

# OBCHODNÍ PODMÍNKY ALEF

## 1 Definice

### 1.1 Obchodní podmínky

Obchodní podmínky popisují běžnou obchodní spolupráci mezi Kupujícím a Prodávajícím a stanovují závazná pravidla pro vztahy mezi Kupujícím a Prodávajícím v souvislosti s prodejem zboží a poskytováním služeb Prodávajícím Kupujícím. Obchodní podmínky jsou závazné též pro vztahy z dalších smluv, které tak výslovně stanoví.

Veškeré záležitosti neupravené těmito Obchodními podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Obchodní podmínky jsou v platném znění zveřejněny na [www.strankach.prodavajiciho](http://www.strankach.prodavajiciho) ([www.alef.com](http://www.alef.com)).

Prodávající je oprávněn Obchodní podmínky průběžně novelizovat. Prodávající vyrozumí Kupujícího o novelizaci Obchodních podmínek zveřejněním jejich novelizovaného znění na svých [www.strankach.prodavajiciho](http://www.strankach.prodavajiciho). Novelizované Obchodní podmínky se stávají platnými patnáctý den po jejich zveřejnění. Kupující je povinen se s novelizovaným zněním Obchodních podmínek seznámit.

### 1.2 Dílčí smlouva

Každé potvrzení převzetí zboží nebo služeb formou potvrzení dodacího listu, předávacího protokolu, přepravního listu, faktury, znamená potvrzení o uzavření jednotlivé dílčí smlouvy na základě objednávky Kupujícího, a to ve smyslu těchto Obchodních podmínek. Prodávající je oprávněn kupujícím učiněnou objednávkou zboží nebo služeb odmítnout.

### 1.3 Kontaktní adresa Prodávajícího

Kanceláře a sklad (provozovna):

- U Plynárny 1002/97, 101 00 Praha 10
- tel. 225 090 XXX
- koncové trojčíslí na Primární kontakt – (viz bod **Kontakt na**)
- koncové trojčíslí 111 spojovatelka
- koncové trojčíslí 112 fax

### 1.4 Pracovní doba Prodávajícího

Kanceláře	Po-Pá 9:00 – 17:00
Sklad – příjem	Po-Pá 8:30 – 16:00

### 1.5 Kontakt na Prodávajícího

Kupujícímu je přidělen Primární kontakt – pracovník obchodního oddělení Prodávajícího. Jméno, telefonické spojení a e-mailová adresa Primárního kontaktu jsou také uvedeny na B2B portálu ([www.alef.com](http://www.alef.com)) Prodávajícího. Úlohou Primárního kontaktu je řešit požadavky Kupujícího ve všech oblastech obchodu mezi Kupujícím a Prodávajícím. Osoba Primárního kontaktu bude vybrána s přihlédnutím k zaměření Kupujícího tak, aby řešila časté požadavky s maximální možnou znalostí v dané oblasti. Ve specifických situacích má Kupující možnost kontaktovat finanční oddělení (kredit kontroling) nebo oddělení logistiky Prodávajícího. Kupující je oprávněn požádat o změnu Primárního kontaktu. V rámci trvalého zlepšování podmínek pro zákazníky mohou být telefonické hovory nahrávány.

### 1.6 Partnerské ceny

Partnerské ceny jsou aktuální ceny pro Kupujícího. Tyto ceny odpovídají aktuálním nákupním podmínkám, skladové situaci Prodávajícího a rozsahu obchodní spolupráce Prodávajícího s Kupujícím. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu partnerských cen. Partnerské ceny uvedené v objednávkách Kupujícího, které byly potvrzeny Prodávajícím, jsou závazné.

### 1.7 Finanční podmínky

#### 1.7.1 Úhrada

Datem úhrady se rozumí datum připsání platby Kupujícího na účet Prodávajícího.

