

Podmínky prodeje a servisu v České republice

1. Vymezení pojmu

Podmínky: tyto podmínky prodeje a servisu v České republice;
Spotřebitel: právnická nebo fyzická osoba, která kupuje nebo sjednává koupi Výrobků a/nebo Servisních služeb od Dellu pro soukromé účely;

Konfigurace dle požadavků Zákazníka (též CFI - Custom Factory Integration): Služba kombinující Zákazníkem určený software a hardware s Výrobkem/Výrobky; tato služba může zahrnovat zavádění a údržbu image a aplikací, integraci softwaru, integraci hardwaru a/nebo služby správy dat.

Zákazník: právnická nebo fyzická osoba, která kupuje nebo sjednává koupi Výrobků a/nebo Servisních služeb od Dellu, včetně spotřebitele;

Dell: Dell jako právnická osoba, jejíž identifikační údaje jsou uvedeny v Potvrzení objednávky a/nebo na faktuře;
ICD: "Integrované části", které jsou výrobkem třetí strany určené nebo dodané Zákazníkem v rámci CFI;

PDV: "právo duševního vlastnictví", tj., vynálezy, obchodní známky, průmyslové vzory, příslušky k nim, autorské právo, ochranné známky, know-how, obchodní jméno a firma a ostatní podobná práva chráněná v jednotlivých zemích;

Potvrzení objednávky: písemné přijetí Zákazníkovy objednávky ze strany Dellu;
Cena: celková finanční částka za Výrobky a/nebo Servis placená Dellu Zákazníkem;

Výrobky: jednotlivé zboží (včetně Softwaru), které je uvedeno v aktuální dokumentaci publikované Dellem fyzicky a/nebo na jeho internetových stránkách, nebo v Potvrzení objednávky, které Zákazník kupuje nebo sjednává jeho koupí od Dellu, kromě součástí přidávaných k hardwaru Dellu na základě přání Zákazníka (CFI)

Servis/Servisní služby: servisní služby a podpora prováděné Dellem nebo jeho subdodavatelem v souladu s Nabídkou servisu, včetně CFI;

Nabídka servisu: nabídka alternativních servisních služeb poskytovaných Dellem podle aktuální dokumentace publikované Dellem fyzicky a/nebo na internetových stránkách nebo v Potvrzení objednávky;

Software: počítačové operační systémy, middleware, aplikační programové vybavení nebo jiné software, pokud jsou vyráběny, vlastněny nebo licencovány Dellem;

Výrobky třetích stran: výrobky, které nejsou vyráběny, kompleťovány nebo autorizovány Dellem a které Dell prodává;

Software třetích stran: počítačové operační systémy, middleware; aplikační programové vybavení nebo jiné softwarové vybavení poskytované třetí stranou jako vydavatelem či poskytovatelem licence.

2. Použití podmínek

1. Tyto podmínky se použijí na všechny smluvní vztahy týkající se prodeje Výrobků a/nebo Servisu poskytovaných Dellem Zákazníkově.
2. Tyto podmínky vylučují jakékoli jiné podmínky, ledaže by tyto byly Dellem písemně odsouhlaseny.
3. Veškeré objednávky Výrobků a/nebo Servisu budou považovány za návrh Zákazníka na uzavření smlouvy o koupi Výrobků a/nebo Servisu učiněnou podle těchto Podmínek.
4. K zavěšení smlouvy mezi Dellem a Zákazníkem dochází přijetím Zákazníkovy návrhu podle těchto Podmínek ze strany Dellu formou vystavení Potvrzení objednávky Zákazníkově. Zákazník je povinen provést kontrolu Potvrzení objednávky a v případě chyb či nesrovnalostí oznámit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Dellu. V opačném případě bude Dell považovat Potvrzení objednávky za závazné a v souladu s ním Výrobek vyrobí a doručí.

