

Všeobecné obchodné podmienky
zo dňa 30. marca 2009

I. Úvodné ustanovenia

1. Týmto sa stanovujú Všeobecné obchodné podmienky (ďalej VOP), za ktorých Verejná informačná služba, spoločnosť s r. o. poskytuje tovar a služby svojim zákazníkom. Ako také môžu byť VOP súčasťou jednotlivých konkrétnych obchodných zmlúv. Tieto VOP sú platné až do vydania nových. Ostatné tu nešpecifikované podmienky sa riadia legislatívou príslušnej krajiny, kde spoločnosť pôsobí.

2. Jednotlivé konkrétne písomné zmluvy sa môžu vo svojich ustanoveniach odchyľovať od VOP. V takýchto prípadoch platia ustanovenia výslovne uvedené v konkrétnej zmluve.

3. Ďalej používané súhrnné skratky alebo pojmy:

VIS	= Verejná informačná služba, spol. s r.o.
zákazník	= obchodný partner VIS
SW	= programový produkt pre výpočtovú techniku
HW	= výpočtová technika a jej súčasti
služby	= činnosti vykonávané pracovníkmi VIS pre zákazníka úplatou aj bezúplatne
technické výrobky	= hmotné produkty, ktoré nie sú samy o sebe výpočtovou technikou alebo jej súčasťami (napr. kreditné karty a čipy)
tovar	= HW a SW a technické výrobky dodávané zákazníkovi
DS	= diaľková správa pomocou špeciálneho SW VIS

4. Tieto VOP sa vzťahujú aj na dodávky tovaru a služieb vybavovaných na základe objednávky bez uzatváraanej špecifickej písomnej zmluvy medzi zákazníkom a VIS. Odber tovaru alebo prevzatie vykonanej služby nahradzuje súhlas zákazníka s týmito podmienkami.

II. Ceny

1. Ceny sú v platných cenníkoch alebo ponukových materiáloch VIS.

2. DPH pre SW, HW, technické výrobky a aj služby poskytované VIS je podľa platnej legislatívy (19%). Ak vznikne nezrovnalosť medzi cenou tovaru alebo služby uvádzanou bez DPH a s DPH, je rozhodujúca cena bez DPH, ku ktorej sa DPH pripočítava.

3. Ceny tovaru a služieb VIS sú určené platným cenníkom od dátumu vydania a až do dátumu účinnosti cenníku nového ak nie je zmluvne dohodnuté inak.

4. Cenová ponuka VIS platí po dobu 20 dní od svojho vystavenia, ak nie je zmluvne dohodnuté inak.

5. V individuálne písomne uzatvorenej zmluve môžu byť ceny a platnosť cien zjednaná odlišne od platného cenníku alebo ponukových materiálov VIS.

III. Dodacie lehoty

1. Obvyklá dodacia lehota štandardného SW a služieb sú 4 týždne od obdržania záväznej písomnej objednávky. (poštou, e-mailom).

2. Dodacia lehota individuálne na objednávku pripraveného SW alebo služieb je určená konkrétnou písomnou zmluvou. Ak nie je táto lehota zjednaná, platí pre SW lehota 15 dní na každú časť objednaného SW (relačná tabuľka, číselník a pod.). Dané dodacie lehoty nebežia súčasne, ale postupne v návaznosti na seba pre jednotlivé časti objednaného jedného SW.

3. Maximálna dodacia lehota pre kompletnú dodávku identifikačných systémov VIS (HW, SW, služby) elektronických kariet (čipov) je 10 týždňov od obdržania záväznej písomnej objednávky. Akceptuje sa objednávka doručená písomne (e-mailom, poštou). V dobe školských prázdnin môže byť dodacia lehota pre dodávku identifikačných systémov kariet (čipov) dlhšia.

4. Pri zásahu vyššej moci, ohrození dodacej lehoty omeškaním alebo inou chybou poddodávky od externého dodávateľa VIS, môže ponúknuť VIS svojmu zákazníkovi aj čiastočné plnenie. VIS zákazníkovi oznámi ohrozenie alebo nemožnosť dodržania dodacej lehoty z týchto dôvodov a ponúkne náhradný dodací termín, prípadne môže VIS od zmluvy odstúpiť. V týchto prípadoch nenesie VIS zodpovednosť za škody vzniknuté nedodaním alebo neskorým dodaním tovaru a služieb zákazníkovi. Zákazník si preto nemôže uplatniť od VIS náhradu spôsobenej škody. Zákazník má však po oznámení VIS o nemožnosti, ohrození alebo nedodržaní dodacej lehoty právo odstúpiť od tej časti zmluvy, ktorá ešte nebola naplnená.