#### 1.7.2 Kredit limit

Kredit limit určuje maximální objem nesplacených závazků Kupujícího u Prodávajícího. Kredit limit stanovuje Prodávající na základě posouzení bonity Kupujícího. Kredit limit lze poskytnout pouze Kupujícímu, který má uzavřenu platnou Smlouvu o obchodní spolupráci.

Čerpáním kredit limitu se rozumí vznik a trvání konkrétního závazku Kupujícího vůči Prodávajícímu z titulu odběru zboží či služeb nebo závazku vyplývajícího ze smluvních podmínek nebo Obchodních podmínek.

Volná část kredit limitu (disponibilní kredit limit) je hodnota kredit limitu ponižená o veškerá čerpání.

Čerpáním se rozumí:

- hodnota veškerých vystavených neuhrazených faktur
- hodnota veškerých objednávek v procesu distribuce

#### 1.7.3 Zajištění pohledávek Prodávajícího za Kupujícím

Prodávající je oprávněn požadovat zajištění poskytovaného kreditního limitu nebo konkrétního obchodního případu běžnými zajišťovacími nástroji tak, aby byla minimalizována rizika vyplývající z případné platební neschopnosti Kupujícího. Obvyklé nástroje, používané Prodávajícím jsou:

- postoupení pohledávky Kupujícího za evidentně bonitním subjektem Prodávajícímu
- zajišťovací směnka avalovaná fyzickou osobou nebo evidentně bonitním subjektem
- pojištění pohledávek

Bonitu subjektu posuzuje Prodávající. K posouzení bonity subjektu Prodávající požaduje dodání výsledků hospodaření společnosti za poslední uzavřené zdaňovací období (účetní závěrka nebo auditovaná účetní závěrka) a ke konci posledního ukončeného měsíce (rozhava a výkaz zisku a ztráty). Prodávající si tímto vyhrazuje

právo uvedené výkazy využít pro komunikaci s pojišťovnou, u které má sjednáno pojištění pohledávek.

#### 1.7.4 Splatnost

Standardní splatnost vystavených faktur je:

- a v případě nepředěleného kredit limitu – zálohová platba
- v případě přidělení kredit limitu – po uzavření dílčí smlouvy, faktura má splatnost 14 dní od doručení

Na žádost Kupujícího může Prodávající splatnost upravit s přihlédnutím k bonitě Kupujícího, jeho platební morálce a objemu vzájemného obchodu.

#### 1.7.5 Prodloužení splatnosti

Na žádost Kupujícího může dojít k jednorázovému prodloužení splatnosti pro jednotlivý obchodní případ, případně dohodnout splátkový kalendář. Při kladném rozhodnutí je zároveň se zbožím/službou fakturován úrok za prodlouženou splatnost v předem domluvené výši. Prodloužení splatnosti je nutné dojednat před vystavením faktury. Po vystavení faktury už není možné splatnost měnit.

#### 1.7.6 Prodloužení Kupujícího

V případě úhrady faktury Kupujícím po datu její splatnosti je Prodávající oprávněn k vyúčtování úroku z prodlení a Kupující je povinen úrok z prodlení uhradit. Není-li mezi Prodávajícím a Kupujícím písemně sjednáno jinak, činí úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení. Faktura za úrok z prodlení je vystavována měsíčně zpětně v případě, že v uplynulém měsíci došlo k pozdní úhradě alespoň jedné faktury. Nevystavení faktury za úrok z prodlení nebrání Prodávajícímu domáhat se úroku z prodlení soudní cestou.

