

## 1. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Výrobek prodávaný pod obchodním názvem VYVOLÁVÁK CZ slouží pro správu fronty příchozích pacientů/klientů, pomocí kartiček pojišťovny České republiky, popř. pomocí identifikace prostřednictvím dotykové klávesnice. Dále slouží pro vyvolávání klientů/pacientů nebo publikaci digitálního obsahu, prostřednictvím Smart Signage technologie. Skládá se ze čtecí jednotky, obrazovky vyvolávacího systému, obrazovky Smart Signage a podpůrného software (dále jen výrobek).

Společnost eHOUSE SERVICES, s.r.o., sídlem: Dolní Libchavy 303, Libchavy, 561 16 (dále jen Výrobce) poskytuje kupujícímu Spotřebiteli na základě těchto záručních podmínek smluvní záruku na funkčnost svých výrobků a programů v trvání 24 měsíců od jejich převzetí Spotřebitelem.

Podmínkou pro uplatnění každého práva z poskytnuté smluvní záruky přitom je, že:

- a) výrobek byl uveden do provozu a provozován v souladu s uživatelskou dokumentací,
- b) program byl instalován a užíván v souladu s uživatelskou dokumentací,
- c) veškeré záruční a jiné opravy nebo úpravy byly vždy provedeny výhradně Výrobce nebo autorizovaným servisním partnerem.

Kupující Spotřebitel má v rámci takto poskytnuté smluvní záruky právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění reklamované vady výrobku, obnovu funkčnosti programu, popřípadě – není-li to vzhledem k povaze (tzn. příčině i projevu) vady neúměrné – právo na výměnu vadné součásti výrobku.

Kupující Spotřebitel uplatňuje právo ze smluvní záruky u Výrobce nebo jeho Obchodního zástupce, který výrobek dodal. Spotřebitel musí vždy umožnit ověření existence reklamované vady, včetně odpovídajícího vyzkoušení (popř. demontáže) výrobku, a to v pracovní dny v době od 7:00 do 19:00 hod.

Každé právo ze záruky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do konce záruční doby smluvní záruky, jinak zaniká.

Výrobce posoudí oprávněnost reklamace a podle povahy vady rozhodne o způsobu řešení reklamace. Spotřebitel je povinen poskytnout Výrobci nebo jeho Obchodnímu zástupci součinnost potřebnou k prokázání uplatněného práva z odpovědnosti za vady, k ověření existence reklamované vady i k záruční opravě výrobku.

Obchodní zástupce je oprávněn místo záruční opravy (resp. výměny vadné součásti výrobku) vyměnit reklamovaný výrobek za jiný (stejný, nový a bezvadný) výrobek.

Záruka vyplývající ze smluvních záručních podmínek platí pouze na území České republiky.

Tato záruka se nevztahuje na:

- a) opotřebení nebo poškození výrobku (včetně poškození způsobeného: poruchami v elektrické či jiné síti, použitím nevhodných náplní, nevhodnými provozními podmínkami, znečištěním výrobku jeho nedostatečnou údržbou aj.),
- b) projevy anebo nedostatky, vyvolané působením přírodních nebo vnějších vlivů, živelních událostí, rušivých elektromagnetických vlivů apod.,
- c) úkony potřebné v rámci údržby, čištění, revize, seřízení či kontroly výrobku,
- d) případné nedostatky parametru výrobku neuvedeného v jeho technické dokumentaci,
- e) úpravy anebo jakékoli jiné zásahy do výrobku provedené kýmkoli jiným než Výrobce nebo jeho autorizovaným servisním partnerem.

- f) projevy nebo nedostatky způsobené závadou počítačů a operačních systémů, poruchami sítí, chováním ochranných programů Spotřebitele (antivir, firewall aj.), nedodržením licenčních podmínek nebo napadením počítačovými viry,
- g) ztráty funkčnosti čtecího programu způsobené změnami spolupracujících uživatelských programů.

Těmito smluvními záručními podmínkami ani poskytnutím záruky, která z nich vyplývá, nejsou dotčena práva Spotřebitele, plynoucí z kogentních ustanovení obecně závazných právních předpisů, která se váží ke koupi výrobků a programů Výrobce.

Výrobce je povinen předat Spotřebiteli na jeho žádost při prodeji výrobku (a na požádání Kupujícího i kdykoliv poté) aktuální seznam kontaktních míst svých Obchodních zástupců v České republice, včetně jejich telefonních čísel a e-mailových adres.

