

# Všeobecné obchodní podmínky

platné ode dne 1.7.2014 pro obchodní vztahy mezi

**ARROW ECS, a.s.** (dále pouze **Prodávající**)  
a obchodními partnery (dále pouze **Kupující**)

## I. Základní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti Smluvních stran v oblasti prodeje zboží, supportních programů a služeb (dále pouze Produktů) mezi Prodávajícím a Kupujícím.

2. Kupující při zahájení obchodních vztahů předkládá Prodávajícímu následující informace o svém podnikatelském oprávnění a o své právní subjektivitě

- Originál výpisu z obchodního rejstříku (nebo ověřenou kopii)
- kopie živnostenského listu
- číslo občanského průkazu u fyzických osob
- osvědčení o registraci plátce daně
- kontaktní adresu včetně tel. čísla, mailové adresy
- bankovní spojení

Kupující je povinen tyto údaje průběžně aktualizovat.

## II. Rámcová kupní smlouva (s kreditní doložkou)

Kupujícím se stane fyzická nebo právnická osoba obchodující s výpočetní technikou, která podepíše s Prodávajícím Rámcovou kupní smlouvu (dále pouze RKS). Pro poskytnutí kreditního limitu je mimo jiné podmínkou finanční stabilita a dobrá platební morálka Kupujícího. Prodávající v této oblasti spolupracuje s ratingovými institucemi.

V souvislosti s poskytnutím kreditního limitu platí tyto zásady :

- Kupujícímu je poskytnut maximální možný kreditní limit.
- Kupujícímu je poskytnuta optimální doba splatnosti faktury
- Pokud je potřebné zajištění kreditního limitu směnkou, je směnka spolu s vyplňovacím prohlášením ke směnce přílohou RKS.
- Při sjednávání konkrétních podmínek jednotlivých obchodních případů je Kupujícímu pro každý obchodní případ nabídnuta optimální doba splatnosti. Pokud Kupující potřebuje splatnost delší, pak je možno využít aktuální nabídku Finančních služeb Prodávajícího
- V případě dohody mezi Prodávajícím a Kupujícím je možné určité obchodní případy individuálně řešit prodejem na splátky nebo zprostředkováním finančního leasingu.
- Pokud v průběhu spolupráce dojde k situaci, že více než 30% celkových pohledávek Kupujícího je po splatnosti (tzn. po původním datu splatnosti, které je na faktuře) déle než 14 dní, je obchodování s Kupujícím ze strany Prodávajícího automaticky zablokováno a další obchodní případy lze realizovat výhradně po dohodě s Prodávajícím.
- Pokud v průběhu spolupráce dojde k situaci, že jakákoliv pohledávka Kupujícího je po splatnosti déle než 45 dní (tzn. po původním datu splatnosti, které je na faktuře), má Prodávající právo odebrat Kupujícímu kreditní limit a odstoupit od Rámcové kupní smlouvy.
- V případě, že Kupující nemůže zaplatit v původním termínu splatnosti dle faktury, má možnost požádat Prodávajícího o prodloužení splatnosti faktury. Prodloužit splatnost faktury je možné pouze jednou. Prodloužit splatnost je možné o 10 nebo 20 nebo 30 či 45 dní. Prodloužení splatnosti je určeno úrokovou sazbou prodloužené splatnosti, která je závislá na úrokových sazbách komerčních bank a k 1.1.2014 činí 7,2% p.a.
- Kupujícímu, který má u Prodávajícího otevřené pohledávky je každé pondělí zasílán report s aktuálním stavem jeho pohledávek.

Obchodovat s Prodávajícím je ve výjimečných případech možné i bez podpisu RKS a nastavení kreditního limitu. V tomto případě se každý obchodní případ uzavírá individuálně na základě jednotlivých kupních smluv.