## 1.8 Formy objednávky

### 1.8.1 Objednávka

Zboží nebo služby lze objednat:

- osobně/telefonicky u osoby Primárního kontaktu. V případě osobního/telefonického objednání je objednávku taktéž nutné doručit jedním z následujících způsobů.
- prostřednictvím B2B portálu Prodávajícího ([www.alef.com](http://www.alef.com)). Prodávající si vyhrazuje právo na objednávky pořízené z [www.strankach.prodavajiciho](http://www.strankach.prodavajiciho) uplatnit speciální slevy či nabídnout zboží a služby, které jsou u ostatních forem objednávky nedostupné.
- e-mailem na e-mailovou adresu Primárního kontaktu dle informací uveřejněných na [www.strankach.prodavajiciho](http://www.strankach.prodavajiciho) nebo na adresu [cz-sales@alef.com](mailto:cz-sales@alef.com)
- faxem na číslo +420 225 090 112
- poštou na adresu kanceláře Prodávajícího (viz. bod **Kontaktní adresa**)

Objednávky takto vystavené musí obsahovat následující základní informace:

- obchodní firma nebo jméno a příjmení Kupujícího
- referenční číslo objednávky Kupujícího
- datum vystavení objednávky
- kontaktní osobu a e-mailový kontakt Kupujícího
- požadované místo dodání
- požadovaný způsob dodání (částečná, nebo kompletní dodávka) a dodací adresu
- objednané zboží s kódy jednotlivých produktů a počty kusů
- zvolené servisní podmínky, jsou-li dohodnuty nad rámec záručního servisu
- u objednávek, kterými Kupující objedná pouze servisní podporu, je uvedeno, jaký typ servisu požaduje a seznam předmětů servisu včetně jejich sériových čísel
- u objednávek, kterými Kupující objedná ostatní služby, je uvedeno o jaký typ služby se jedná, kde bude služba provedena a termín požadovaného dokončení

V případě, že má Kupující domluvenou s Prodávajícím speciální slevu, musí být tato uvedena na objednávce spolu se jménem zaměstnance, který tuto slevu poskytl. Pokud speciální sleva na objednávce nebude uvedena, nebo bude zjištěno, že nebyla poskytnuta, vyhrazuje si Prodávající právo zboží fakturovat dle platného ceníku.

V případě, že je ke službám dodaných formou projektu, dodávce zboží, servisních podpor nebo ostatních služeb sepsaná smlouva, řídí se dodávky podmínkami uvedenými v takové smlouvě.

### 1.8.2 Kompletní objednávka

Na základě požadavku Kupujícího je možné objednávku definovat jako kompletní. V takovém případě je zboží expedováno až po zajištění všech položek objednávky v požadovaném množství. V opačném případě jsou jednotlivé položky expedovány průběžně dle dostupnosti.

### 1.8.3 Backlog – zboží na cestě

Backlog shrnuje informace o předpokládaných termínech dodání Kupujícím objednaného zboží. Prodávající může na přání Kupujícímu pravidelně zasílat tyto informace ve formě datového souboru e-mailem.

## 1.9 Doklady

### 1.9.1 Dodací list

Prodávající vystaví ke každé dodávce zboží dodací list, který zašle společně se zbožím Kupujícímu. Na dodacím listě je uvedeno množství, druh dodávaného zboží, druh a délka záruky a sériové číslo, pokud je u dané položky registrováno. Dodací list je vždy zasílán společně se zbožím. Je dostupný také na B2B portálu Prodávajícího.

### 1.9.2 Doklad o zpřístupnění servisní podpory

Prodávající vystaví ke každé dodávce služeb servisní podpory potvrzení o jejich zpřístupnění, ve kterém je uvedený typ, délka trvání a datum zpřístupnění

# OBCHODNÍ PODMÍNKY ALEF

servisní podpory Kupujícímu v aplikačních nástrojích Prodávajícího a jeho subdodavatelů, určených pro příjem, zaznamenávání a následné plnění jednotlivých servisních požadavků. Potvrzení o zpřístupnění servisní podpory je zasláno Kupujícímu společně s fakturou.

## 1.9.3 Akceptační protokol

Prodávající vystaví ke každé dodávce služeb, mimo služeb servisní podpory, akceptační protokol, kterým Kupující potvrdí termín dokončení služeb a kvalitu provedených služeb. Na základě podepsaného akceptačního protokolu bude vystavena Kupujícímu za služby faktura; odmítne-li Kupující akceptační protokol bez vážného důvodu podepsat, je Kupující oprávněn fakturu za služby vystavit.

