

## Všeobecné obchodní podmínky

společnosti TONESI-IT s.r.o., sídlem Třebechovice pod Orebem , Trčkova 1346, prodejnou (provozovnou )v Petrovicích nad Orlicí 15, 51721 zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové C31225

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností TONESI-IT s.r.o., IČ: 28854799, Třebechovice pod Orebem , Trčkova 1346, prodejnou v Petrovicích nad Orlicí 15, 51721 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové C 31225

2. Podmínky a vztahy neuvedené v těchto VOP se řídí právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a dále ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.

### II. Vymezení pojmů

1. Produkt - soubor zahrnující produkty společnosti Prodávajícího nebo třetí strany, dokumentaci v elektronické nebo tištěné podobě, včetně příruček a obalů, příslušná instalační média, a dále také všechny dosavadní aktualizace a doplňky k původnímu produktu.

2. Prodávající - obchodní společnost TONESI-IT, s.r.o., IČ:28854799, sídlem Třebechovice pod Orebem , Trčkova 1346, prodejnou v Petrovicích nad Orlicí 15, 51721 zapsané v obchodním rejstříku vedeném

Prodávající je právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícím zboží nebo poskytuje služby.

3. Objednatel - subjekt, který s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu na straně druhé. Za objednatele je v těchto obchodních podmínkách považována fyzická či právnická osoba bez ohledu na to, jde-li o spotřebitele, či nikoli.

4. Kupující - dle těchto obchodních podmínek určený podnikatel, který nakupuje zboží či užívá služby za účelem svého podnikání s tímto zbožím nebo službami. Kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, v jakém se ho týkají, a obchodním zákoníkem.

5. Spotřebitel - dle těchto obchodních podmínek určená osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Spotřebitel se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, v jakém se ho týkají, občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

6. Koncový uživatel - kupující nebo spotřebitel který používá Softwarový produkt.

7. Internetové stránky - internetové stránky na adrese [www.tonesi-it.cz](http://www.tonesi-it.cz) provozované Prodávajícím.

8. Zákaznické centrum - zákaznická část provozovaná na internetových stránkách Prodávajícího.

### III. Informace o nabídce a cenách

1. Informace o nabídce prodávajícího jsou dostupné na internetových stránkách prodávajícího [www.tonesi-it.cz](http://www.tonesi-it.cz)

2. Ceny zboží a služeb prodávajícího jsou upraveny individuální dohodou mezi subjekty. Platnost cen je do jejich odvolání nebo změnou na základě dohody subjektu.

#### IV. Objednávky a jejich vyřizování

1. Objednávku může objednatel učinit prostřednictvím internetových stránek, a to na základě vyplnění objednávkového formuláře, v němž musí být pravdivě vyplněny požadované údaje, nebo je možné zaslat písemnou nebo e-mailovou objednávkou na adresu prodávajícího.
2. Učiněním objednávky objednatel souhlasí s těmito obchodními podmínkami a závazně objednává předmět objednávky. Na základě objednávky spotřebitele či potvrzením objednávky kupujícího dochází k uzavření kupní smlouvy.
3. Uvede-li Objednatel při vyplňování údajů v objednávkovém formuláři za účelem uzavření kupní smlouvy své obchodní jméno a identifikační číslo, má se za to, že je smlouva uzavírána s podnikatelem (nikoliv tedy spotřebitelem) v rámci jeho podnikatelské činnosti, a dle znění těchto obchodních podmínek bude považován za Kupujícího.
4. Uzavřením kupní smlouvy objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je objednatel dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.
5. Okamžikem uzavření kupní smlouvy objednatel přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den uzavření kupní smlouvy včetně ceny objednaného zboží uvedené v potvrzení objednávky prodávajícím, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.
6. Licence k Softwarovým produktům je možné objednat písemně, faxem, e-mailem, nebo elektronicky na internetových stránkách [www.tonesi-it.cz](http://www.tonesi-it.cz).
7. Podáním objednávky objednatel souhlasí s těmito VOP, akceptuje nabídku prodávajícího a závazně objednává předmět objednávky. Objednávka je návrhem kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí služeb.
8. Podstatné náležitosti objednávky zahrnují: identifikaci předmětu objednávky - obchodní název nebo jednoznačný popis zboží, identifikaci objednatele – firma/jméno, IČ, sídlo/adresa, kontaktní osoba, telefon, způsob dodání, způsob platby.
9. Prodávající v co nejkratším termínu, obvykle však do 5 pracovních dnů, objednávku vyřídí formou odeslání produktu, případně poskytnutím služby, nebo objednávku potvrdí, případně vyzve objednavatele k doplnění chybějících údajů.
10. Vyřízením nebo potvrzením objednávky je uzavřena kupní smlouva nebo smlouva o poskytnutí služeb.