### **III. Ochrana průmyslových a autorských práv**

---

1. Kupujícímu nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log a patentů Prodávajícího či dalších firem, jejichž Produkty se vyskytují v obchodní nabídce Prodávajícího, pokud zvláštní Smlouvou není stanoveno jinak.
2. Kupujícímu nevznikají autorská práva k softwarovým Produktům a není oprávněn do nich nijak zasahovat, kopírovat je anebo jinak je přetvářet.
3. U zboží charakteru software se za den dodání považuje den expedice zboží ze skladu Prodávajícího prvním dopravci a tímto dnem je současně převedeno právo k užívání software.

### **IV. Ceník**

---

1. Prodávající rozesílá ceníky jednotlivých výrobců elektronickou formou na příslušné mailové adresy Kupujícího nebo na základě specifikace Kupujícího zpracuje konkrétní cenovou kalkulaci. Se žádostí o zasílání ceníků daného výrobce nebo zpracování cenové kalkulace se Kupující může obrátit na příslušného pracovníka Prodávajícího nebo zaslat požadavek na [sale@arrowecs.cz](mailto:sale@arrowecs.cz)

### **V. Realizace obchodních případů (prodej Produktů)**

---

1. Jednotlivé kupní Smlouvy se uzavírají na základě písemných objednávek Kupujícího. Objedávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:
  - firma (obchodní jméno dle výpisu z obchodního rejstříku)
  - sídlo - adresa
  - kontaktní osoba – osoba, která objednává
  - telefonní spojení, případně mailové adresy
  - adresa příjemce, pokud se liší od sídla firmy
  - IČO
  - DIČ - je-li Partner plátcem DPH
  - PN nebo kód Produktu dle katalogových čísel Prodávajícího
  - počet kusů jednotlivých Produktů
  - cenu (v případě korunové ceny i dohodnutý způsob přepočtu z cizí měny)
  - způsob dodání
  - je-li Produkt objednáván na základě speciální nabídky nebo dohody o ceně, je nutné uvést druh speciální nabídky nebo jméno osoby Prodávajícího, se kterým byla cena sjednána.
2. Prodávající si vyhrazuje právo nepřijmout objednávku, která nebude obsahovat všechny výše uvedené náležitosti. Prodávající může přijmout objednávku jako celek, nebo jen její část. Na základě řádné objednávky Kupujícího vystaví Prodávající "Akceptaci objednávky", v němž potvrzuje Kupujícímu druh, cenu, množství Produktů, jež se zavazuje Kupujícímu dodat. Kupující má právo v den obdržení Akceptace objednávky podat Prodávajícímu návrh na změnu objednávky a to pouze v případě, že Produkty nebyly již Prodávajícím fakturovány. Neučiní-li tak ve stanovené lhůtě, je objednávka ve formě uvedené v Akceptaci objednávky považována mezi stranami za závaznou.
3. Akceptací objednávky nelze mezi stranami považovat za přijetí termínu plnění, navrhovaného Kupujícím.

Termín plnění se sjednává standardně na nejvýše 45 dní ode dne potvrzení objednávky. Prodávající může ve výjimečných případech termín plnění prodloužit - v tomto případě je povinen o této okolnosti Kupujícího informovat do 15 dnů po potvrzení objednávky. Toto ujednání platí, není-li pro jednotlivé obchodní případy sjednáno jinak na základě individuální dohody mezi Prodávajícím a Kupujícím.

5. Pokud nebudou Produkty Prodávajícím prodány na fakturu se splatností, vyzve Prodávající Kupujícího k zaplacení zálohy na kupní cenu vystavením zálohové faktury, která je mezi stranami této Smlouvy považována za výzvu k zaplacení. Zálohová faktura je splatná ve lhůtě 7 dnů od jejího vystavení na účet Prodávajícího, pokud není dohodnuto jinak.

6. Produkty jsou rezervovány pro Kupujícího k dodání do dne splatnosti zálohové faktury. V případě prodlení s placením zálohové faktury není Prodávající povinen splnit dodávku ve lhůtě dle bodu VI.3, ale dodá Produkty v další přiměřené lhůtě po splacení.

