

Všeobecné obchodní podmínky sítě Orange & Green:

(dále jen Všeobecné podmínky)

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují obchodní vztahy při dodávkách zboží a služeb, tj. hardware, software, spotřebního materiálu ad. mezi kupujícími a prodávajícími v obchodní síti Orange & Green a jsou pro obě strany závazné.
- 1.2. Podpisem právně závazných dokumentů směřujících k založení závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem akceptují obě strany, že jejich vzájemný závazkový vztah se bude řídit obchodním zákoníkem v platném znění. Výhradně v případě, že odběratel je současně spotřebitelem bude se závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídit občanským zákoníkem.
- 1.3. V případě, že by některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek bylo v rozporu s právními předpisy zakotvujícími ochranu práv odběratele nebo jiným zákonným předpisem, pak se takové ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek pro právní vztah mezi dodavatelem a odběratelem nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis.
- 1.4. Základní pojmy: Odběratel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá závazkový vztah s dodavatelem, typicky nakoupí zboží nebo služby. Spotřebitel je osoba, která při uzavírání smluv nejedná v rámci své podnikatelské činnosti (par.52, odst.3 občanského zákoníku). Dodavatel je Orange & Green Solutions, s.r.o., případně autorizované obchodní zastoupení Orange & Green (aktuální seznam obchodních zastoupení je k dispozici na internetové adrese www.og.cz). Prodejce je prodávající pracovník pověřený zastupováním dodavatele při obchodním jednání. IT specialista je pracovník dodavatele pověřený prováděním montážních, servisních, případně programátorských aj. prací pro odběratele.
- 1.5. Případná jiná písemná ujednání mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných obchodních podmínek.

2. Objednání, uzavření smlouvy

- 2.1. Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele uzavřených u dodavatele, případně zaslaných poštou nebo faxem nebo objednávek zaslaných elektronicky (e-mailem nebo prostřednictvím e-shopu). Ve výjimečných případech prodejce může akceptovat ústní nebo telefonickou objednávku.
- 2.2. Objednávka odběratele musí obsahovat následující :
 - 2.2.1. jméno a příjmení odběratele, případně obchodní jméno, pokud se jedná o podnikatele fyzickou osobu nebo právnickou osobu,
 - 2.2.2. sídlo (bydliště, je-li odběratel fyzickou osobou) odběratele včetně telefonního spojení,
 - 2.2.3. IČO a DIČ, je-li vydáno,
 - 2.2.4. oprávněnou osobu, která bude za odběratele jednat,
 - 2.2.5. jednoznačné určení předmětu objednávky (nejlépe OGid), množství, a případné další požadavky na předmět plnění,
 - 2.2.6. dodací podmínky, termín a místo plnění
- 2.3. Potvrzení objednávky zašle dodavatel odběrateli a to písemně, přednostně e-mailem. Potvrzení posílá dodavatel nejpozději do 3. dnů od doručení objednávky.
- 2.4. Závazkový vztah vzniká odesláním Potvrzení objednávky dodavatelem odběrateli.
- 2.5. V případě dodávek větších celků, nebo požaduje-li to jeden z účastníků, mohou účastníci uzavřít samostatnou smlouvu upřesňující podmínky dodávky.
- 2.6. Dodavatel je oprávněn požadovat, před přijetím objednávky odběratele, složení zálohy v dohodnuté výši (obvykle 10-20% z ceny dodávky). Dodací lhůta uvedená dodavatelem v potvrzení objednávky započne běžet v den uhrazení zálohy odběratelem, případně, pokud je stanovena přesným datem, se prodlouží o dobu mezi dnem vystavení Potvrzení objednávky a dnem uhrazení zálohy.
- 2.7. V případě, že dodavatel nemůže splnit některý z požadavků na objednávce, zašle odběrateli variantní nabídku a vyžádá si stanovisko odběratele.