Kontaktní místo Výrobce je eHOUSE SERVICES, s.r.o., Čs. Armády 1181, Ústí nad Orlicí, 562 01,

mob.: +420 731 586 072

tel.: +420 465 557 112

fax.: +420 465 582 015

info@vyvolavak.cz

www.vyvolavak.cz

## **2. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY**

Společnost eHOUSE SERVICES, s.r.o., sídlem: Dolní Libchavy 303, Libchavy, 561 16 (dále jen Výrobce) v záruční době odstraňuje závady funkčnosti svých výrobků a programů v následujících termínech.

- a) Podstatná závada zcela znemožňuje nebo výrazně omezuje užití výrobku. Spotřebitel je povinen zjištěnou podstatnou závadu nahlásit bez zbytečných odkladů kontaktnímu místu Výrobce nebo jeho Obchodního zástupce, který výrobek dodal. Výrobce je povinen bez zbytečného odkladu projednat se Spotřebitelem postup při odstranění závady a vadu nejefektivnějším možným způsobem a bez zbytečného odkladu odstranit.
- b) Nepodstatná závada částečně omezuje nebo ztěžuje užití výrobku. Spotřebitel je povinen zjištěnou nepodstatnou závadu nahlásit do 7 kalendářních dnů ode dne zjištění kontaktnímu místu Výrobce nebo jeho Obchodního zástupce, který výrobek dodal. Výrobce se do 14 kalendářních dnů od příjmu reklamace k nepodstatné vadě vyjádří spolu s časovým návrhem jejího odstranění.

## **3. ZÁRUČNÍ SERVIS**

Společnost eHOUSE SERVICES, s.r.o., sídlem: Dolní Libchavy 303, Libchavy, 561 16 (dále jen Výrobce), případně jeho Obchodní zástupce, který výrobek dodal nebo autorizovaný servisní partner, provádí záruční servis. Na svých kontaktních místech přijímají a vyřizují záruční reklamace v rozsahu a termínech uvedených v těchto záručních a reklamačních podmínkách.

Servisní práce vyžádané Spotřebitelem nebo vynucené okolnostmi provozu výrobku v období platnosti výše uvedené záruční lhůty vyjmuté ze záručních podmínek dle specifikace v bodu „1. Záruční podmínky“, budou Spotřebitelem hrazeny dle standardních ceníkových sazeb výrobce.

Informace o ceníkových sazbách jsou uvedeny na webu výrobce: [www.vyvolavak.cz](http://www.vyvolavak.cz).

#### **4. POZÁRUČNÍ SERVIS**

Pozáruční servis výrobků a programů Výrobce provádí na základě objednávky Spotřebitele Obchodní zástupce, který obchod sjednal, nebo kterého tým Výrobce pověřil.

Obchodní zástupce provádí pozáruční servis na základě svých smluv a svých cenových a dodacích podmínek.

#### **5. LICENČNÍ PODMÍNKY**

Společnost eHOUSE SERVICES, s.r.o., sídlem: Dolní Libchavy 303, Libchavy, 561 16 (dále jen Výrobce) je společností zaměřenou na tvorbu software a je dle § 58 zákona č. 121/2000 Sb. (dále jen „autorský zákon“), jako zaměstnavatel autora, oprávněna vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autora svých programů, jejich jednotlivých variant, rozšíření a doplňkových modulů (dále jen program).

Výrobce uděluje Spotřebiteli za úplaty právo užívat program na pracovních stanicích a serverech umístěných na pracovišti Spotřebitele. Právo užití může být uděleno na časově omezenou nebo neomezenou dobu. Jednotlivé součásti programu nelze oddělovat pro použití na jiném počítači.

Užitím programu se rozumí skladování, instalace a provozování programu způsobem uvedeným v uživatelské dokumentaci programu.

Pokud Spotřebitel získal uživatelská práva cestou pořízení vyšší verze programu, ztrácí uživatelská práva k předchozí verzi. Nesmí ji nadále užívat, postoupit třetí osobě a je povinen ji z počítačů odstranit.

Program zůstává majetkem Výrobce a je chráněn autorskými právy a příslušnými ustanoveními autorského zákona a mezinárodních smluv.

Spotřebitel může pořizovat kopie programu i uživatelské dokumentace, pokud tak bude činit k zajištění provozu vlastního počítačového systému, pro nějž bylo právo k užití programu poskytnuto, a dále pro archivní účely nebo jako záložní kopie, vždy však jen pro vlastní potřebu.