7. V případě pokud Kupující nezplatí a nepřevzme objednané zboží, je Prodávající oprávněn odstoupit od takové dodávky zboží, a to jednostranným prohlášením o odstoupení doručeným Kupujícímu. V tomto případě je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu smluvní pokutu ve výši prokazatelně vzniklé škody Prodávajícímu, nejméně však 20 % z kupní ceny závazně objednaných a neodebraných Produktů, není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak.

8. Pokud Kupující vystaví objednávku na Produkty, které nejsou běžně k dispozici, nebo na výjimečně velké množství Produktů, bude o tomto obchodním případě sjednána zvláštní dohoda.

9. Kupující je povinen Produkty, dodané Prodávajícím, podle možností prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na nich a přesvědčit se o jejich vlastnostech a množství.

V případě doručování Produktů Kupujícímu prostřednictvím dopravce, je Kupující povinen při převzetí Produktů před podpisem soupisky zkontrolovat údaje uvedené na přepravním listu. Pokud údaje nesouhlasí se skutečností, je porušen či jinak znehodnocen originální nebo originální jedinečná páska nebo u paletových zásilek nesouhlasí počet balíků na paletě, je Kupující povinen tuto skutečnost uvést na přepravní list dopravce a sepsat s ním zápis o škodě, případně Produkty odmítnout jako celek. O této skutečnosti je Kupující povinen informovat ihned Prodávajícího.

Kupující je povinen zkontrolovat i věcný obsah zásilky dle přiloženého dodacího listu. Pokud obsah zásilky neodpovídá dodacímu listu, je příjemce povinen dané rozdíly uvést na přepravním listu a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Pokud to dopravce odmítne, je Kupující povinen dodávku odmítnout jako celek. Podpisem soupisky dopravci Kupující potvrzuje převzetí všech Produktů, které jsou součástí dodávky.

10. Pokud chce Kupující z jakéhokoliv důvodu (reklamace, storno od zákazníka) vrátit Produkty Prodávajícímu, může tak učinit pouze po předchozím schválení odpovědným Produkt manažerem. Reklamované produkty mohou být vráceny pouze poté, co mu obchodní oddělení Prodávajícího přidělí tzv. vratné číslo (RMA) . K vráceným Produktům je bezpodmínečně nutné přiložit vyplněný formulář pro reklamaci a průvodní dopis, ve kterém je vysvětlen důvod a uvedeno jméno Produkt manažera se kterým bylo vrácení dohodnuto. K písemné reklamaci je nutné ve všech případech přiložit kopii faktury nebo jiného daňového dokladu a dodací list včetně kompletního balení reklamovaných Produktů tj. reklamované Produkty musí být v originálním obalu včetně manuálů, instalačních médií a záručního listu, byl-li na reklamované Produkty vystaven. Produkty je možné vrátit pouze v původním balení s neporušeným obalem od výrobce (neporušená fólie, obal disket, CD, u počítačů neporušená pečeť apod.). Pokud je obal jakýmkoli způsobem porušen (potrhán, popsán, přelepen apod.), má Prodávající právo vyúčtovat smluvní pokutu až do výše 50 % z hodnoty zboží, případně zboží vůbec nepřijmout zpět, pokud dané poškození znemožňuje Prodávajícímu prodat Produkty dále. Vratné číslo musí být zřetelně uvedeno na obalu tak, aby k jeho zjištění nebylo třeba zásilku rozbílet.