IV. Špecifické podmienky dodávok jednotlivých druhov tovaru a služieb

1. Dodávky štandardného SW:

- SW je dodávaný poštou na štandardnom nosnom médiu (obvykle CD).
- pokiaľ zákazník pri objednanom alebo objednávanom (dosiaľ nedodanom) štandardnom SW požaduje zmeny funkčnosti oproti štandardu dodávky SW, stáva sa podaním záväznej objednávky tejto úpravy (poštou, e-mailom) a jej prijatím zo strany VIS zo štandardného SW nový SW, ktorý je pripravovaný na individuálnu objednávku.

2. Dodávky SW pripravené podľa individuálnej objednávky môžu byť rozložené do piatich etáp:

- analýza situácie, ktorú má SW riešiť (úzkou spoluprácou so zákazníkom) a písomné vyhotovenie objednávky s definovanými požiadavkami na obsah (funkcie) objednávaného SW zákazníkom.
- vytvorenie prototypu programu na základe zákazníkovo schválenej analýzy
- overovacia prevádzka prototypu zákazníkovo - zákazník overuje skúšobne činnosť SW v praxi, v dojednanej lehote oznámi zákazník písomne všetky pripomienky.
- vyriešenie pripomienok.
- odovzdanie dokončeného SW zákazníkovi .
- ak požaduje zákazník v rámci svojich pripomienok v priebehu prípravy SW jeho dodatočné úpravy, ktorými rozširuje alebo mení obsah konkrétnej časti SW oproti svojej pôvodnej objednávke, je takáto požiadavka považovaná za novú objednávku individuálne pripraveného alebo modifikovaného SW a musí byť zákazníkovo zadaná písomne.
- individuálne modifikácie a úpravy SW už zákazníkovi nainštalovaného sa považujú za dodávku SW upraveného podľa individuálnej objednávky.

3. Inštalácia programov VIS na prevádzke zákazníka:

- štandardne dodávaný SW si inštaluje zákazník sám podľa dodaného návodu.
- zákazník si môže dohodnúť inštaláciu programu pracovníkom VIS (takáto služba je spoplatnená podľa platných cenníkov VIS)
- individuálne objednávky SWa služby realizované pracovníkom VIS sa spoplatňujú podľa platných cenníkov VIS alebo platnej zmluvy.

4. Dodávky systému elektronických kariet (čipov):

- štandardnou súčasťou dodávky systému elektronických kariet (čipov) je inštalácia tohto systému na prevádzke zákazníka
- rozsah a technické podmienky inštalácie a potrebná súčinnosť zákazníka môže byť dojednaná v individuálnych prílohách zmluv. (inak platia štandardné cenníky VIS)

5. Horúca linka a telefónický servis:

- Horúcou linkou sa rozumie telefonické zodpovedanie a vysvetlenie jednoduchých otázok, keď celková doba hovoru by nemala presiahnuť 5 minút.
- Telefónický servis je riešenie zložitejších otázok, školenie a vykonávanie servisného zásahu po telefóne, ev. s využitím diaľkovej správy (ovládanie počítača zákazníka cez internet formou DS).
- Služby sú zaistené pracoviskom poverených pracovníkov v pracovných dňoch od 8:00 hod do 17:00 hod.
- Služby sú hradené podľa platných cenníkov VIS, spoplatňované zmluvnými poplatkami, predplatením služieb alebo jednorázovou úhradou (faktúrou).