3. Dodací podmínky

- 3.1. Dodávka předmětu plnění je vždy realizována v nejkratším možném termínu. Obvyklá dodací doba je 1-14 dní, u speciálních produktů a rozsáhlejších dodávek 3-8 týdnů nebo i déle.
- 3.2. Orientační termín dodávky je uveden v potvrzení objednávky. Dodavatel může tento termín prodloužit, vždy však musí tuto změnu neprodleně oznámit odběrateli.
- 3.3. Splněním termínu plnění se rozumí sdělení odběrateli, že předmět plnění je připraven k vyzvednutí na provozovně dodavatele. V případě, že je sjednáno jiné místo plnění je termín splněn předáním předmětu plnění prvnímu tuzemskému dopravci nebo předání odběrateli pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele). Odklad převzetí předmětu plnění nebo jeho instalace u odběratele nemá vliv na splnění termínu plnění.
- 3.4. Náklady na dodání předmětu plnění mimo provozovnu dodavatele nese odběratel.
- 3.5. Způsob dopravy předmětu plnění (přepravní službu, vlastní přepravu aj.) volí dodavatel. V případě, že je předmět plnění přepravován podle pokynů odběratele, přebírá odběratel na sebe riziko ztráty nebo poškození od okamžiku předání předmětu plnění poštovní službě či jiné přepravě dle volby odběratele.
- 3.6. V případě, že odběratel nepřevzme předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně, nese odběratel náklady na opakované doručení v plné výši.
- 3.7. Odběratel je povinen zásilku převzít a okamžitě (před dopravcem) překontrolovat předmět plnění, jeho soulad s dodacím listem. Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, popř. zjevné poškození předmětu plnění nebo jeho obalu, je povinen toto písemně uvést na dodacím listu dodavatele nebo dodejce přepravní služby a neprodleně tuto skutečnost písemně nahlásit dodavateli např. e-mailem, faxem apod., nejpozději však do 2 pracovních dní. Na pozdější reklamace nemusí brát dodavatel zřetel.
- 3.8. Odběratel je dále povinen provést kontrolu sériových čísel (dále jen SN) předmětu plnění, pokud jsou tyto v dodacích listech vyznačeny. Na případný rozpor v SN mezi předmětem plnění a dodacím listem je odběratel povinen upozornit dodavatele a to nejpozději do 15-ti pracovních dní od převzetí předmětu plnění. Neupozorní-li odběratel na rozpor včas, je tento rozpor důvodem pro odmítnutí případné pozdější reklamace předmětu plnění.
- 3.9. Dodavatel společně s předmětem plnění předává návod k použití (uživatelskou příručku) v českém jazyce. Pokud by předmět plnění český návod neobsahoval, odběratel je povinen si jej od dodavatele vyžádat a dodavatel je povinen jej ihned předat. Předání může být provedeno i vystavením k volnému stažení v elektronické podobě na internetových stránkách dodavatele. Odběratel není oprávněn k použití předmětu plnění, pokud se neseznámil s jeho návodem k obsluze a podmínkami užití.

4. Instalace a funkčnost předmětu plnění

- 4.1. Instalace předmětu plnění a případné zaškolení obsluhy se provádí podle „Manuálu pro instalace a servis v síti OG“, popř. je-li písemně ujednáno, podle individuálně dohodnutých podmínek mezi dodavatelem a odběratelem.
- 4.2. Instalace jsou standardně prováděny v pracovní době, tedy v Po – Pá mezi 9.00 – 17.00 hod. Je-li potřeba provádět instalaci mimo tuto dobu, je tento požadavek nutné uvést na objednávce a cena instalace bude navýšena o příplatek dle platného ceníku.
- 4.3. Odběratel je pro instalaci předmětu plnění povinen poskytnout potřebnou součinnost a vytvořit nezbytné podmínky pro instalaci. Jedná se především o zajištění přístupu do místa instalace pro pověřené osoby, dostatečný počet elektrických a datových zásuvek, přístupy a hesla do počítačové sítě apod. Rozsah podmínek bude upřesněn pověřenou osobou dodavatele.
- 4.4. Neposkytne-li odběratel v dohodnutou dobu součinnost a potřebné podmínky pro instalaci, vyúčtuje dodavatel odběrateli náklady spojené s neuskutečněným plněním dle platného ceníku dodavatele. Pokud odběratel neposkytne součinnost ani při opakovaném pokusu o instalaci v dohodnutém termínu, považuje se závazek dodavatele provést instalaci za splněný a dodavatel je další požadavky na instalaci předmětu plnění ze strany odběratele oprávněn odmítnout.