Kupující nemá nárok na vrácení zboží Prodávajícímu, nejedná-li se o oprávněnou reklamaci. Prodávající neodpovídá za nevhodný výběr zboží provedený Kupujícím nebo za poškození Produktu neodborným zásahem z jeho strany, za vady zboží vzniklé: použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu, počítačovými viry, používáním zboží v pracovních podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pracovním podmínkám kancelářského prostředí, nadměrným zatěžováním zboží nebo používáním zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami, neodbornou instalací, neodborným obsluhováním či zanedbanou péčí o zboží zapojením do el. sítě neodpovídající příslušné ČSN. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu Produktů nebo jejich nekompatibility s jinými Produkty, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Prodávající si vyhrazuje právo Akceptovat vrácení zboží výhradně na základě svého uvážení, založeného na zjištění možnosti vrátit zboží k výrobci, nebo rozhodnutí nabídnout zboží k prodeji ostatním Kupujícím. Při vrácení zboží má Prodávající právo Kupujícímu vyúčtovat smluvní pokutu do výše 20 % z ceny vrácených Produktů plus případné další náklady Prodávajícího, pokud výrobce vyúčtuje za vrácené zboží částku vyšší.

Přidělení vratného čísla ze strany Prodávajícího je nutné i v případě reklamace, stejně tak jako vyplnění formuláře pro reklamaci zboží, který musí být přiložen ke zboží.

Produkty lze zaslat Prodávajícímu na vlastní náklady poštou, případně dopravní službou.

11. Prohlášení o splnění podmínek uvedení obalu na trh je v souladu s ustanoveními zákona č.477/2001 Sb., o obalech k dispozici Kupujícímu na elektronické adrese Prodávajícího [www.arrowecs.cz](http://www.arrowecs.cz) a rovněž na každém daňovém dokladu.

12. Prodávající prohlašuje, že při uvádění zboží na trh plní povinnosti zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, přičemž prohlášení o shodě ve smyslu ust. § 13 tohoto zákona je k dispozici Kupujícímu na elektronické adrese Prodávajícího [www.arrowecs.cz](http://www.arrowecs.cz).

13. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, dodání zboží na základě individuální kupní smlouvy dojde na paritě CIP (místo určení podle kupní smlouvy, resp. pokud není sjednáno, tak za místo určení se považuje sídlo obchodního partnera), Incoterms 2010.

## **VI. Realizace obchodních případů (pronájem Produktů)**

---

Při realizaci obchodních a marketingových aktivit je v některých případech nutno Prodávajícím zapůjčit Produkty Kupujícímu nebo koncovému uživateli k otestování (dále pouze Zápůjčka).

Zápůjčky se třídí dle níže uvedeného schématu :

- placená s následnou koupí
- placená bez následné koupě
- neplacená s následnou koupí
- neplacená bez následné koupě.

Zápůjčky smluvně ošetřeny způsobem, že pro jednotlivé Zápůjčky podepisují Prodávající s Kupujícím Smlouvu o koupi najaté věci nebo Smlouvu o nájmu movité věci případně Smlouvu o výpůjčce dle typu Zápůjčky (dále pouze Smlouva o Zápůjčce).

Podmínkou pro realizaci Zápůjček je splnění ustanovení bodů I a II, především však finanční stabilita a dobrá platební morálka Kupujícího.

Pokud má Kupující a Prodávající zájem o dlouhodobou spolupráci v oblasti Zápůjček, kontaktuje Kupující příslušného manažera Prodávajícího a po dohodě je s podepsána Rámcová smlouva o spolupráci a pro následující jednotlivé Zápůjčky jsou již pouze podepisovány Předávací protokoly.

V případě, že Kupující požaduje poskytnutí Zápůjčky kontaktuje Kupující Prodávajícího a dohodne si s ním konkrétní podmínky Zápůjčky.

V požadavku na Zápůjčku kromě standardních základních údajů :

- firma (obchodní jméno dle výpisu z obchodního rejstříku)
- sídlo - adresa
- kontaktní osoba – osoba, která objednává
- telefonní spojení
- adresa příjemce, pokud se liší od sídla firmy
- IČO
- DIČ - je-li Partner plátcem DPH
- PN nebo kód Produktu dle katalogových čísel Prodávajícího
- počet kusů Produktů
- způsob dodání

Kupující uvede i další údaje, především pak :

- požadavek na instalaci
- termín poskytnutí a dobu Zápůjčky
- typ Zápůjčky

Na základě dohody mezi Prodávajícím a Kupujícím je následně připravena Smlouva dle typu Zápůjčky.