3. Cenové nabídky/Změny

- 3.1. Cenové nabídky Dellu jsou platné pouze tehdy, jsou-li učiněny písemně, a maximálně po dobu 10 dnů od data stanovení cenové nabídky, pokud není uvedena jiná doba jejich platnosti.
- 3.2. Vzhledem k tomu, že zásadou Dellu je soustavně zlepšovat Výrobky a služby a vzhledem k tomu, že Zákazník má možnost zakoupit rovněž Výrobky třetí strany, Dell si vyhrazuje právo změnit specifikaci Výrobku nebo Servisu uvedenou v Potvrzení objednávky. Dell zaručuje ve všech případech minimálně rovnocennou funkčnost a provedení Výrobku, přičemž neprovede žádnou podstatnou změnu bez souhlasu Zákazníka.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena, kterou je Zákazník povinen zaplatit, je uvedena v Potvrzení objednávky a na faktuře.
- 4.2. Platba musí být provedena před dodáním Výrobků či poskytnutím Servisu, popřípadě ve lhůtě písemně dohodnuté mezi Dellem a Zákazníkem. Dell je oprávněn pozastavit dodávky do doby, než obdrží úhradu ceny v plné výši.
- 4.3. Při větším počtu objednávek jednoho Zákazníka (Zákazníkovi ve skupině), které mají být dodány až v budoucnu, je Dell oprávněn upravit ceny v závislosti na změně smluvního kurzu, cla, poplatků, pojištění a přepravného a pořizovacích nákladů. Toto ustanovení se týká pouze Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli.
- 4.4. Pokud platba není obdržena do dne splatnosti, bude po zasílání písemné spotřebiteli povinen zaplatit Dellu ohledně nezaplacené částky ve výši zákonné úrokové sazby. Zákazník, který není spotřebitelem, zaplatí k zákonné úrokové sazbě navíc 2% p. a. V případě prodlení s placením faktury je Dell oprávněn pozastavit dodávky. Pokud bude Dell nucen vymáhat platbu a/nebo Výrobek soudní cestou, je Zákazník povinen uhradit Dellu náklady takového vymáhání.

5. Dodání výrobků

- 5.1. Termín dodání uvedený v Potvrzení objednávky je termínem přibližným. Místem dodání je místo uvedené v Potvrzení objednávky.
- 5.2. Z praktických důvodů může dodávka proběhnout i po částech (například pokud je výrobek třetí strany vyroben v jinou dobu než výrobek Dellu).
- 5.3. V případě, že je Výrobek nebo jeho obal poškozen, vadný či zcela chybí, musí být tato skutečnost vyznačena na dodacím listu předtím, než bude dodací list podepsán.

6. Nabytí vlastnického práva a přechod nebezpečí škody na věci

- 6.1. Vlastnické právo k Výrobku přechází na Zákazníka okamžikem úplného zaplacení Ceny. Dell může před přechodem vlastnického práva odebrat Zákazníkově již dodaný Výrobek, jestliže Zákazník poruší tyto podmínky. Toto ustanovení se nevztahuje na PDV.
- 6.2. Nebezpečí škody na Výrobku přechází na Zákazníka nebo jeho zástupce okamžikem dodání Výrobku

7. Akceptace a "doba na rozmyšleno" pro spotřebitele

- 7.1. Akceptace Zákazníkem, který není spotřebitelem: Zákazník může Výrobek odmítnout pouze z důvodů podstatného rozporu se smlouvou, a to prostřednictvím písemného oznámení doručeného Dellu ve lhůtě 7 dnů od dodání Výrobku. Po uplynutí této lhůty se má za to, že Zákazník Výrobky schválil.
- 7.2. "Doba na rozmyšleno" pro spotřebitele: od okamžiku odání objednávky nebo odstoupení od smlouvy se dle čl. 178 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.3. V případě, že Zákazník neakceptuje licenci operačního systému při jeho spuštění, je-li taková, připojí Dell pouze vrácení Výrobku jako celku za náhradu v době stanovené v tomto ustanovení zvlášť pro Spotřebitele a Zákazníky, kteří nejsou spotřebiteli.
- 7.4. Při vrácení Výrobku musí být Výrobek ve stavu umožňujícím jeho převzetí, je-li tak Dellem odůvodněné požadováno.