## 1.9.4 Faktura

Na zboží a služby objednané Kupujícími u Prodávajícího je vystavena faktura, která v hlavičce obsahuje veškeré zákonné náležitosti, referenci na objednávku Kupujícího a jméno Primárního kontaktu. Tělo faktury obsahuje položkový a oceněný soupis zakoupeného zboží nebo služeb. Faktury jsou doručovány Kupujícímu elektronicky e-mailem. Zároveň má Kupující možnost stažení faktury v elektronické podobě z B2B portálu Prodávajícího.

## 1.9.5 Opravný daňový doklad

Opravný daňový doklad se vystavuje Kupujícímu v případě, že došlo k chybnému dodání zboží nebo služeb ze strany Prodávajícího, nebo byla dodávka vadná či nekompletní (viz bod **Vrácení zboží**).

Opravný daňový doklad se vystavuje též v případě dodatečné opravy ceny, pokud byla fakturována cena vyšší než cena uvedená na odsouhlasené objednávce, za předpokladu předem písemně oboustranně dohodnutých podmínek.

Kopii opravného daňového dokladu je Kupující povinen vrátit zpět Prodávajícímu s uvedeným podpisem a datem, kdy doklad přijal. Takto potvrzený doklad je následně potřebný pro účely DPH.

## 2 Informace

### 2.1 B2B portál – www server Prodávajícího

Alef B2B portál (dostupný na [www.alef.com](http://www.alef.com)) poskytuje na svých stránkách především:

- V sekci Zákazník – základní informace, dodací adresy, kontaktní osoby Kupujícího
- V sekci Katalog – přístup do košíku a možnost rychlé objednávky. Nabídka Export umožňuje zasílání ceníku do e-mailu.
- V sekci Objednávky a Nabídky – přehled uskutečněných objednávek, dodávek, faktur, plateb a nedodaného zboží.
- V sekci Reklamacie - sledování stavu jednotlivých reklamací
- V sekci Doklady - možnost stahovat veškeré dokumenty typu faktura, dodací listy, opravné daňové doklady jednotlivě, či hromadně.
- V sekci Košík – aktuální stav košíku pro objednání a možnost objednatí
- V sekci Kontakty – kontaktní informace na správce webu v případě potíží s B2B portálem

Přidělením přístupu k B2B portálu se pro Kupujícího stává dostupný každý doklad (faktura, opravný daňový doklad...) a Kupující si tak může ověřit, v jakém stavu je doklad, který mu byl takto doručen.

### 2.2 Přístup Kupujícího na B2B portál

Kupující má možnost využívat B2B portál pro elektronický způsob objednávek zboží a služeb u Prodávajícího. Zabezpečený přístup do B2B portálu zajistí dohodnutým odpovědným osobám Kupujícího Primární kontakt, který jim předá jméno a úvodní heslo do B2B portálu, které si Kupující musí ihned poté změnit na své vlastní heslo. Kupující odpovídá za to, že tyto osoby jsou oprávněné objednávat či zjišťovat informace o obchodním styku mezi Kupujícími a Prodávajícími pomocí B2B portálu.

### 2.3 Telefonické informace

Veškeré informace týkající se zboží nebo služeb, jejich cen, dostupnosti, dodacích lhůt, stavu reklamací a ostatní informace, které se týkají vzájemného obchodního vztahu mezi Prodávajícími a Kupujícími je možno také získat kontaktováním příslušného obchodníka – Primární osoby Prodávajícího.

### 2.4 Reklamní sdělení

Prodávající je oprávněn zasílat Kupujícímu reklamní sdělení, a to i prostřednictvím elektronické pošty. Takto šířená reklama se, ve smyslu § 2 odst. (1) písm. e) zákona č. 40/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů, nepovažuje za šíření nevyžádané reklamy, resp. reklamy, která vede k výdajům Kupujícího nebo Kupujícího obtěžuje. Ve smyslu § 7 odst. (2) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí Kupující s využitím svého elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení Prodávajícího.

