

Všeobecné obchodní podmínky

užívání CRM systému CRMPLUS

společnosti **Technodat Develop, s.r.o.**, se sídlem: Tř. T. Bati 3295, Zlín, PSČ: 760 01, IČ: 25530640, společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 30629

verze 3.0 platná od 01.10.2016

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Obecná ustanovení

1.1.1 Společnost Technodat Develop, s.r.o., IČ 25530640, se sídlem Tř. T. Bati 3295, Zlín, PSČ 760 01 (dále jen „Poskytovatel“) je právnickou osobou, která je zhotovitelem (autorem) a dodavatelem softwaru CRMPLUS (dále jen „Softwarový produkt“).

1.1.2 Softwarový produkt je CRM (Customer Relationship Management) software pro řízení malých a středních firem. Tento Softwarový produkt je dodáván:

a) **Základní modul START** – obsahuje základní moduly k vedení základních firemních agend dle nabídky uvedené na www.crmplus.cz,

případně doplněný o:

b) **softwarové doplňky** - např. Rozšířený import dat, Logování změn, Helpdesk, aj. (dále jen „softwarové doplňky“) vše dle nabídky uvedené na www.crmplus.cz

případně doplněný o

c) **služby** - např. instalace/konfigurace systému u zákazníka, implementace změn/úprav systému (programátorské práce), školení (dále jen „služby“) vše dle nabídky uvedené na www.crmplus.cz

1.1.3 Zákazníkům, kteří uzavřou s Poskytovatelem licenční smlouvu (dále jen „Uživatel“), je poskytována maintenance pro to období, pro které mají maintenance předplacenou (čl. 2.3).

1.2 Uzavření licenční smlouvy

1.2.1 Licenční smlouva – smlouva o poskytnutí práva k užívání Softwarového produktu (dále jen „Smlouva“), jejíž součástí jsou tyto Obchodní podmínky, je uzavřena okamžikem, kdy dojde k instalaci Softwarového produktu.

1.3 Všeobecné obchodní podmínky

1.3.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“) jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy a dále práva a povinnosti Uživatelů při užívání Softwarového produktu.

1.3.2 Pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno odchylné ujednání nebo platnost některých ustanovení těchto Obchodních podmínek není Smlouvou vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy smluvních stran tyto Obchodní podmínky.

2. DODÁVKA SOFTWAREOVÉHO PRODUKTU, PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

2.1 Dodávka Softwarového produktu, uživatelská dokumentace

2.1.1 Uživatel si odesláním poptávky e-mailem na crminfo@technodat.cz nebo provedené telefonicky u obchodníka vybírá příslušné základní moduly Softwarového produktu a softwarové doplňky či služby a uvádí počty licencí.

2.1.2 Po uskutečnění poptávky Poskytovatel zašle Uživateli cenovou nabídku obsahující cenu Softwarového produktu a služeb s tímto produktem souvisejících (dále také jen „Cenová nabídka“). Potvrzení Cenové nabídky Uživatelem se považuje za objednávku Softwarového produktu a souvisejících služeb. Na základě potvrzení Cenové nabídky je Uživateli zaslána proforma-faktura a odkaz, prostřednictvím kterého si Uživatel může stáhnout instalaci Softwarového produktu, který si může instalovat do počítače a začít užívat s omezením po dobu max. 21 kalendářních dnů bez registrace.

2.2 Registrace Softwarového produktu

- 2.2.1 Uživatel bere na vědomí, že plná funkcionalita Softwarového produktu vyžaduje jeho registraci u Poskytovatele. Informace, požadované pro registraci Softwarového produktu se generují automaticky při jeho instalaci u Uživatele (tzv. registrační klíč). Uživatel zasílá tento registrační klíč Poskytovateli, který na jeho základě vytváří licenční soubor. Registrace Softwarového produktu se následně provede pomocí tohoto licenčního souboru přímo ze Softwarového produktu.
- 2.2.2 Není-li Softwarový produkt řádně registrován, je sjednaný časový rozsah licence pouze prvních dvacet jedna (21) dnů ode dne instalace, popř. ode dne prvního spuštění Softwarového produktu a jedná se tedy o rozvazovací podmínku ve smyslu ust. § 548 občanského zákoníku. Toto ustanovení se nepoužije v případech, kdy provádí instalaci včetně registrace přímo Poskytovatel.
- 2.2.3 Poskytovatel tímto prohlašuje, že k provedení registrace není nutno zadávat žádné osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. Veškeré údaje shromážděné v souvislosti s aktivací nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly shromážděny (tj. budou užívány pouze pro vnitřní potřeby Poskytovatele).
- 2.2.4 Pokud dojde k úpravě hardwaru Uživatele nebo upgradu či updatu Softwarového produktu, může vzniknout potřeba Softwarový produkt znovu aktivovat. Nová aktivace Softwarového produktu může vyžadovat podpis Čestného prohlášení Uživatelem, že původně aktivovaný Softwarový produkt nebude dále používat, a úhradu poplatku za novou aktivaci Softwarového produktu, přičemž výše tohoto poplatku bude Uživateli dopředu sdělena Poskytovatelem.

2.3 Maintenance Softwarového produktu

- 2.3.1 Uhradil-li registrovaný Uživatel aktualizací poplatek ve výši a za podmínek dle čl. 5.2 těchto Obchodních podmínek, má nárok na základní technickou podporu prostřednictvím helpdesku Poskytovatele dle čl. 6.2 a přístup k update Softwarového produktu (dále také jen „maintenance“).
- 2.3.2 Informace o vydání update Softwarového produktu a odkaz na jeho stažení zasílá Poskytovatel Uživateli prostřednictvím emailové adresy, kterou Uživatel uvedl při objednávce nebo registraci Softwarového produktu.
- 2.3.3 Technickou podporu a služby nad rámec maintenance dle čl. 2.3.1 těchto Obchodních podmínek sjednává Poskytovatel s Uživatelem formou samostatné servisní smlouvy.