8. Záruka

- 8.1. Dell poskytuje záruku, že Výrobky (vyjma Výrobků třetí strany) a Servisní služby budou po dobu 12 měsíců od data jejich doručení bez vad. Na náhradní díly poskytuje Dell záruku po dobu 90 dnů od data doručení nebo po zbytek záruční doby příslušného Výrobku, podle toho, která z uvedených lhůt končí později. Pokud se v záruční době vyskytnou vady Výrobku, náhradního dílu nebo Servisní služby, Dell je v přímé lhůtě opravy či náhrady. Právo spotřebitele na opravu či výměnu vadného Výrobku, včetně Výrobku třetí strany, se řídí příslušnou právní úpravou ochrany spotřebitele.
- 8.2. Dell nezaručuje vhodnost Výrobku pro konkrétní účel nebo skutečnost, že Výrobek splňuje určitá funkční či výkonnostní kritéria, není-li ze strany Dellu písemně potvrzeno jinak.
- 8.3. Poskytnutí záruky je podmíněno řádným užíváním Výrobku a nevztahuje se na části Výrobků, které byly pozměněny či opraveny bez předchozího písemného souhlasu Dellu. Záruka se nevztahuje na vady způsobené vnějšími vlivy jako je nehoda, nahodilá porucha, vlhkost, napětové namáhání nebo jiné podmínky způsobené prostředím. Bez ohledu na výše uvedené, je ze záruky dále vyloučeno; práce mimo pracovní dobu v místě obvyklou, přemístění, preventivní údržba, pomocný a spotřební materiál, IC, opravy Výrobku, které jsou funkční ve výrobním standardu (například vady obrazových vrstev (pixelů) na monitoru), přenos dat nebo Software a viny. Zákazník je odpovědný za odstranění výrobků neodpovídajících ze strany Dellu, zálohování dat a za utajení veškerých dat ve Výrobku předtím, než je proveden záruční servis.
- 8.4. Dell provádí opravy a používání součástek, které jsou nové nebo srovnatelné s novými v souladu s výrobními standardy a obvyklými postupy.
- 8.5. Dell se stává vlastníkem jakéhokoli Výrobku nebo jeho částí demontovaných a nahrazených během opravy. Pokud takový Výrobek nebo jeho části nejsou na žádost Dellu Zákazníkem vráceny, Dell je oprávněn požadovat jejich úhradu.
- 8.6. Dell převede na Zákazníka záruku či zajištění poskytované výrobcem nebo subdodavatelem, který Dellu dodává Výrobky třetí strany. Dell neposkytuje záruku na Software třetí strany, zejména poskytovaný třetí stranou jako držitelem licence, a na IC.
- 8.7. Kromě záruky výslovně poskytnuté na základě těchto Podmínek není žádná záruka, ať výslovná či implicitní, týkající se podmínek, kvality, provedení, proveditelnosti či životnosti Výrobků ze strany Dellu poskytována či převzata. Veškeré takové záruky jsou tímto vyloučeny.
- 8.8. Práva Spotřebitele týkající se nároků z vad Výrobků a Servisu, která vyplývají z příslušných právních předpisů, nejsou tímto článkem 8 dotčena.

9. Servis

- 9.1. Servisní služby jsou poskytovány v souladu s podmínkami Nabídky servisu, kterou si Zákazník zvolí. Kompletní přehled Nabídek servisu je k dispozici na webových stránkách Dellu a Zákazník se s ní tedy může seznámit před eventuální koupí.