Není dovoleno program dále šířit, rozmnožovat, pronajímat, půjčovat apod. Rovněž je nepřípustné program jakkoliv měnit nebo upravovat, provádět jeho zpětný překlad nebo vytvářet jiné programové produkty jeho modifikací.

Právo k užití programu nesmí být postoupeno další straně bez předchozího výslovného písemného souhlasu Výrobce. Vydání souhlasu je podmíněno tím, že převod se vztahuje na licenci jako celek, že původní Spotřebitel si neoponechá za účelem provozu žádnou kopii programu. Novému Spotřebiteli bude vystavena nová licence a původní bude zrušena.

#### **6. OBCHODNÍ PODMÍNKY**

##### **DODÁVKA**

Společnost eHOUSE SERVICES, s.r.o., sídlem: Dolní Libchavy 303, Libchavy, 561 16 (dále jen Výrobce) se zavazuje na základě kupní smlouvy uzavřené Výrobce nebo jeho Obchodním zástupcem dodat kupujícímu Spotřebiteli své výrobky a programy (dále jen předmět koupě).

Kupující Spotřebitel se zavazuje předmět koupě převzít a zaplatit Výrobci sjednanou kupní cenu v sjednané době splatnosti. Pro případ prodloužení kupujícího Spotřebitele s úhradou kupní ceny sjednávají strany smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodloužení.

Výrobce plní kupní smlouvu zasláním předmětu koupě poštou, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

Uhrazením kupní ceny získá kupující Spotřebitel vlastnické právo k Výrobkům a právo k užití programů v počtu uvedeném na platebním dokladu.

## INSTALACE A ZAŠKOLENÍ

Instalaci výrobků a programů Výrobce včetně zaškolení provádí na základě objednávky Spotřebitele Obchodní zástupce, který obchod sjednal, nebo kterého tým Výrobce pověřil.

Obchodní zástupce provádí instalaci a zaškolení na základě svých smluv a svých cenových a dodacích podmínek.

## PROGRAMOVÁ ÚDRŽBA

Zakoupí-li si Spotřebitel předplatné programové údržby programů Výrobce (viz [www.vyvolavak.cz](http://www.vyvolavak.cz)), pak mu Výrobce bude po dobu předplacení této služby poskytovat aktualizace programů tak, aby programy pracovaly i v případě změn spolupracujících programů Spotřebitele.

Aktualizace programů včetně aktualizací uživatelské dokumentace v elektronické podobě budou po dobu předplacení programové údržby poskytovány Spotřebiteli bezplatně.

Spotřebiteli bude po dobu předplacení programové údržby k dispozici telefonní poradenská služba Výrobce či Obchodního zástupce, který výrobek dodal.

Programová údržba je omezena pouze na programy Výrobce. Plnění se nevztahuje na operační systémy, síťové prostředky, cizí programy, databáze, databázové servery atd. Údržba hardwaru není předmětem programové údržby. Pořízením programové údržby nedochází k prodloužení záruky na dodaný hardware definované v bodu 1. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY.

Programová údržba je prováděna pouze programům, které obsahují veškeré aktualizace dávané Spotřebiteli a jsou tedy na nejnovější úrovni.

Poskytování aktualizovaných verzí svých programů provádí Výrobce jejich umístěním na server Výrobce dostupný sítí internet. Stažení aktualizací si provádí Spotřebitel sám.

Výrobce v rámci programové údržby poskytuje Spotřebiteli aktualizované verze jím zakoupených programů a oprávnění je užívat v počtu původně jím zakoupených licencí.

Spotřebiteli je po dobu podpory zachována možnost rozšiřovat program. S ohledem na vzájemnou kompatibilitu různých verzí programu není možné tuto možnost zachovat Spotřebiteli, který nemá předplacenou programovou údržbu.

Úhrada programové údržby se provádí formou paušálního předplatného na časový úsek obvykle 12 měsíců od data převzetí programu Spotřebitelem. Jeden měsíc před ukončením tohoto období bude spotřebitel vyzván zasláním zálohové faktury k prodloužení programové údržby o obvykle dalších 12 měsíců. Bude-li úhrada provedena v termínu splatnosti, bude podpora poskytována kontinuálně. V opačném případě bude podpora ukončena. Získání nové, aktuální verze programu bez platné podpory je možné pouze zaplacením poplatku ve výši ceny ročního předplatného programové podpory za provozovaný program a obnovením předplatného.

Informace o aktuálních cenách programové podpory a způsobu pravidelné obnovy jsou uvedeny na [www.vyvolavak.cz](http://www.vyvolavak.cz).