Po podpisu Smlouvy o Zápůjčce jsou Produkty dle dohody předány Kupujícímu, který podepisuje předávací protokol. V případě, že je Zápůjčka placená fakturuje Prodávající Kupujícímu k poslednímu dni každého měsíce dohodnutou cenu za daný měsíc. Pokud po uplynutí doby nájmu následuje koupě, Prodávající fakturuje Kupujícímu cenu v termínu dle Smlouvy o Zápůjčce.

V případě, že má Kupující zájem o prodloužení doby Zápůjčky, kontaktuje Prodávajícího, a v případě dohody je podepsán Dodatek ke Smlouvě o Zápůjčce a Zápůjčka je prodloužena.

Pokud chce Kupující z vrátit Zápůjčku Prodávajícímu (třeba i před termínem ukončení Zápůjčky), může tak učinit pouze po předchozím schválení odpovědným Produkt manažerem, který Zápůjčku zkontroluje a schválí její vrácení na sklad Prodávajícího.

## **VII. Elektronická forma objednávek**

---

Prodávající i Kupující se dohodli, že plně uznávají elektronickou formu komunikace, zvláště pak prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) a internetové sítě, jako platnou a závaznou pro obě smluvní strany. Kupující si je plně vědom své odpovědnosti a možných následků plynoucích z případného zneužití jemu sdělených hesel pro vstup do webového prostoru Prodávajícího. Elektronická forma objednávky a elektronické potvrzení objednávky jsou rovnocenné písemné formě těchto úkonů a mají pro obě strany tutéž závaznost.

1. Při použití elektronické objednávky pro obchodní případy dle bodů VI. a VII. je Kupující povinen používat identifikační heslo, které mu na jeho žádost přidělí Prodávající a které slouží k ověření identity Kupujícího. Kupující je povinen zabezpečit utajení hesla před nepovolanými subjekty a odpovídá za jeho zneužití. Elektronická forma objednávek se považuje pro Kupujícího za závaznou.
2. Prostřednictvím elektronického objednávkového systému se objednávka automaticky zařadí do informačního systému Prodávajícího. Systém pro příjem objednávek v elektronické podobě je v nepřetržitém provozu.
3. Účastníci se dohodli, že elektronická forma objednávky a elektronické potvrzení objednávky jsou rovnocenné písemné formě těchto úkonů a mají pro obě strany tutéž závaznost.
4. Po odeslání elektronické objednávky obdrží Kupující elektronickou Akceptaci objednávky dle bodu VI.2. Všeobecných obchodních podmínek.
6. Kupující obdrží prostřednictvím elektronického objednávkového systému informaci o evidenci svého požadavku po odeslání objednávky. V potvrzení objednávky Prodávající upřesní Kupujícímu údaje o názvu Produktů, ceně Produktů, počtu rezervovaných kusů k okamžitému dodání, způsobu dopravy a způsobu platby.
7. V případech, kdy Prodávající objednávku nepotvrdí elektronickým objednávkovým systémem, je Kupující oprávněn opakovat ji klasickými komunikačními prostředky.
8. Za podmínek stanovených zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, mohou smluvní strany při uzavírání obchodních případů a uplatňování práv a plnění povinností z těchto vyplývajících používat elektronický podpis.
9. Kupující souhlasí ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností, s využitím svého elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení Prodávajícího. Tento souhlas může Kupující odmítnout oznámením o odmítnutí souhlasu adresovaným Prodávajícímu na jeho elektronickou adresu.