- 9.2. Servis může být poskytován rovněž prostřednictvím telefonu nebo internetu, je-li takový postup vhodný či vyhovující. Dell zaručuje, že takový postup bude v souladu s běžnými servisními standardy.
- 9.3. Dell vyvine veškeré přiměřené úsilí, aby byl servisní zásah proveden ve lhůtách stanovených v Nabídce servisu. Tato doba se však může lišit v závislosti na vzdálenosti či dosažitelnosti místa provedení servisního zásahu či dostupnosti jednotlivých součástek nutných k provedení servisu.
- 9.4. Pokud není v Nabídce servisu uvedeno jinak, ustanovení 8.3 a 8.5 se použijí i na provádění servisu podle těchto Podmínek. Baterie do notebooků jsou dodávány se zárukou 1 rok, kterou nelze Nabídkou servisu rozšířit. Servis se nevztahuje na součásti, které nemají podstatný vliv na funkčnost Výrobku (např. panty, dvířka, vnější plastové části, rámy apod.).
- 9.5. Zákazník musí poskytnout Dellu veškerou přiměřenou součinnost, informace a spolupráci nutnou k provedení servisu. Zákazník nesé vlastní náklady na veškerou telefonickou i poštovní komunikaci s Dellem ze svého.

10. Konfigurace dle požadavků Zákazníka (CFI)

Služba Konfigurace dle požadavků Zákazníka (Customer Factory Integration - CFI) může být ze strany Dellu poskytnuta na základě a v souladu s instrukcí a technickou specifikací předloženou Zákazníkem a podléhá aktuálním podmínkám Dellu. Zákazník určí a zajistí Integrované části, případně Dellu může také Integrované části obstarat dle pokynů Zákazníka. Dell potvrdí příjem a/nebo posoudí způsobilost Integrované části, a poté integruje IC do Výrobku či Výrobku, a vytvoří tak Výrobek CFI. Dell může instalovat Výrobek CFI podle pokynů Zákazníka nebo na základě technického doporučení Dellu, je-li písemně odsouhlaseno Zákazníkem. Není-li to technicky proveditelné, Dell Konfiguraci dle požadavků Zákazníka neprovede.

11. Nemožnost plnění (vyšší moc)

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za neplnění závazku způsobené okolnostmi nezávislými na její vůli (vyšší moc). Příkladem takových okolností jsou např. stávky, teroristické útoky, váika, problémy v zásobování, přeprave či výrobě, změny kurzu, vládní či regulační opatření a přírodní katastrofy. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna v takovém případě plnit svůj závazek v přiměřeně prodloužené lhůtě; pokud však takové okolnosti trvají déle než 60 dnů, může kterákoliv smluvní strana prostřednictvím písemného oznámení od smlouvy odstoupit, aniž by byla povinna poskytnout druhé smluvní straně kompenzaci.

12. Odpovědnost

- 12.1. Dell odpovídá za jakoukoli škodu, usmrcení či škodu na zdraví způsobenou nedbalostí nebo úmyslným jednáním Dellu, jeho zaměstnanců, zástupců či subdodavatelů jednajících jménem Dellu. S výjimkou škody na zdraví či usmrcení (kde není náhrada omezena), odpovídá Dell za škodu maximálně do výše 125% Ceny. Dell neodpovídá za:
 - (i) škodu vyplývající z vady či nedostatku Výrobku či Servisní služby, které Dell odstraní v přiměřené době;
 - (ii) nepřímé a následné škody, např. ušlý zisk, příjem, výnos, úděl, očekávané úspory;
 - (iii) škodu, které mohli Zákazník přejít na základě rady či instrukce poskytnuté ze strany Dellu;
 - (iv) škodu, která vznikla v důsledku použití materiálu poskytnutého nebo určeného Zákazníkem nebo v důsledku plnění instrukcí Zákazníka; nebo
- (v) jakoukoli škodu způsobenou opomenutím Zákazníka pravidelně a v plném rozsahu zálohovat své programy a data.