VI. Záručné podmienky

1. HW a technické výrobky:

- a) Záručná doba na HW je stanovená platnou legislatívou (24 mesiacov) od dátumu dodania zákazníkovi, alebo dátumu uvedenom na preberacom protokole. Vymieňajú sa celky, ktoré je technicky zručný zákazník schopný sám demontovať podľa návodu alebo telefonických pokynov.
- b) Záručná doba na technické výrobky trvá podľa platnej legislatívy (24 mesiacov) od dátumu dodania zákazníkovi, alebo dátumu uvedenom na preberacom protokole. To platí ak nie je dohodnuté inak.
- c) Na bezplatné dodávky sa záruka neposkytuje.
- d) Záručná doba sa predlžuje o dobu opravy (pokiaľ nie je počas tejto doby bezplatne poskytnutá náhradná technika).
- e) Záručná doba na opravy a vymeniteľné technické súčasti je 3 mesiace.
- f) Pri neodstrániteľnej podstatnej chybe tovaru zistenej do 6 mesiacov od dátumu dodávky má zákazník nárok na výmenu tovaru, alebo na odstúpenie od zmluvy. Podstatnou chybou sa rozumie chyba, ktorá znemožňuje bežné použitie produktu.
- g) Záruka sa nevzťahuje na chyby spôsobené:
- nesprávnou alebo neodbornou manipuláciou a obsluhou.
 - používaním v podmienkach, pre ktoré nie je tovar určený.
 - prevádzkou v spojení s nespoľahlivým zariadením a vedením (najmä počítačom).
 - prepätím alebo výpadkami elektrickej siete alebo elektrickým výbojom (bleskom).
 - chybným nastavením užívateľsky voliteľných parametrov.
 - nesprávnou alebo neoverenou integráciou do technologického celku (najmä chyby, ktoré sa prejavujú iba pri určitej kombinácii rôznych SW a HW produktov a ich nastavení).
 - zmenou legislatívy.
 - nepresným zadaním požiadavok zákazníka.
 - zásahom vyššej moci, treťou osobou alebo mechanickým poškodením.
 - bežným opotrebovaním, napríklad čítacej jednotky kariet, kreditných kariet, čipov a pod.
 - vybitím a stratou kapacity batérií alebo akumulátorov (ak výrobca batérií alebo akumulátorov záruku výslovne neposkytuje a tie boli používané podľa návodu).
- h) záručná lehota na identifikačné čipy VIS je 9 rokov.

2. Software:

- a) Záručná doba je 6 mesiacov od dátumu poskytnutia licencie.
- b) Na bezplatné dodávky sa záruka neposkytuje.
- c) Na užívateľsky nastaviteľné dáta, obsahy všetkých číselníkov a databáz sa záruka nevzťahuje.
- d) Záručná doba na opravy je 3 mesiace.
- e) Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:
- nesprávnou alebo neodbornou manipuláciou a obsluhou.
 - používaním v podmienkach, pre ktoré nie je tovar určený.
 - prevádzkou v spojení s nespoľahlivým zariadením (najmä počítačom).
 - prepätím alebo výpadkami elektrickej siete alebo elektrickým výbojom (bleskom).
 - chybným spôsobom zálohovania dát, absenciou dokladov alebo nečítaľnosťou záložných dát (chybné médium na uloženie dát, médium bez overenia čitateľnosti vykonanej zálohy dát, alebo nedostatočným počtom záloh).
 - chybným nastavením užívateľsky voliteľných parametrov.

- nesprávnou alebo neoverenou integráciou do technologického celku (najmä chyby, ktoré sa prejavujú iba pri určitej kombinácii rôznych SW a HW produktov a ich nastavení) .
- zmenou legislatívy.
- nepresným zadáním požiadavok zákazníka.
- zásahom vyššej moci alebo tretou osobou, mechanickým poškodením nosiča dát (SW VIS CD)

f) záruka sa nevzťahuje na nesplnenie očakávania zákazníka požadujúceho iný rozsah a obsah funkcií, než program (štandardný alebo pripravený na zákazku) zaisťuje podľa svojho popisu.