### 2.5 Informace o Kupujícími

Informace o Kupujícími a odpovědných pracovnících Kupujícího jsou uvedeny na B2B portálu Prodávajícího v sekci Zákazník – Základní informace. Kupující je povinen tyto informace udržovat tak, aby vždy odpovídaly skutečnosti. O podstatných změnách je povinen informovat Prodávajícího, i pokud nejsou uvedeny ve výše uvedené sekci B2B portálu.

### 2.6 E-mailový kontakt

V případě, že Kupující nevyužívá B2B portál pro obchodní styk s Prodávajícími, je povinen sdělit Primárnímu kontaktu e-mailovou adresu, na kterou budou Prodávajícími doklady automaticky odesílány a Kupující je povinen nahlásit neprodleně každou změnu této adresy.

## 3 Postup při nákupu zboží

### 3.1 Poptávka – nabídka

V případě rozsáhlejších dodávek zboží a služeb formou projektu je možné zpracovat individuální nabídku v maximální možné míře splňující požadavky Kupujícího. V odůvodněných případech je Prodávající oprávněn za vypracování nabídky účtovat poplatek. Poplatek musí být předem odsouhlasen Kupujícími.

### 3.2 Objednávka

#### 3.2.1 Objednávka

Jedním z postupů, definovaných v bodě **Formy objednávky**, Kupující objedná zboží u Prodávajícího. V případě, že objednávka nepřesáhne svou velikostí minimální hranici pro bezplatné vyřízení, účtuje Prodávající Kupujícímu částku 130 Kč za logistické služby.

#### 3.2.2 Zpracování objednávky

Objednávky uložené do objednávkového systému Prodávajícího v pracovní den do 12:00 jsou zpracovány tentýž den, objednávky přijaté později se zpracovávají následující pracovní den.

#### 3.2.3 Zrušení objednávky

V případě, že Kupující je nucen zrušit objednávku u Prodávajícího, musí tak učinit faxem, poštou nebo e-mailem. Prodávající má v takovém případě právo požadovat po Kupujícími zaplacení penále ve výši 30% z finančního objemu objednávky v případě, že ke zrušení dojde později než 10 dní před odběrem zboží potvrzeným na objednávce.

### 3.3 Dodání zboží

Pokud se Kupující se svým Primárním kontaktem nedohodne jinak, zboží může být doručeno rozdělené do více dílčích dodávek dle dostupnosti jednotlivých položek objednávek na skladě Prodávajícího. Standardně Kupující zajišťuje dodání zboží pouze na území České republiky, mimo toto území pouze na základě zvláštní dohody.

#### 3.3.1 Dodávka prostřednictvím dopravce

Doprava standard - Zboží je dodáno dopravcem do 18:00 druhého pracovního dne po expedici ze skladu Prodávajícího na dodací adresu uvedenou Kupujícími na objednávce.

Expresní doprava / Doručení v den zadání objednávky – Zboží je dodáno dopravcem do 5 hodin od objednání za předpokladu, že veškeré položky objednávky jsou dostupné na skladě Prodávajícího a objednávka je uložena do objednávkového systému Prodávajícího od 8:00 do 15:00. Tento typ dopravy lze použít pouze ve městě kde má Prodávající sídlo (Praha). Služba je za poplatek, jehož výše bude sdělena Kupujícímu individuálně Primárním kontaktem.

Doprava ke koncovému uživateli – zboží je dodáno dopravcem ze skladu Prodávajícího přímo na adresu koncového uživatele, dle specifikace Kupujícího v objednávce. Zboží je dodáno s dodacím listem. Tím se zkrátí čas dodání zboží ke koncovému uživateli a zjednoduší se manipulace se zbožím. Tuto službu lze kombinovat s nabízenými druhy doprav.