- 4.5. Instalace předmětu plnění se považuje za ukončenou, pokud jsou provedeny všechny kroky podle „Manuálu pro instalace a servis v síti OG“ a předmět pracuje správně v souladu s dokumentací nebo povahou předmětu.
- 4.6. O instalaci předmětu plnění bude sepsán předávací protokol.
- 4.7. Dodavatel nese odpovědnost za vhodnost předmětu plnění pro konkrétní účel použití, pokud tento nebyl písemně uveden v Potvrzení objednávky.
- 4.8. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění v rozporu s obvyklým užitím předmětu nebo v podmínkách, které neodpovídají podmínkám obvyklým pro užívání předmětu, je dodavatel oprávněn:
 - 4.8.1. Odmítnout instalaci předmětu plnění.
 - 4.8.2. Navrhnout úpravy nebo doplnění předmětu plnění, způsobu užití nebo podmínek užití.
- 4.9. Odmítnutí dodavatele provést instalaci způsobem, který nebyl dopředu sjednán a uveden v Potvrzení objednávky a který je v rozporu s obvyklým užitím předmětu plnění, nemůže být důvodem pro odstoupení odběratele ze závazkového vztahu.
- 4.10. Dodavatel může provést instalaci předmětu plnění v rozporu s obvyklým užitím anebo v podmínkách odlišných od obvyklých podmínek užití, pokud o to odběratel výslovně požádá. Odběratel ale nese riziko, případného odmítnutí reklamace ze strany dodavatele podle bodu 8.7.

5. Storno nebo změna objednávky

- 5.1. Odběratel je oprávněn stornovat nebo pozměnit objednávku dodavateli.
- 5.2. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli storno poplatek až do výše 90% ceny předmětu plnění nebo stornované části předmětu plnění na pokrytí nákladů účelně vynaložených v souvislosti se stornováním pohledávky. Výši poplatku dodavatel určí s přihlédnutím k povaze předmětu a možnosti jeho dalšího prodeje.
- 5.3. Dodavatel je oprávněn započíst odběratelem již uhrazené zálohy vůči vyúčtovanému storno poplatku.

6. Platební podmínky

- 6.1. Standardními platebními podmínkami je platba v hotovosti při předání předmětu plnění nebo platba předem. Jiné platební podmínky je možné sjednat individuálně v rámcové nebo kupní smlouvě podepsané statutárním zástupcem dodavatele.
- 6.2. Dodavatel je oprávněn pro přijetí a potvrzení objednávky požádat odběratele o uhrazení zálohy v dohodnuté výši, minimálně 10%. Objednávku dodavatel potvrdí po složení zálohy na účet nebo pokladnu dodavatele.
- 6.3. V případě sjednání nestandardních platebních podmínek, tyto mohou mít vliv na cenu předmětu plnění.
- 6.4. Předmět plnění je až do úplného zaplacení ceny předmětu plnění vč. případného příslušenství (např. smluvní pokuty za pozdní úhradu) majetkem dodavatele a to i v případě začlenění do systému odběratele nebo systému třetí osoby. Jakýkoli další prodej předmětu plnění nebo jeho poskytnutí do zástavy či uzavření jiného závazkového vztahu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je bez souhlasu dodavatele vyloučeno.
- 6.5. Povinnost odběratele uhradit cenu předmětu plnění je řádně a včas splněna pokud je sjednaná částka připsána na účet dodavatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti příslušné faktury. Sjednaná částka musí být na účet připsána celá, tedy jakékoli poplatky za převod nebo jiné poplatky, tuzemským nebo zahraničním bankám, jdou na vrub odběratele.
- 6.6. V případě platby v hotovosti vystaví dodavatel pokladní příjmový doklad s uvedením čísla faktury ke které se doklad vztahuje. Faktura s uvedením „v hotovosti“ nebo „za hotové“ není dokladem o provedené platbě, ale podkladem pro provedení platby.
- 6.7. V případě, že odběratel z jakéhokoli důvodu ve lhůtě splatnosti neprovede úplnou úhradu sjednané ceny, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky za každý den prodlení ode dne splatnosti příslušné faktury až do jejího úplného uhrazení.