13. Duševní vlastnictví a Software

V případě, že použitím Výrobku dojde k zásahu do práv z duševního vlastnictví jakékoli třetí osoby, zavazuje se Dell odsoudit Zákazníka za veškeré náklady a závazky vzniklé v důsledku uplatnění nároků třetí osoby vyplývajících z porušení těchto práv. Dell je oprávněn v takovém případě stáhnout a vyměnit či upravit Výrobek, případně poskytnout Zákazníkově za Výrobek finanční náhradu, po odečtení jeho znehodnocení. Zákazník je v takovém případě povinen odsoudit Dell za veškeré Integrované části a Duševní vlastnictví určené Zákazníkem nebo které jsou vlastnictvím Zákazníka, a byly integrovány do Výrobku. Dell je oprávněn vést spor, vyjednávat o a upřisťovat nároky, a vztahuje-li se spor či uplatnění nároků přímo k Výrobku Zákazníka, je Zákazník povinen poskytnout Dellu podporu. Veškerá práva Dellu z duševního vlastnictví vztahující se k Výrobku zůstávají majetkem Dellu. Zákazník je povinen bezodkladně oznámit Dellu jakékoli neoprávněné použití Výrobku anebo porušení práv z duševního vlastnictví ve vztahu k Výrobku. Dell nezavazuje Zákazníka odpovědností za 1) Výrobky třetích stran a Software 2) neoprávněné úpravy anebo použití 3) jakékoli nároky vznikající použitím Výrobku ve spojení s jakýmkoli produktem, jež nebyly dodány ze strany Dellu. Zákazník musí dodržovat licenční podmínky pro software.

14. Kontrola vývozu

Zákazník bere na vědomí, že Výrobek může zahrnovat technologie či software, které podléhají právním předpisům EU a USA stanovicích pravidla či omezení vývozu, jakož i obecně závazným právním předpisům státu, do něhož je Výrobek dodán či v němž je užíván. V souladu s takovými právními předpisy nesmí být Výrobek prodán, pronajat, převeden či dopraven do takových zemí či takovým koncovým uživatelem nebo určen pro takové použití, na které se vztahuje zákaz/embargo. Zákazník se zavazuje dodržovat všechny tyto předpisy.

15. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje získané od Zákazníka bude Dell uchovávat a zpracovávat v souladu s platnou právní úpravou a Zásadami Dellu pro nakládání s osobními údaji. Dell je oprávněn poskytnout takové osobní údaje dalším propojeným společnostem Dell, svým zástupcům či subdodavatelům, kteří provádí pro Dell servisní služby. Dell také může poskytnout osobní údaje svým přidruženým společnostem mimo Evropskou hospodářskou oblast (European Economic Area - EEA), např. Dell Inc. v USA; v takovém případě Dell poskytne odpovídající ochranu zabezpečení osobních údajů. Zásady Dellu pro nakládání s osobními údaji jsou k dispozici na webových stránkách Dellu nebo na adrese: Dell Data Protection Officer, Dell, P O Box 33, Ross On Wye, HR9 7ZS, UK. Zákazník tímto souhlasí se zpracováním Zákazníkových osobních údajů v souladu s výše uvedeným.

16. Ochrana důvěrných informací

Každá ze smluvních stran je povinna uchovávat v tajnosti veškeré informace, které obdržela od druhé smluvní strany a které jsou nebo se zdají být důvěrného charakteru, za stejných podmínek, jako uchovával své vlastní důvěrné informace, minimálně však se stupněm ochrany přiměřeným povaze takových informací.

17. Ukončení smlouvy

Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy, na kterou se v souladu s článkem 2.1. vztahují tyto podmínky, jestliže druhá smluvní strana: (i) se dopustí podstatného nebo opakovaného porušení těchto Podmínek a nezapadne nápravu ve lhůtě 30 dnů od doručení písemného upozornění, nebo (ii) se dostane do úpadku (tzn. je předložena nebo má více věřitelů, kteří nejsou schopni platit svou dobu splatné závazky). Dell je oprávněn od smlouvy odstoupit rovněž v případě, že Zákazník: (i) je v prodlení s úhradou svých peněžních závazků vůči Dellu; nebo (ii) postupil obecně závazné právní předpisy na kontrolu exportu nebo lze takové porušení důvodně předpokládat.

18. Práva spotřebitele

Příslušná ustanovení právních předpisů stanovících práva spotřebitele nejsou těmito Podmínkami dotčena.