Osobní odběr – k vyzvednutí zboží je možno využít také osobního odběru. Požadavek na osobní odběr musí být předem komunikován s osobou Primárního kontaktu. Součástí objednávky Kupujícího musí být specifikace některého z výše uvedených způsobů dodání.

#### 3.3.2 Pozastavení dodávek

Prodávající si vyhrazuje právo pozastavit dodávku zboží Kupujícímu, který nemá disponibilní kredit limit postačující pro expedici dané dodávky a v případě, kdy má faktury po splatnosti déle než 7 kalendářních dní.

#### 3.3.3 Převzetí dodávky

Kupující je povinen zkontrolovat stav dodávky.

Při převzetí dodávky doručené dopravcem je Kupující povinen zkontrolovat údaje uvedené na přepravním listu. Pokud údaje nesouhlasí se skutečností, je porušen originální obal zboží nebo je porušena originální polepovací páska Prodávajícího na obalu, je tuto skutečnost Kupující povinen uvést do poznámky na přepravní list dopravce nebo dodávku odmítnout jako celek.

Kupující je povinen následně zkontrolovat i věcný obsah zásilky dle přiloženého dodacího listu. Řidič dopravce je povinen na výzvu Kupujícího asistovat při přebírání zásilky dle dodacího listu Prodávajícího. Pokud obsah zásilky neodpovídá dodacímu listu, je Kupující povinen uvést na přepravním listu nebo jeho příloze rozdíly oproti dodacímu listu a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Pokud to dopravce odmítne, je Kupující povinen odmítnout dodávku jako celek.

### 3.4 Nabytí vlastnického práva ke zboží a nebezpečí škody na zboží

V případě, že dodávku zboží zajišťuje Prodávající prostřednictvím dopravce, vlastnické právo ke zboží nabývá Kupující převzetím zboží od Prodávajícího prvním dopravcem, v případě převzetí zboží na skladě Prodávajícího vlastnické právo ke zboží nabývá Kupující převzetím zboží na skladě Prodávajícího. V případě dodávky zboží prostřednictvím dopravce přechází nebezpečí škody na zboží na Kupujícího v době, kdy je Kupujícímu zboží doručeno, v případě převzetí zboží na skladě Prodávajícího přechází nebezpečí škody na zboží okamžikem převzetí zboží od Prodávajícího.

### 3.5 Exportní omezení

Kupující je povinen dodržovat případná exportní omezení dle právního řádu České republiky a regulace Evropské unie, pokud se na dodané zboží vztahují.

U produktů Cisco Systems je Kupující povinen dodržovat také nařízení společnosti Cisco Systems Inc. publikovaná na [www.cisco.com](http://www.cisco.com).

# OBCHODNÍ PODMÍNKY ALEF

## 3.6 Vrácení zboží

Pokud dodané zboží a podmínky dodávky neodpovídají objednavce, Kupující je oprávněn zboží zaslat **nepoškozené a kompletní zpět** tak, aby nejpozději do 10 pracovních dnů od jeho dodání Prodávajícímu bylo přijato na skladě Prodávajícího.

Na vrácené zboží Prodávající vystaví do 10 pracovních dnů od data přijetí zboží opravný daňový doklad.

Pokud zboží není vráceno ve lhůtě, je vráceno poškozené nebo rozbalené, má Prodávající právo jej nepřijmout nebo účtovat vzniklé náklady. To neplatí v případě, kdy bylo zboží Kupujícímu již doručeno poškozené nebo rozbalené.

V případě vrácení zboží, které nesplňuje uvedené podmínky, musí mít před odesláním Kupující takovému vrácení předem odsouhlaseno Primárním kontaktem.

## 4 Postup při nákupu služeb

### 4.1 Typy služeb

Prodávající nabízí Kupujícímu služby:

- typu servisní podpora
- typu návrh technického řešení, instalace, implementace, zahojení zařízení, projektové řízení, konzultace apod.