- 6.8. Smluvní pokutu je povinen dodavatel vyúčtovat nejpozději do 60-ti dnů od úplného splacení ceny předmětu plnění odběratelem.
- 6.9. Dodavatel je oprávněn pro nezaplacení ceny plnění, vč. případného příslušenství, převzít kdykoli předmět plnění zpět. Pro tento účel odběratel přiznává dodavateli neodvolatelné právo vstupu do prostor, v nichž je předmět plnění umístěn za účelem jeho odvezení.
- 6.10. Následný stav po odvezení předmětu plnění dodavatelem pro neplacení ze strany odběratele je posuzován stejně jako storno objednávky podle bodu 5. Kromě storno poplatku vyúčtovaného podle bodu 5.2. je odběratel povinen zaplatit smluvní pokutu za prodlení platby podle bodu 6.7. za dobu od splatnosti příslušné faktura do doby odvezení předmětu plnění.
- 6.11. Nesplatí-li odběratel cenu předmětu plnění vč. případného příslušenství nebo existuje-li vůči dodavateli nějaký další závazek po splatnosti, je dodavatel oprávněn přerušit poskytování plnění, popř. souvisejících služeb (např. záruční a pozáruční servis) až do úplného uhrazení všech závazků v plné výši vč. případných příslušenství.

7. Užívání předmětu plnění

- 7.1. Předmět plnění je nutné užívat obvyklým způsobem, v prostředí obvyklém pro použití předmětu plnění a podle předpisu dodavatele či výrobce (obvykle návod výrobce nebo uživatelská příručka)
- 7.2. Pokud se předmět připojuje k el. napájecí síti, je potřeba, aby tato odpovídala technické normě, požadovaným parametrům pro předmět plnění a byla řádně zrevidována.
- 7.3. Odběratel je povinen chránit předmět plnění vhodnou přepětovou ochranou proti přepětí z el. napájecí sítě nebo telefonní sítě.
- 7.4. Počítače, notebooky, servery, tiskárny a další elektrická zařízení jsou určena výhradně pro domácí a kancelářské použití v bezprašném prostředí bez výkyvů teplot a vlhkosti.
- 7.5. V případě sporu o rozsah obvyklého užití předmětu plnění nebo o obvyklé podmínky pro užití předmětu platí výklad arbitra Linky ochrany zákazníků sítě OG, popř. statutárního orgánu Orange & Green Solutions, s.r.o.
- 7.6. Jakékoli zásahy do zařízení mohou být prováděny pouze dodavatelem nebo jím pověřeným servisním partnerem.
- 7.7. Dodavatel negarantuje slučitelnost prodaného předmětu plnění s dalším zařízením nebo software, pokud toto nedodal společně nebo pokud slučitelnost nebyla výslovně uvedena v Potvrzení objednávky nebo jiném dokumentu.
- 7.8. Pokud odběratel vyžaduje do předmětu plnění instalaci zařízení nebo dílu, který nebyl předmětem dodávky předmětu plnění, může mu dodavatel vyhovět, ale v žádném případě nenese žádnou odpovědnost za případnou změnu předmětu plnění, která bude tímto způsobena ani za závadu či další škody.
- 7.9. Dodavatel doporučuje pravidelně zálohovat data uložená na paměťových médiích (pevné disky, flash paměti ad.). Dodavatel nepřijímá žádnou odpovědnost za uložená data odběratele, protože paměťová média jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem.
- 7.10. Před předáním předmětu plnění k opravě nebo údržbě, je odběratel povinen zálohovat uložená data i programy. Dodavatel nebo servisní partner neodpovídají za případnou ztrátu nebo poškození dat či programů, které jsou na předmětu plnění v paměťových médiích uloženy.
- 7.11. Autorská práva, jakož i jiná práva třetích osob, vztahující se k softwarovým produktům, vč. návodů a jiných dokumentů předávaných společně s produktem, přísluší nadále jejich nositelům a nejsou závazkovým vztahem podle těchto Všeobecných podmínek dotčeny.
- 7.12. Odběratel není oprávněn měnit, skrývat nebo odstraňovat označení produktů nebo jejich autorů z předmětu plnění nebo jeho součástí, dokumentace, návodu ad.