VI. Reklamácia

1. Všeobecné podmienky:

- miestom riešenie reklamácia je sídlo (pobočka) firmy VIS v ktorom poverený (regionálny) pracovník pracuje
- reklamácie je možné riešiť prostredníctvom internetu na e-mailovej adrese infosk@visplzen.cz
- pokiaľ zákazník požaduje, aby reklamácia bola riešená v jeho sídle, je povinný uhradiť náklady spojené s návštevou pracovníka podľa platných cenníkov VIS
- pri riešení reklamácie poštou hradí poštovné pri oprávnených reklamáciách VIS, pri neoprávnených reklamáciách zákazníka
- oprávnená reklamácia je vykonávaná zdarma, spoplatňujú sa náklady spojené s návštevou pracovníka VIS, ak je technicky možné riešiť reklamáciu bez prítomnosti pracovníka u zákazníka
- oprávnenou reklamáciou nevzniká nárok na úhradu následných škôd. V prípade akejkoľvek škody vzniknutej zákazníkovi alebo tretej osobe priamo alebo nepriamo na základe používania produktu je prípadná zodpovednosť firmy VIS podmienená jej preukázaným zavinením a prípadná výška náhrady v nijakom prípade nepresiahne 30% ceny
- ak sa poškodí zásielka pri preprave, je zákazník povinný bezodkladne reklamovať prepravcovi poškodenie tejto zásielky. Ďalej je povinný informovať o tejto udalosti VIS
- zjavné chyby, zistiteľné prehliadkou dodávky, musí zákazník reklamovať do 3 dní od obdržania zásielky. Pri neskoršej reklamacii zjavných chýb musí zákazník dokázať, že tovar ich mal v dobe nákupu alebo dodávky zákazníkovi
- firma VIS nezodpovedá za chyby vzniknuté nevhodnou úpravou, neautorizovaným zásahom, zmenou SW alebo HW počas záruky. Na dodávke HW a SW VIS bez oznámenia takýchto zmien dochádza k porušeniu záručných podmienok. Záruka sa potom vzťahuje iba na časti pôvodnej dodávky SW a HW VIS.

2. HW a technické výrobky:

- reklamáciu oznámi zákazník písomne (e-mailom) alebo telefonicky VIS, podľa návodov a pokynov pracovníka VIS prípadne identifikuje chybný diel, následne zašle alebo inak doručí do VIS chybný diel s popisom závady
- chybné alebo poškodené zariadenie od VIS, bude opravené alebo vymenené v najkratšej možnej lehote max. do 4 týždňov od obdržania dielu alebo písomného oznámenia reklamách
- nedajú sa reklamovať poškodenia výrobku spôsobené používateľom, mechanické poškodenia a bežné opotrebovanie z používania

3. SW:

- reklamáciu oznámi zákazník telefonicky, následne zašle inštalačné média (s reklamovaným SW), média so zálohou dát, popis závady a jej vyvolania. Opravené média budú vrátené v najkratšej možnej lehote
- pri vybraných produktoch prebieha riešenie reklamácie sprístupnením opravnej verzie produktu na internete
- reklamácia je oprávnená, pokiaľ sa v programe objavia závady, ktoré znemožňujú bežné použitie programu v súlade s návodom na použitie podľa podmienok v dobe dodávky programu.
- za reklamáciu sa nedá požadovať zmena funkcií alebo dopĺňanie ďalších funkcií v programe.

- nedá sa reklamovať výsledok zásahu do systému, ktorý vykonal zákazník sám, či na základe konzultácie, školenia alebo rady pracovníka VIS po telefóne. Pred vykonanou konzultáciou je zákazník povinný zaobstarať a overiť si zálohu dát
- reklamácie na kvalitu školenia možno uplatniť výhradne v priebehu školenia alebo bezprostredne po jeho skončení, o reklamácií je nutné vykonať zápis priamo na potvrdený dodací list, inak sa nedá reklamácia uznať
- reklamovať možno iba tie položky faktúry, ktoré nezodpovedajú skutočnosti alebo potvrdenému dodaciemu listu
- nedajú sa reklamovať ekonomické, daňové, účtovné a iné odborné doporučenia.

VII. Systémová integrácia

a) Pokiaľ si zákazník neobjedná v rámci dodávky služby systémovej integrácie, zodpovedá VIS iba za správnu funkciu jednotlivých komponentov dodávky (programov, terminálov kariet, počítačov, tlačiarň, atď.). Za funkčnosť celku zodpovedá zákazník.

b) Pokiaľ zákazník objednal službu systémovej integrácie, musí podriaďiť subdodávky ostatných dodávateľov požiadavkám systémoveho integrátora. Rovnako tak musí dbať prevádzkových pokynov a ďalších podmienok, ktoré systémovej integrátor označí ako podstatné pre funkčnosť systému.

c) Pokiaľ systémovej integrátor dokáže, či zistí priamo na mieste, že subdodávky iných dodávateľov nie sú kompatibilné s dodávkou VIS, musí zákazník uvedené subdodávky nahradiť kompatibilnými, alebo nakúpiť od VIS.

d) Na základe požiadavky systémoveho integrátora je zákazník povinný na svoje náklady nechať vyškoliť všetkých pracovníkov, ktorý so systémom pracujú, v nevyhnutnom rozsahu pre zvládnutie obsluhy systému.