Přehled poskytovaných služeb a podmínky pro jejich poskytování Prodávající uvádí na svých webových stránkách [www.alef.com](http://www.alef.com)

### 4.2 Nabídka

Prodávající při nákupu služeb zpracuje individuální nabídku v maximální možné míře splňující požadavky Kupujícího zejména s ohledem na požadované doby opravy nebo zásahu, dobu dostupnosti služeb, termín dodání služeb nebo na komplexnost požadovaných služeb a technologií, kterých se služby týkají. Nabídka je zpravidla časově omezena.

### 4.3 Objednávka

#### 4.3.1 Objednávka

Jedním z postupů, definovaných v bodě **Formy objednávk**y, Kupující objedná nabídnutou službu u Prodávajícího.

#### 4.3.2 Zpracování objednávky

Zpracování objednávky proběhne v termínu individuálně dohodnutým mezi Kupujícím a Prodávajícím.

#### 4.3.3 Zrušení objednávky

V případě, že Kupující je nucen zrušit objednávku u Prodávajícího, musí tak učinit poštou nebo e-mailem. Prodávající má v takovém případě právo na úhradu penále ve výši 30% z finančního objemu objednávky v případě, že ke zrušení dojde později než 15 pracovních dnů před odběrem služby potvrzeným na objednávce.

### 4.4 Dodání služby

Dodání služby probíhá podle typu nakupované služby. Servisní podpora se považuje za dodanou zpřístupněním servisní podpory Kupujícímu – tzn. aktivací servisní podpory v aplikaci Servicedesk Prodávajícího nebo na webu dodavatele servisovaného hardware či software tak, aby Kupující mohl do těchto systémů zadávat jednotlivé požadavky na plnění servisní podpory po dohodnutou dobu platnosti služby. Ostatní typy služeb se považují za dodané podepsáním akceptačního protokolu Kupující; odmítne-li Kupující akceptační protokol bez vážného důvodu podepsat, služby se považují za dodané.

## 5 Platební styk

### 5.1 Úhrada zboží a služeb

#### 5.1.1 Platba předem

Platba předem se provádí prostřednictvím bankovního převodu na základě potvrzení objednávky – order confirmation a týká se Kupujících, kteří nemají přidělen kredit limit, nebo je jejich kredit limit momentálně vyčerpán. Potvrzení objednávky – order confirmation je zasíláno v elektronické podobě na e-mailovou adresu Kupujícího. Zboží je rezervováno pro Kupujícího a po připsání příslušné částky na účet Prodávajícího je připraveno k dodání dle jeho skladové dostupnosti. Úhrada musí být připsána na účet Prodávajícího nejpozději pátý pracovní den od data obdržení potvrzení objednávky. V případě nedodržení této lhůty dojde k automatickému zrušení rezervace zboží.

#### 5.1.2 Platba po dodání zboží nebo služeb

V případě, že Kupující má u Prodávajícího přidělen kredit limit, je mu při expedici zboží nebo dodání služeb vystavena faktura se splatností, která mu přísluší.

### 5.2 Úhrada opravného daňového dokladu

Úhrada opravného daňového dokladu se standardně provádí zápočtem s dosud neuhrazenými fakturami. Zápočet provádí pouze Prodávající. Zápočet je také možné provést formou platby, ve které je částka faktur(y) snížena o částku opravného daňového dokladu. V tomto případě je Kupující povinen zaslat emailem na finanční oddělení ([cz-finance@alef.com](mailto:cz-finance@alef.com)) rozpis platby nejpozději v den převodu peněz. Úhrada opravného daňového dokladu je možná tehdy, kdy na saldu Kupujícího nejsou žádné splatné faktury a dále, kdy celková suma otevřených opravných daňových dokladů převyšuje celkovou sumu neuhrazených faktur a zároveň žádná z nich není po splatnosti. V tomto případě se Kupujícímu propíjí pouze rozdíl sumy opravných daňových dokladů a faktur. Úhrada opravného daňového dokladu se neprovádí automaticky, ale na základě písemné nebo e-mailové žádosti Kupujícího na finanční oddělení ([cz-finance@alef.com](mailto:cz-finance@alef.com)). Žádost musí obsahovat identifikaci Kupujícího (název firmy a IČO), číslo opravného daňového dokladu, číslo bankovního účtu a kód banky.