8. Reklamační řád

- 8.1. Reklamační řád je nedílnou součástí „Všeobecných obchodních podmínek sítě Orange & Green“
- 8.2. Záruky

- 8.2.1. Dodavatel poskytuje na dodaný předmět plnění záruku vyznačenou na faktuře nebo jiném dokladu, např. dodacím listu, výdejce, prodejce, záručním listu počítače ad.
- 8.2.2. Záruku dodavatel neposkytuje na software, kde dodavatel pouze převádí uživatelská práva (viz níže).
- 8.2.3. Délka záruční doby může být stanovena pro jednotlivé předměty/díly předmětu plnění odlišně a je vyznačena na dodacím listu nebo jinde, např. záručním listu výrobce, v návodu, v podmínkách použití, na internetových stránkách výrobce ad.
- 8.2.4. Je-li odběratel současně spotřebitelem vztahují se na spotřební zboží na prvních 24 měsících z celkové doby dodavatelem poskytnuté záruky ustanovení par. 619 až 627 občanského zákoníku (zákonná záruka), nestanoví-li příslušný právní předpis ve specifických případech jinak. Po uplynutí této doby se nároky odběratele řídí smluvními podmínkami tzv. rozšířené záruky podle těchto Všeobecných podmínek.
- 8.2.5. Je-li předmětem plnění, nebo jeho součástí, software, záruka dodavatele se vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií. Odběratel se stává okamžikem otevření obalu produktu (odstraněním pečeti, porušením folie apod.) oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Dodavatel neodpovídá za správnou funkci software. Obsah záruky poskytnuté výrobcem software se řídí licenčním ujednáním, které je zpravidla jeho součástí. Software nelze vrátit dodavateli.
- 8.2.6. Na prodej použitého zboží se zákonná záruka nevztahuje.
- 8.2.7. Nároky odběratele na jakost a poskytnutí záruky v režimu obchodního zákoníku se řídí podle těchto Všeobecných podmínek, popř. podle dalších smluvních ujednání.
- 8.2.8. Reklamací nelze uplatnit na změny parametrů předmětu nebo jeho části, pokud tyto nemají původ ve výrobě, použitém materiálu nebo způsobu zpracování, ale jejichž původem je tzv. životnost, tj. doba po kterou při správném užívání může předmět nebo jeho část vzhledem ke svým vlastnostem, způsobu a intenzitě užívání vydržet (např. baterie, náplně tiskáren ad.).
- 8.2.9. Smluvní a rozšířená záruka platí pro závazkové vztahy v režimu obchodního zákoníku a pro dobu záruky poskytnuté dodavatelem nad rámec tzv. zákonné záruky. Ze smluvní a rozšířené záruky vzniká odběrateli pouze právo na bezplatné odstranění vad, na něž se záruka vztahuje a které se na předmětu plnění nebo jeho části vyskytnou při dodržení záručních podmínek, za předpokladu obvyklého užívání za podmínek obvyklých pro užívání předmětu plnění.
- 8.2.10. Způsob uplatnění i podmínky pro uplatnění smluvní nebo rozšířené záruky se mohou v průběhu doby záruky lišit podle podmínek dodavatele nebo výrobce.
- 8.2.11. V rámci smluvní nebo rozšířené záruky bude vada předmětu plnění odstraněna opravou. Nebude-li to z povahy závady možné nebo ekonomické, pak výměnnou za zboží obdobných nebo lepších parametrů.
- 8.2.12. Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na běžné opotřebení díla vzniklé jeho obvyklým užíváním a na vady pro které byla sjednána nižší cena.
- 8.2.13. Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na závady způsobené užitím nebo instalací v rozporu s návodem, těmito Všeobecnými podmínkami, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a skladováním, neodborným a nepřiměřeným zacházením, neobvyklým užitím nebo provozem za neobvyklých podmínek (viz. body 4. a 7.), fyzickým poškozením, povětrnostními vlivy, přepětím nebo elektrostatickým výbojem, použitím jiného než doporučeného spotřebního materiálu (např. neoriginální nebo repasované cartridge do tiskáren) nebo použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení.
- 8.2.14. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé viry, instalací software nedodaného dodavatelem, neodbornou instalaci software nebo periférií.
- 8.2.15. Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení součásti předmětu plnění u nichž výrobce (nebo dodavatel) limitoval životnost takové součásti a na přirozené opotřebení součásti při výrobce doporučeném užívání předmětu plnění (např. aktivní chlazení, akumulátory ad.).