#### V. Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy

1. Je-li objednatel spotřebitelem, má v souladu s občanským zákoníkem právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku, a to do 14 dnů od převzetí produktu nebo zboží. Za spotřebitele není pro účely těchto VOP považován objednatel, který při objednání produktu za účelem uzavření kupní smlouvy uvede své obchodní jméno a identifikační číslo.
2. Právo na odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel uplatnit za splnění těchto podmínek:
  - 2.1. Spotřebitel doručí zakoupený produkt nebo zboží poštou na vlastní náklady na adresu sídla prodávajícího včetně písemného odstoupení od kupní smlouvy a uvedení čísla svého účtu, na který mu mají být vráceny peníze,
  - 2.2. k zásilce připojí originál dokladu o zakoupení nebo jiné dokumenty,
  - 2.3. v případě odstoupení od koupě produktu: Produkt musí být v původním neporušeném originálním obalu (zásilka nesmí být vůbec otevřena), produkt nesmí být vůbec použit (nesmí dojít k jeho zprovoznění nebo aktivaci podle licenční smlouvy) a musí být kompletní,
  - 2.4. v případě odstoupení od koupě zboží: není vyloučeno vrácení zboží v poškozeném obalu v důsledku rozbalení zboží, spotřebitel má možnost zboží vyzkoušet, zboží však musí být nepoškozené a kompletní.
3. V případě, že projev vůle o odstoupení od smlouvy nebude doručen prodávajícímu do 14. dne od převzetí produktu nebo zboží, a v případě, kdy spotřebitel poruší originální obal u produktu, je odstoupení od smlouvy neplatné.

4. V případě platného odstoupení od smlouvy při vrácení poškozeného zboží může prodávajícímu vůči spotřebiteli uplatnit kompenzaci v rozsahu poškození zboží. Z toho důvodu je doporučeno vrácené zboží pojistit pro případ jeho poškození při přepravě.

5. V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz), Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## VI. Dodací podmínky

1. Zboží je prodávajícím zasíláno vlastní dopravou nebo přepravní službou.
2. Dodací lhůta je specifikována při potvrzení objednávky. Obvyklá dodací lhůta je 5 pracovní dnů a po potvrzení přijetí platby nebo potvrzení o expedici objednávky.

## VII. Platební podmínky

1. Produkty je možné uhradit především bezhotovostním převodem předem na zálohovou fakturu, fakturu nebo na dobírku.

## VIII. Záruka, odpovědnost za vady, reklamace

1. Na jednotlivé produkty, služby a zboží poskytuje prodávající záruku, která se vztahuje:
  - 1.1. na výrobní vady produktu
  - 1.2. na bezvadnou funkcionalitu produktu v souladu s dokumentací a jejími dodatky, přičemž prodávající odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí softwarového produktu, nikoli za vady starších verzí,
2. Podmínkou vzniku nároku na záruku u Softwarového produktu je aktivace Softwarového produktu.
3. Záruční doba na produkty je v délce 12 měsíců.
  - 3.1. V případě poskytování aktualizací a obsahových dat produktu je záruka po dobu tohoto poskytování.
4. Kupující je povinen při osobním převzetí přebíraný produkt nebo zboží řádně zkontrolovat a prohlédnout. U produktu je povinen provést kontrolu balení a v případě, že zjistí poškození balení, musí odmítnout jeho převzetí. U zboží je kupující povinen provést také kontrolu obsahu balení a odmítnout jeho převzetí v případě zjištění neúplnosti. Prohlídku je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Pozdější reklamace z těchto uvedených důvodů nebude uznána.
5. Při volbě způsobu dodání poštou nebo prostřednictvím smluvního přepravce je kupující povinen ověřit stav zásilky při jejím převzetí od přepravce. V případě ztráty nebo poškození zásilky při přepravě je kupující povinen sepsat se zástupcem přepravce zápis o poškození nebo ztrátě produktu nebo zboží, aby bylo možné uplatňovat náhradu vzniklé škody u přepravce. Zástupce přepravce tento zápis potvrdí. O vzniklých skutečnostech kupující neprodleně, nejpozději však do 3 pracovních dnů, písemně vyrozumí prodávající a jako přílohu zašle zápis sepsaný s přepravcem. V případě, že kupující výše uvedený zápis nevyhotoví, má se za to, že se vzdává náhrady za poškozené nebo chybějící kusy zásilky.
6. Na pozdější reklamace způsobené během přepravy nebude brán zřetel. Výjimku tvoří mechanické poškození zboží, které při převzetí zásilky nebylo ani při náležité prohlídce zjevné. V takovém případě je kupující povinen uplatnit reklamaci do 7 dnů od převzetí zboží.

7. Prodávající nezaručuje, že produkt splní všechny požadavky objednatele a koncového uživatele. Záruka se nevztahuje a za vadu produktu nebo za závadu nebo škodu produktem způsobenou dále nelze považovat:

7.1. případy, kdy je produkt používán v rozporu s dokumentací,

7.2. absenci vlastností či funkcí, které nejsou uvedeny v dokumentaci,

7.3. skutečnost, že produkt v sobě neobsahuje případné legislativní změny,

7.4. případy, kdy je produkt provozován na nevhodném hardware nebo hardware, který je v rozporu s aktuálními doporučenými systémovými požadavky uvedenými v dokumentaci nebo v aktualizované podobě na internetových stránkách.