VIII. Platobné podmienky

a) faktúru VIS vystaví po dodaní tovaru a služieb zákazníkovi, alebo pri podaní zásielky na doručenie zákazníkovi.

b) Bežná splatnosť faktúra je 14 dní od vystavenia. V tejto lehote je zákazník povinný faktúru zaplatiť, alebo vrátiť na reklamáciu s písomným uvedením dôvodu.

c) VIS si vyhradzuje právo faktúrovať zmluvnú pokutu za neskorú úhradu vo výške 0,1% dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

d) Dátumom úhrady sa rozumie dátum pripísanie faktúrovanej čiastky na účet VIS.

e) V prípade, že zákazník neplní svoje platobné povinnosti, je firma VIS oprávnená odstúpiť od zmluvy, či iného obchodného vzťahu.

f) Pri dodávkach väčšieho rozsahu (za tú sa považuje aj dodávka kompletného PC so SW VIS a PC príslušenstvom) si VIS vyhradzuje právo stanoviť platbu vopred alebo zálohu splatnú pred uskutočnením dodávky tovaru a služieb až do plnej výšky ceny dodávky.

g) V prípade ďalších foriem úhrady (splátky, leasing) musí byť pred dodávkou spísaná zvláštna zmluva. Pokiaľ zákazník prijme dodávku bez spísania zmluvy, musí sa prispôsobiť VOP VIS.

IX. Vlastníctvo dodávok techniky

a) VIS je majiteľom dodávaného tovaru až do úplného zaplatenia zákaznikom.

b) Zákazník sa zaväzuje od okamžiku dodania tovaru bezplatne a s patričnou starostlivosťou tovar skladovať alebo používať výhradne ku stanovenému účelu.

c) Zákazník nie je oprávnený tovar až do úplného zaplatenia predať ani inak dať k dispozícii tretej osobe. Ak tak učiní, sú ihneď splatné všetky nevyrovnané pohľadávky.

d) VIS si vyhradzuje právo, aby tovar, ktorý je podľa týchto podmienok v jej vlastníctve mohla:

- hoci kedy od momentu omeškania zákazníka s úhradou pohľadávky VIS, bez predloženia rozhodnutia súdu alebo iného orgánu vyzdvihnúť
- písomne vyzvať zákazníka, aby takýto tovar na vlastné náklady zaslal späť VIS. Pokiaľ VIS súčasne neodstúpi od zmluvy, považuje sa vrátený tovar za istinu do uhradenia pohľadávok VIS. V tomto prípade nie je zákazník oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy
- Zákazník sa zaväzuje v prípade, že nedodrжал svoje záväzky v stanovených termínoch na vyžiadanie VIS okamžite vrátiť tovar, ktorý nie je plne uhradený.

X. Vlastníctvo SW - Všeobecné licenčné dojednanie

a) SW produkt je duševným vlastníctvom autorov a VIS. VIS prevádza za úplatu na zákazníka iba právo používania tohto produktu. Právo použitia SW sa nedá previesť na iný subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu VIS.

b) Zákazník je oprávnený prevádzkovať SW produkt len tak dlho, dokiaľ budú rešpektované podmienky licenčného dojednania, a to na jedinej pracovnej stanici spojenej s jedným počítačom, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak (napr. v registračnom formulári VIS).

c) Zákazník je oprávnený vytvoriť rozmnoženinu SW produktu výhradne pre účely archivácie a štúdia jeho funkcií. V prípade, že zákazník vytvorí alebo trpí vytvorenie akejkoľvek ďalšej rozmnoženiny programového produktu, vyjmä prípadov a za podmienok uvedených v tomto licenčnom dojednaní, berie na vedomie, že tým porušuje autorské práva výrobcu SW.

d) Prevádzku programového produktu v sieti alebo na viacerých počítačoch je možná iba po uhradení stanovených poplatkov podľa platného cenníka..

e) Cena licencie je daná platným ceníkom VIS v dobe zakúpení licencie. Cena závisí na type zákazníka (organizácie) a rozsahu a spôsobe používania produktu.

f) Pokiaľ zákazník hodlá prekročiť dohodnuté podmienky a limity pre použitie produktu, je povinný to vopred firme VIS písomne oznámiť a požiadať o rozšírenie licencie. Pritom je povinný doplatiť cenu tohto rozšírenia podľa aktuálne platných cenníkov VIS.