- 8.2.16. Záruka zaniká, pokud se na předmětu plnění neprovádí pravidelná údržba v souladu s návodem k obsluze, pokud je předmět plnění pozměněn, porušena záruční pečť, nebo pokud do předmětu plnění neoprávněně zasáhne osoba, která k zásahu není dodavatelem zmocněna.
- 8.2.17. Smluvní záruční doba počíná běžet předáním předmětu plnění odběrateli. Bude-li zboží v rámci smluvní záruky opraveno nebo vyměněno bude mít záruční dobu do zbytku smluvní záruční doby předmětu plnění.
- 8.2.18. Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace do doby ukončení reklamačního řízení (provedení opravy), kdy je odběrateli umožněno zboží převzít.
- 8.2.19. Záruka se nevztahuje na nefunkčnost předinstalovaného software pokud jeho nefunkčnost byla způsobena zásahem uživatele, např. instalací třetího software, nevhodných ovladačů apod.
- 8.2.20. V případě pozáručních oprav poskytuje dodavatel smluvní záruku na dodaný materiál v délce 6 měsíců a na práce v délce 3 měsíců.
- 8.2.21. Na použitý předmět plnění poskytuje dodavatel smluvní záruku v rozsahu uvedeném na dodacím listě, prodejce nebo jiném dokladu.
- 8.3. Místem pro uplatnění reklamace je provozovna dodavatele, pokud není jinde stanoveno jinak.
- 8.4. Pro uplatnění reklamace je nutné předložit následující:
- 8.4.1. Doklad o zakoupení předmětu plnění s vyznačenou zárukou a sériovým číslem (typicky prodejka, faktura, dodací list ad.)
- 8.4.2. Reklamovaný kompletní předmět plnění vč. příslušenství a dokumentace s neporušenými záručními pečťemi
- 8.4.3. Původní obal, pokud je předmět plnění zakoupen v režimu obchodního zákoníku.
- 8.4.4. U placené rozšířené záruky příslušnou Servisní kartu.
- 8.4.5. Co nejpřesnější popis závady, její projevy vč. jejich četnosti.
- 8.4.6. Při reklamaci počítače, notebooku nebo serveru značky OG je nutné předložit výrobní (záruční) list zařízení.
- 8.5. Z důvodu možného poškození předmětu při přepravě je dodavatel oprávněn nepřijmout k reklamaci předmětu plnění dodaného v jiném než originálním obalu, tedy obalu od identického kusu se shodným sériovým číslem s předmětem plnění. Pokud odběratel nedodá originální obal, zajistí dodavatel obal náhradní. Za zajištění náhradního obalu uhradí odběratel dodavateli poplatek ve výši 300,- Kč + DPH.
- 8.6. V případě, že předmět plnění vykazuje vady, je odběratel povinen tyto vady ihned nahlásit dodavateli.
- 8.7. Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění v nejkratší možné době po přechodu nebezpečí škody na předmět plnění. Jestliže odběratel nezařídí odbornou prohlídku u dodavatele, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění.
- 8.8. Za předpokladu dodržení ustanovení bodů 8.4.-5. těchto Všeobecných podmínek přijme oprávněná osoba dodavatele předmět plnění k posouzení reklamace a vystaví Potvrzení o přijetí reklamace. Pokud není možné o reklamaci rozhodnout ihned, bude odběratel o výsledku reklamace informován sjednaným způsobem a to zpravidla do 7 dnů. Pokud bude nutné posouzení výrobcem nebo jeho autorizovaným partnerem, zajistí dodavatel toto posouzení zpravidla do 14 dnů od převzetí předmětu plnění.
- 8.9. Pokud odběratel předá předmět plnění k reklamaci nekompletní, dodavatel jej může přijmout a vydat Potvrzení, kde ale bude uvedené, že přijal předmět nekompletní. V tomto případě začíná lhůta pro vyřízení reklamace až po dodání chybějících součástí předmětu.
- 8.10. Dodavatel je oprávněn uznat reklamaci za neoprávněnou, pokud reklamovaná vada má původ v neobvyklém nebo nepřiměřeném užívání předmětu, které bylo v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami nebo příslušným předpisem výrobce nebo dodavatele (uživatelská