---

## **VIII. Realizace obchodních případů – školení**

---

Při realizaci obchodních případů - školení se postupuje podle obchodních podmínek a podmínek použití školícího střediska prodávajícího, které jsou k dispozici na těchto adresách :

[http://edu.arrowecs.eu/cz/sale\\_terms.html](http://edu.arrowecs.eu/cz/sale_terms.html)

[http://edu.arrowecs.eu/cz/general\\_terms.html](http://edu.arrowecs.eu/cz/general_terms.html)

---

## **IX. Zvláštní práva pro vývoz, opětovný vývoz zboží**

---

Kupující uznává a souhlasí s tím, že zboží, software popřípadě technologické celky, které jsou dodávány na základě objednávek či smluv mezi Kupujícím a Prodávajícím (či jakoukoliv jeho dceřinou společností nebo pobočkou) jsou předmětem vývozní kontroly z hlediska pravidel a zákonů České republiky, legislativy Evropské unie a Spojených států amerických. Mezi tato pravidla patří také, nikoliv však pouze, Export Administration Regulation („EAR“), a pravidla pro schvalování U.S. Department of Treasury (Ministerstvo financí), Office of Foreign Assets Controls. Kupující bude postupovat v souladu s těmito zákony a pravidly.

Kupující nesmí, bez předchozího písemného souhlasu příslušného vládního orgánu, exportovat, re-exportovat, případně jinak přemísťovat jakékoliv zboží, software nebo technologie, které jsou dodávány na základě objednávek nebo smluv mezi ním a Prodávajícím (včetně jeho dceřiných společností nebo poboček) a to přímo nebo nepřímo do jakékoliv země, na kterou je uvaleno obchodní embargo Spojených států amerických, případně jakémukoliv residentu nebo občanu, sídlícímu nebo pocházejícímu z takové země, nebo jakékoliv jiné osobě nebo organizaci, které jsou uvedeny na tzv. „Entity list“ případně „Denied Persons List“ seznamy vydávanými U.S. Department of Commerce (Ministerstvo obchodu Spojených států) nebo seznam

„Specifically designated Nationals and Blocked Persons“ vydávaného U.S. Department of Treasury (Ministerstvo financí Spojených států) popř. podobnými institucemi Evropské unie nebo České republiky.

Dále pak, jakékoliv zboží, software nebo technologie, které jsou dodávány na základě objednávek či smluv mezi Kupujícím a Prodávajícím (včetně jeho dceřiných společností nebo poboček) nemohou být exportovány, nebo re-exportovány či jinak přemísťovány ke koncovým zákazníkům, kteří se zabývají aktivitami v oblastech zbraní hromadného ničení. Takové aktivity zahrnují také, nikoliv však pouze: 1) návrhy, vývoj, výrobu, nebo používání nukleárních materiálů, nukleárních zařízení, nebo nukleárních zbraní; 2) návrhy, vývoj, výrobu, nebo používání raket popř. podpora projektů týkajících se raketových programů, a 3) návrhy, vývoj, výrobu, nebo používání chemických a/nebo biologických zbraní.

V případě prodeje zboží Kupujícím, registrovanému k DPH v České republice s místem dodání mimo území ČR je povinností Kupujícího správně vykazovat a odvádět daň z přidané hodnoty s ohledem na místo plnění.

## **X. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou závazné pro smluvní vztahy uzavírané Prodávajícím ode dne jejich vyhlášení. Pro smluvní vztahy uzavřené před vyhlášením těchto obchodních podmínek jsou závazné uplynutím jednoho měsíce od jejich vyhlášení
2. Prodávající si vyhrazuje právo Všeobecné obchodní podmínky změnit při změně příslušných právních norem, jakož i obchodní politiky společnosti. Tuto změnu a její účinnost společnost vyhlásí nejméně jeden měsíc předem, a to písemným sdělením o jejich změně a zveřejněním na elektronické adrese [www.arowecs.cz](http://www.arowecs.cz).
3. Jestliže Kupující s novým zněním Všeobecných obchodních podmínek nebude souhlasit, je oprávněn svůj nesouhlas společnosti písemně oznámit ve lhůtě jednoho měsíce od vyhlášení nového znění. Pokud nedojde k dohodě o znění sporných ustanovení, mají oba účastníci právo vypovědět stávající Smlouvy, a to ve tříměsíční výpovědní lhůtě, která počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď doručena protistraně.