g) Je najmä zakázané:

- vytvárať rozmnoženiny s výnimkou prípadov a za podmienok výslovne uvedených v tomto licenčnom dojednaní
- akýmkoľvek spôsobom programový produkt alebo jeho časti upravovať, prekladať do iných programových jazykov, zahrnúť ho do iného programového produktu a šíriť produkty takto vzniknuté
- umožniť vytvorenie kópie alebo prenášať získané oprávnenie na inú osobu, požičovať, prenajímať či iným nepovoleným spôsobom nakladať s programovým produktom
- akýmkoľvek spôsobom narušovať či obchádzať ochranné mechanizmy VIS, ktoré smerujú k ochrane a legálnemu používaniu software VIS

h) Poskytnutím SW produktu tretej osobe k nelegálnemu používaniu končí právo zákazníka používať tento produkt. Tým nie je dotknutá jeho povinnosť nahradiť takto vzniknutú škodu

i) Každú inštaláciu programu je zákazník povinný riadne registrovať na firmu VIS odoslaním vytlačeneho a zákazníkom potvrdeného registračného formulára. Registráciu je nutné odoslať najneskôr do dvoch týždňov od vykonania akejkoľvek inštalácie produktu a ďalej vždy po prenose na iný PC. Na registračnom formulári je zákazník povinný potvrdiť dohodnutý rozsah použitia produktu a uviesť tiež dôvod akejkoľvek opakovanej inštalácie.

j) Vrátenej diel registračného formulára opatrený registračným číslom je zákazník povinný uchovať po dobu jeho platnosti pri počítači, kde je programový produkt inštalovaný. Slúži ako doklad o oprávnenosti používania programového produktu. Týmto dokladom je zákazník povinný sa preukázať kontrolným orgánom a pracovníkom poverených VIS.

k) Platné licenčné dojednanie a špeciálne podmienky pre použitie programového produktu sú súčasťou každého programového produktu. Individuálne podmienky použitia pre konkrétneho zákazníka musia byť uvedené na registračnom formulári.

l) VIS je oprávnená brániť organizačnými, technickými aj softwarovými prostriedkami používaniu programu bez vykonanej registrácie a zákazník je povinný tieto obmedzenia strpieť.

m) VIS je oprávnená odmietnuť registráciu v prípade, že zákazník je v omeškaní s platbou alebo inak porušuje obchodný zákonník, autorský zákon, prípadne toto licenčné dojednanie vo vzťahu k VIS alebo autorom programových produktov.

n) V prípade zániku či zlúčeniu VIS je táto povinná previesť registračnú agendu na nástupnícku organizáciu alebo inú právnickú osobu. Ak to nie je možné, sú povinní autori produktu sprístupniť registračný mechanizmus všetkým oprávneným užívateľom.

XI. Doručovanie a zasielanie tovaru

a) Doprava zásielok medzi zákazníkom a firmou VIS sa spravidla rieši poštou alebo prepravnou spoločnosťou. V odôvodnených prípadoch môže tovar dopraviť poverený pracovník.

b) Všetky riziká za všetky poštové zásielky medzi VIS a zákazníkom nesie vždy odosielateľ, pokiaľ riziko nenesie prepravca. Poplatky spojené s dopravou zásielky hradí zákazník.

c) VIS doručí tovar na adresu udanú zákazníkom v objednávke. Ak je zásielka doručená na adresu na objednávke, považuje sa za doručenú. Následky nedoručenia nemajú vplyv na postup podľa VOP a idú na príťaž zákazníka.

d) Faktúra je doručovaná na zhodnú adresu ako tovar, pokiaľ nie je so zákazníkom dohodnuté inak.

e) Zákazník je povinný načas VIS písomne oznámiť zmenu adresy na doručovanie zásielok.

XII. Úhrada cestovných nákladov

a) Kedykoľvek je zákazníkom požadovaná alebo z prevádzkových dôvodov nutná priama účasť pracovníkov VIS na mieste pôsobenia zákazníka, je zákazník povinný okrem vlastnej dodávky uhradiť aj náklady spojené s návštevou podľa platných cenníkov VIS.

b) Ak je predmetom úhrady kilometrové a čas na ceste, to sa zásadne odvodzuje od cestnej vzdialenosti medzi pracoviskom zákazníka a stálym pracoviskom povereného pracovníka VIS, ktorý asistenciu vykoná. Kilometrové a čas na ceste sa spoplatňuje bez ohľadu na skutočnú trasu a spôsob prepravy.

c) Čas na ceste sa odvodzuje od vzdialenosti a počtu osôb, ktorých účasť na mieste pôsobenia zákazníka je potrebná na splnenie účelu návštevy.

d) Kilometrové a čas na ceste tvorí súčasť kalkulácie ceny vykonanej služby či splnenej dodávky. Účtuje sa rovnako ako poskytnuté plnenie podľa platného cenníku VIS.