příručka, návod k obsluze) nebo pokud nebyla prováděna pravidelná údržba podle tohoto předpisu, nebo pokud do zařízení zasáhla neoprávněná osoba – byly poškozené záruční pečeti.

- 8.11. V případě neoprávněné reklamace (např. nebude-li shledána popsaná závada nebo pokud se na shledanou závadu již nevztahuje záruka) je odběratel povinen před převzetím zboží uhradit vzniklé náklady na testování a případnou přepravu podle ceníku dodavatele nebo servisního partnera, pokud je zboží testováno servisním partnerem.
- 8.12. Dodavatel může vydat pro předmět plnění nebo soubor předmětů plnění tzv. Servisní kartu, která stanovuje individuální podmínky poskytnutí záruky a záručního servisu nadřazené těmto Všeobecným podmínkám. Podmínky jsou popsány ve individuální smlouvě.
- 8.13. Odběratel může požádat o vyřízení záručního servisu „on-site“ (v místě instalace předmětu plnění). Servis „on-site“, i záruční, je službou nadstandardní a placenou odběratelem dle aktuálního ceníku dodavatele. Odběratel vytvoří podmínky pro úspěšné provedení servisního zákroku (přístup do objektu k zařízení, přístupová hesla k síti, apod.) a k provedení formalit nezbytných v reklamačním řízení. V případě, že v dohodnutém termínu odběratel podmínky nutné pro servisní zákrok nevytvoří, je povinen uhradit náklady, které dodavateli v souvislosti s neúspěšným servisním zákrokem vznikly. V případě servisu mimo Českou republiku se cena sjednává individuálně.
- 8.14. Odběratel může požádat o zapůjčení náhradního zařízení na dobu opravy. Dodavatel mu, jej podle svých možností (pokud je obdobné zařízení skladem), zapůjčí. Služba je nadstandardní a placená, pokud není v individuálních servisních podmínkách stanoveno jinak.
- 8.15. Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu prostřednictvím třetích osob – servisních partnerů.

9. Odstoupení od smlouvy on-line:

9.1.1. Uzavřeli spotřebitel závazkovou smlouvu o prodeji zboží on-line (prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, především elektronického obchodu na Internetu) má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do 14-ti dnů od převzetí plnění a to za následujících podmínek:

- nejedná se o software u kterého byl porušen originální obal,
- nejedná se o zboží upravené podle přání spotřebitele,
- nejedná se o zboží nebo služby u nichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- nejedná se o další zboží nebo smlouvy vyjmenované v obč. zákoníku, příp. jiných zákonných předpisech.

9.1.2. Pokud dodavatel nepředal povinné informace (par. 53 obč. zákoníku) prodlužuje se lhůta pro právo na odstoupení od smlouvy spotřebitelem na 3 měsíce. Pokud v průběhu této lhůty dodavatel informace předá, končí 3 měsíční lhůta a začíná lhůta 14-ti denní.