19. Právní řád a jurisdikce

Tyto Podmínky se řídí právním řádem České republiky. Obě smluvní strany souhlasí s výlučnou příslušností soudů České republiky. Pokud výše najevno, že některá část těchto Podmínek je soudně nevymahatelná, není tím platnost a účinnost zbylé části Podmínek dotčena. Veškeré oznámení musí být učiněna v písemné formě a zaslána oprávněnému zástupci druhé strany na adresu uvedenou na faktuře. Použití Vídeňské úmluvy o mezinárodní koupi zboží smluvní strany tímto vylučují.

20. Postoupení práva a závazků

Dell je oprávněn k plnění svých závazků použít kvalifikovanou třetí osobu (subdodavatele), jakož i postoupit či dále převést svá práva a závazky na kvalifikovanou třetí osobu, a to částečně či jako celek. Zákazník tak může učinit pouze s písemným souhlasem Dellu.

21. Zpětný odběr a oddělený sběr některých výrobků

21.1. Baterie, galvanické články, elektrické akumulátory a elektrozařízení obsahující nebezpečné látky, a proto zákon o odpadech stanoví povinnost jejich separátního sběru (tzv. zpětný odběr a oddělený sběr) a následné recyklace či likvidace. Uvedené výrobky nesmí být odhazovány do kontejneru se smíšeným komunálním odpadem či na skládku, ale musí být odkládány v místech k tomu určených nebo v místech jejich zpětného odběru či odděleného sběru. Odložili-li Zákazník uvedené Výrobky či jejich části mimo ostatní komunální odpad či na skládku, hrozí v důsledku takového jednání znečištění životního prostředí.

21.2. Povinnosti týkající se separátního sběru použitých Výrobků, jedná-li se o baterie, galvanické články, elektrické akumulátory či elektrozařízení, splní Zákazník tím, že je zasle Dellu zpět s označením „použitý výrobek“ na adrese DELL Computer spol. s r.o., v Parku 2325/16, Praha 11, PSČ. 148 00. Tyto použité Výrobky mohou být rovněž odevzdaný osobně na výše uvedené adrese, v pondělí až pátek od 8:30 do 17:00 hod., tel.č.: 22577 2711. V případě dalšího prodeje Výrobků Zákazníkem je Zákazník povinen zajistit informování konečného uživatele Výrobku, o všech údajích a skutečnostech uvedených v tomto ustanovení.

21.3. Dell zajišťuje bezplatně zpětný odběr baterií, galvanických článků a elektrických akumulátorů; zpětný odběr použitých elektrozařízení pocházejícího z domácnosti; oddělený sběr elektroodpadu nepočázejícího z domácnosti dodaného na trh po 13. srpnu 2005 a oddělený sběr elektroodpadu nepočázejícího z domácnosti dodaného na trh do 13. srpna 2005, pokud je Dellem nahrazeno výrobku stejného typu nebo výrobky, které plní stejné funkci, nejvýše však v počtu dodávaných elektrozařízení. Oddělený sběr ostatního elektroodpadu nepočázejícího z domácnosti je zpoplatněn.

21.4. Separátní sběr použitých elektrozařízení dodaného na trh do 13. srpna 2005 zajišťuje Dell v rámci systému ASEKOL, viz www.asekol.cz. Separátní sběr ostatního elektroodpadu zajišťuje Dell v rámci systému RETELA, viz www.reteia.cz.

22. Zpětný odběr obalů

Zpětný odběr obalů Výrobků Dellu a odpadů z těchto obalů zajišťuje pro Dell v rámci systému sdruženého plnění povinnosti zpětného odběru a využití odpadu z obalů autorizovaná obalová společnost EKO-KOM a.s., se sídlem Praha 4, Na Pankráči 1685/17, PSČ 140 21, IČ: 251 34 701. Obaly Výrobků Dellu lze odkládat do systému oddělené sbíraného domovního odpadu, který v příslušné obci funguje. Zpětný odběr obalů je bezplatný.

23. Různé

Veškeré platné zásady Dellu, detaily Nabídky servisu a výrobků a oznámení lze nalézt na www.dell.cz.
VERZE Č.: ...
ÚČINNÁ OD: ...