7.5. skutečnost, že produkt nepracuje na hardware, který není běžně dostupný v okamžiku jeho vývoje, nebo na hardware či operačním systému, který není podporován,

7.6. případy, kdy je produkt provozován na chybně nakonfigurovaném počítači nebo na chybně nastavené počítačové síti,

7.7. případy, kdy je produkt provozován spolu s programy jiných výrobců, které znemožňují jeho bezvadný chod,

7.8. případy, kdy provádí jsou prováděny zásahy do databázových nebo programových souborů pomocí jiných prostředků než dodaným produktem,

8. Uživatel produktu je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivování, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy. Prodávající neodpovídá za ztrátu či poškození dat, která nebyla správně zálohována.

9. Prodávající není povinen poskytovat zákaznickou podporu a zajišťovat vývoj nebo údržbu starších verzí produktu.

10. Prodávající nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zavíní porušením svých povinností. Prodávající nenese odpovědnost za ušlý zisk. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za škody vyplývající z užívání produktů a to jakýmkoliv způsobem.

11. Prodávající nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za produkt uhrazené při nabytí.

12. Uživatel produktu je povinen prověřit produkt z hlediska jeho funkčnosti a použitelnosti v konkrétní situaci dříve, než začne s jeho používáním. Toto platí i pro produkty, které koncový uživatel obdrží v rámci odstraňování vad nebo aktualizace.

13. Reklamací produktu je možné uplatnit písemně na adresu sídla nebo provozovny společnosti Prodávajícího.

14. Reklamace musí obsahovat:

14.1. identifikaci objednatele včetně uvedení kontaktní osoby a kontaktních údajů,

14.2. přesné označení reklamovaného produktu, včetně výrobního čísla produktu, nebo reklamovaného zboží,

14.3. popis reklamované vady,

14.4. kopii dokladu o zakoupení produktu, ,

14.5. příručky nebo instalační média, jejichž vada je reklamována,

14.6. zboží, které je reklamováno, a to kompletní, včetně dodaných doplňků a příslušenství a nejlépe v původním obalu.

15. Objednatel provádí zaslání předmětu reklamace na vlastní náklady a odpovědnost.

16. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím a není vybaveno průvodní dokumentací.

17. Řádně uplatněná reklamace bude vyřízena v souladu s těmito VOP a obchodním, resp. občanským zákoníkem v případě, že kupujícím je spotřebitel, s odbornou péčí a v co nejkratší možné době.

18. Reklamované vady produktu budou prověřeny. O výsledku šetření bude objednatel informován e-mailem nebo písemně. V případě, že reklamace bude uznána jako oprávněná, bude objednateli bezplatně poskytnuta oprava nebo výměna produktu řešící reklamovanou vadu.

19. Při převzetí zboží k reklamaci vystaví prodávající kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo na reklamaci uplatnil. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávající kupujícího e-mailem nebo písemně. Po vyřízení reklamace předá prodávající zboží zpět kupujícímu včetně písemného potvrzení s uvedením způsobu vyřízení reklamace a případného provedení opravy a doby jejího trvání.

20. Jestliže nelze prokázat, že vada produktu byla způsobena prodávajícím popřípadě jeho dodavatelem, nebo v případě neoprávněné reklamace bude objednateli účtována činnost spojená se zjišťováním příčiny, ověřováním nebo odstraňováním vady uváděné subjektem který vadu uplatňoval podle ceníku individuálních služeb platného v době provádění těchto úkonů. Toto ujednání se nepoužije v případě, že kupujícím je spotřebitel podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

22. Poskytovatel prohlašuje a uživatel bere na vědomí, že používání produktů nebo internetových stránek nenahrazuje odborné poskytování informací, rad a služeb v právní oblasti a uživatel s nimi nakládá na vlastní odpovědnost.

## **IX. Ochrana osobních údajů**

1. Podmínky a vztahy ochrany osobních údajů se řídí právním řádem České republiky především příslušnými ustanoveními právních předpisů: zákon na ochranu osobních údajů, občanský zákoník, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

## **X. Závěrečná ustanovení**

1. Prodávající je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy na svého právního nástupce nebo postoupit pohledávky plynoucí z obchodních vztahů na třetí osobu.

2. Objednatel bere na vědomí, že projevuje výslovný souhlas s dodržováním těchto VOP, se kterými se řádně seznámil na internetových stránkách, porozuměl jim a zavazuje se je dodržovat.

3. Prodávající je oprávněn změnit jednostranně tyto obchodní podmínky a je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi obchodních podmínek na svých internetových stránkách.

4. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné ode dne 01.05.2018