9.1.3. Spotřebitel je povinen doručit oznámení o odstoupení od smlouvy nejpozději do konce lhůty pro odstoupení a současně vrátit kompletní předmět plnění vč. obalů, dokladů a kompletní dokumentace na provozovnu dodavatele.

9.1.4. Náklady na vrácení předmětu plnění nese spotřebitel.

9.1.5. Pokud spotřebitel řádně a včas odstoupí od smlouvy a vrátí kompletní předmět plnění, dodavatel neprodleně vrátí zaplacenou cenu za předmět plnění.

9.1.6. Závazkovou smlouvu uzavřenou on-line (na dálku) lze zrušit jen za podmínek stanovených par. 49, 517, 597, 622 a 679 občanského zákoníku.

10. Odpovědnost za škody

- 10.1. Dodavatel odpovídá odběrateli za škody způsobené mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele ze závazkového vztahu.
- 10.2. Obě strany závazkového vztahu stanovují, že maximální výši předvídatelné škody, která může vzniknout porušením povinností dodavatele, představuje cena předmětu plnění, souvisejícího se škodnou událostí, pokud není jinde stanoveno jinak.
- 10.3. Dodavatel neodpovídá za škody, které dodavateli vzniknou:

- 10.3.1. údržbou nebo opravou předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem nebo jím pověřenou třetí osobou,
 - 10.3.2. neobvyklým nebo nepřiměřeným způsobem použití předmětu plnění,
 - 10.3.3. používáním předmětu v jiných než doporučených podmínkách.
- 10.4. Nároky na úhradu škody může odběratel uplatnit pouze v případě, že učinil všechny kroky směřující k minimalizaci předmětné škody a pokud o vzniku škody bezodkladně informoval dodavatele a poskytl mu veškerou dokumentaci, která se k předmětné škodě vztahuje.
- 10.5. Odběratel nemá nárok na náhradu škody v případě, že o možnosti vzniku škody věděl nebo ji mohl předpokládat a tuto okolnost dodavateli včas neoznámil.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Práva a povinnosti vyplývající ze závazkových vztahů se řídí českým právním řádem.
- 11.2. K řešení případných sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem, v režimu občanského zákoníku, se jako příslušný ustanovuje věcně příslušný soud v Praze.
- 11.3. Pro řešení případných sporů mezi dodavatelem a odběratelem, v režimu obchodního zákoníku, se obě strany dohodly, že veškeré eventuální spory ze závazkových vztahů budou dle zák. 216/94 Sb. řešeny před rozhodcem JUDr. Marií Pařížskou, advokátkou se sídlem v Plzni, Prokopova 27, podle zásad spravedlivého rozhodování. Strany této smlouvy se dále zavazují, že v případě úmrtí rozhodce nebo jeho odmítnutí funkce rozhodce, neprodleně zvolí rozhodce náhradního.
- 11.4. Je-li dodavatel v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami oprávněn požadovat uhrazení ceny za poskytnuté plnění nebo smluvní pokutu, je odběratel povinen částku dodavateli uhradit do 14-ti dnů od dne doručení faktury. Pokud je odběratel v prodlení s úhradou faktury, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní penále 0,1% z dlužné částky + případné DPH za každý den prodlení.
- 11.5. Smluvní strany závazkového vztahu sjednávají, že veškeré písemnosti mezi nimi budou považovány za doručené týž den, kdy odesílající strana obdrží řádně odeslanou písemnost vrácenou poštovní službou jako nedoručitelnou nebo adresátem odmítnutou.
- 11.6. Odběratel je srozuměn s tím, že závazkový vztah vznikající při poskytování výše uvedených plnění a založený okamžikem vystavení Přijetí objednávky dodavatelem, se řídí těmito Všeobecnými podmínkami.
- 11.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. února 2004. a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky sítě OG ze dne 1.10.2003. Tyto Všeobecné podmínky jsou od dne vyhlášení zveřejněny na všech provozovnách sítě Orange & Green, na Internetových stránkách a jinde.

V Praze dne 20.1. 2004

Pavel Kraus v.r.
generální ředitel
Orange & Green Solutions, s.r.o.