XIII. Ochrana a uchovanie údajov o zákazníkoch

VIS je oprávnená evidovať a spracovávať pre svoju potrebu údaje o zákazníkovi získané z obchodných vzťahov, alebo v súvislosti s nimi, pochádzajúce ako od zákazníka samotného, prípadne

aj od tretích osôb. VIS bez výslovného písomného súhlasu zákazníka tieto údaje neposkytne žiadnym subjektom (osobám).

XIV. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

V prípade, že nastanú udalosti, ktoré nie je možné predvídať a ktoré spôsobia VIS prekážku v plnení jej zmluvných povinností, je VIS oprávnená posunúť lehotu plnenia o dobu, počas ktorej táto prekážka trvala a o primeranú dobu potrebnú k rozbehu svojej normálnej činnosti. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť predstavujú udalosti, ktoré pri svojej starostlivosti VIS nemôže odvrátiť, ale zákazník môže od nej vyžadovať, sú to najmä:

- vojnový a výnimočný stav, stávky, rôzne opatrenia Padov
- prírodné udalosti (katastrofy)
- VIS nezavinené oneskorené dodávky a podobné udalosti vyššej moci, ktoré narušia plnenie zmluvných povinností

XV. Odstúpenie od zmluvy

a) odstúpiť od zmluvy je možné výhradne písomne a s udaním riadneho dôvodu.

b) odstúpiť od kúpy štandardného programového produktu môže zákazník iba vtedy, pokiaľ vráti program v neporušenom stave dodávateľovi do 10 dní od dodávky. Inštaláciou programu schvaľuje zákazník licenčné dojednanie, vzniká mu právo na použitie SW produktu a je povinný zaplatiť cenu podľa cenníka VIS, prípadne podľa individuálne zmluvne dojedanej ceny povereným pracovníkom VIS.

c) Pri odstúpení od zmluvy je zákazník povinný uhradiť firme VIS stanovený storno poplatok, všetky služby a nevratné dodávky, ktoré boli do okamžiku odstúpenie už poskytnuté. Tiež je povinný uhradiť všetky ďalšie preukázateľné náklady, ktoré VIS vznikli v súvislosti s dodávkou. Minimálna výška storno poplatku predstavuje 5 % a nesmie výška storno poplatku nesmie klesnúť pod 25 €.

XVI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

a) VIS si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP. Všetky zmeny a ich účinnosť sa vyhlasuje uverejnením na stránkach VIS (www.visplzen.cz alebo www.visplzen.sk, pričom je udaný dátum platnosti nových VOP)

b) Každý zákazník má právo a možnosť nahliadnuť do VOP. Ak nemá prístup na internet je povinnosťou zákazníka požiadať o inú formu VOP (napr. vytlačení na papier) od VIS. Predíde sa tak nedorozumeniam pred skutočným a záväzným obchodným vzťahom medzi VIS a zákazníkom.

c) Pre tieto VOP a všetky právne vzťahy medzi VIS a zákazníkom platí legislatívny poriadok a ďalšie zákonné normy schválené v danej krajine pôsobenia.

d) V prípade, že niektoré ustanovenia týchto VOP sú alebo sa stanú neplatnými, neúčinnými alebo nezrealizovateľnými, nebude tak v ostatných podmienkach ovplyvnená platnosť, účinnosť a zrealizovateľnosť týchto VOP.

e) Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi VIS a zákazníkom pri plnení zmluvných povinností budú riešené mimosúdnou cestou. Ak by napriek tomu nedošlo k dohode, platí, že v prípadnom spore je príslušným súdom pre rozhodnutie obchodný súd v sídle VIS.

f) Odovzdaním objednávky alebo podpisom písomnej zmluvy zákazník potvrdzuje svoj bezvýhradný súhlas s týmito VOP, ktoré sú uverejnené na stránkach VIS alebo dodané písomne na požiadanie zákazníkom VIS.