## 6 Reklamac

Reklamovat lze pouze zboží zakoupené přímo u Prodávajícího. Reklamac se v žádném případě nevztahuje na software, ledaže třetí osoba - vykonavatel majetkových práv k takovému software nestanoví jinak.

### 6.1 Typy reklamací

- Žádost o vrácení zboží
- Chybně dodané zboží
- Reklamac vadného zboží
  - záruční
  - pozáruční
- reklamac zboží se zakoupenými službami servisní podpory

### 6.2 Reklamac

Reklamac je oprávněn Kupující zaregistrovat v aplikaci Servicedesk Prodávajícího (dostupný na webových stránkách [www.alef.com](http://www.alef.com)). Kupující nemá automaticky nárok na kladné vyřízení reklamace; každá zaregistrovaná reklamac bude Prodávajícím posouzena vždy v rámci každého jednotlivého případu.

### 6.3 Předání reklamovaného zboží

Reklamované zboží je Kupující povinen doručit na adresu Prodávajícího. Náklady na doručení reklamovaného zboží Prodávajícímu nese Kupující v případě, že reklamac není oprávněná.

V případě reklamace zboží, ke kterému byla zakoupena servisní podpora, je zboží odesláno na adresu výrobce dle instrukcí odpovědného zaměstnance Prodávajícího.

V případě, že reklamované zboží nebude doručeno nejpozději do 10 pracovních dnů od data schválení žádosti o reklamac Prodávajícím, vyhrazuje si Prodávající právo danou reklamací ukončit.

Zboží je nutné doručit v originálním balení v případě, že je to vyžadováno výrobcem, nebo v obalu zabezpečujícím bezpečnou přepravu zboží, včetně veškerého příslušenství. Obal musí být řádně označený číslem RMA (Returned Materials Authorization) přiděleným výrobcem. Pokud se jedná o reklamac vadného zboží, je nutné dodat i kopii nákupních dokladů (faktury a dodacího listu). V případě, že zásilka nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, bude na náklady Kupujícího zaslána zpět. V případě, že reklamované zařízení obsahuje přídatné moduly, rozšíření, atd., Prodávající neodpovídá za případnou možnou ztrátu těchto přídatných zařízení.

### 6.4 Záruční doba

Pokud není na dodacím listu uvedeno jinak, standardní záruční doba na zboží prodávané Prodávajícím je 6 měsíců. Záruční doba se počítá od data dodání zboží. Záruka se v žádném případě nevztahuje na software.

### 6.5 Reklamac zboží v záruce

Reklamac zboží v záruce se řeší výměnou nebo opravným daňovým dokladem. Vyměněné zboží je zasláno na náklady Prodávajícího zpět Kupujícímu. Vlastníkem reklamovaného zboží je po vystavení opravného daňového dokladu Prodávající.

### 6.6 Opravy zboží po záruce

Pozáruční reklamac se provádí za úplat. Kupující bude písemně informován o předpokládané ceně opravy/výměny, akceptací této ceny se zavazuje uhradit fakturu za opravu zboží až do výše předpokládané ceny. Prodávající si vyhrazuje právo požadavek na opravu zboží po uplynutí záruční lhůty odmítnout.

### 6.7 Reklamac zboží se zakoupenými službami servisní podpory

Reklamac zboží se zakoupenými službami servisní podpory se řeší výměnou zboží ve lhůtách podle typu zakoupené servisní podpory. V případě prodlení při výměně zboží oproti lhůtám platným pro zakoupenou servisní podporu, které bylo zavinené výrobcem, Prodávající za toto prodlení nenes odpovědnost.