2.4 Povinnosti Uživatele

- 2.4.1 Uživatel je povinen provádět zálohy dat a jejich archivování prostřednictvím Softwarového produktu. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození těch dat, která nebyla zálohována.
- 2.4.2 Uživatel je dále povinen dodržovat všechna omezení v užití Softwarového produktu stanovená zákonem a těmito Obchodními podmínkami.

2.5 Mlčenlivost

- 2.5.1 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající ze Smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství a důvěrné informace Uživatele.
- 2.5.2 Obchodním tajemstvím jsou veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související s činností Uživatele či Poskytovatele, které souvisejí se závodem, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Za důvěrné informace Uživatele se považují zejména přístupová a registrační hesla dodaná Uživateli. Uživatel je povinen tato hesla chránit před zneužitím a jejich odcizení neprodleně ohlásit Poskytovateli.
- 2.5.3 Uživatel je vázán mlčenlivostí rovněž v rozsahu stanoveném v rámci licence k Softwarovému produktu dle čl. 3.4.8 těchto Obchodních podmínek.

3. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

3.1 Licence

- 3.1.1 Za podmínky řádné úhrady sjednané ceny za poskytnutí licence (licenčních poplatků) uděluje Poskytovatel Uživateli licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat Softwarový produkt specifikovaný ve Smlouvě k účelu ze Smlouvy vyplývajícimu, a to za dále uvedených podmínek:

- a) licence se sjednává jako licence nevýhradní;
- b) časový rozsah licence: neomezeně;
- c) územní rozsah licence: Česká republika (v dodatku ke Smlouvě lze územní rozsah licence upravit);
- d) množství rozsah licence je dán příslušným druhem licence. Pro tyto účely se Počítačem rozumí počítač, pracovní stanice, terminál, příruční PC, zařízení typu pager, „inteligentní telefon“ nebo jiné elektronické digitální zařízení, na kterém je možné přistupovat k softwarovému produktu.

3.2 Druhy licence a práva z licencí

- 3.2.1 ZÁKLADNÍ LICENCE PRO (N) SOUČASNĚ PRACUJÍCÍCH UŽIVATELŮ. Licence opravňuje instalovat Softwarový produkt na vyhrazený síťový server a užívat současně Softwarový produkt (N) Uživatelům dle počtu objednaných licencí.
- 3.2.2 SOFTWAREOVÝ DOPLŇEK ZÁKLADNÍ LICENCE. Některé softwarové produkty mohou být označeny jako volitelně rozšiřující modul základní licence. Tyto doplňky mohou být používány pouze současně se základní licencí.
- 3.2.3 BEZÚPLATNĚ LICENCE. Softwarové produkty označené jako DEMO (demoverze), TRIAL (trialverze) nebo FREE (freeverze – CRMFREE) lze získat od Poskytovatele bezúplatně. Poskytovatel neposkytuje na tyto Softwarové produkty žádnou záruku, maintenance a neručí za data vložená Uživatelem. Uživatel bere na vědomí, že tyto Softwarové produkty mohou fungovat jen po omezenou dobu stanovenou Poskytovatelem.

3.3 Převod licence.

- 3.3.1 Licenci nelze převést na třetí osobu.

3.4 Licenční omezení

- 3.4.1 Pokud není uvedeno v těchto Obchodních podmínkách jinak a nejsou splněny podmínky shora uvedené, pak Uživatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele udělit podlicenci, ani práva k Softwarovému produktu postoupit, a to ani osobě, která s ním tvoří koncern ve smyslu ust. § 79 zákona č. 90/2012 o obchodních společnostech a družstvech (dále jen „ZOK“).
- 3.4.2 Uživatel není oprávněn Softwarový produkt rozmnožovat za účelem jeho rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, pronajímat ani půjčovat, ledaže by mu k tomu dal Poskytovatel předchozí výslovný písemný souhlas. Uživatel rovněž není oprávněn překročit množství rozsah licence sjednaný ve Smlouvě.
- 3.4.3 S výjimkou uvedených případů mohou licenci k Softwarovému produktu užívat pouze pracovníci vlastníka licence, tj. není dovoleno sdílení síťových nebo nesíťových licencí pracovníky více subjektů.
- 3.4.4 Pokud chce jiný subjekt užívat softwarový produkt, musí být vlastníkem základní licence k softwarovému produktu.
- 3.4.5 Další omezení práv může vyplývat z příslušné varianty Softwarového produktu nebo jeho doplňku.
- 3.4.6 Softwarový produkt v rámci této licenční smlouvy nesmí být zpřístupněn prostřednictvím komerčních hostitelských služeb.
- 3.4.7 Uživateli nevznikají uzavřením Smlouvy a udělením licence žádná práva k ochranným známkám Poskytovatele nebo třetích osob.
- 3.4.8 Uživatel nesmí jakkoli využít znalosti o myšlenkách, postupech, struktuře, algoritmu a použitých metodách, na nichž je Softwarový produkt založen nebo které obsahuje, i když je získal při oprávněném užití Softwarového produktu, vyjma jejich užití k nezbytnému účelu při provozování Softwarového produktu, tj. k dosažení vzájemného funkčního propojení počítačových programů. Tyto znalosti nesmějí být využity ani k vývoji, zhotovení nebo k obchodnímu využití jiného počítačového programu, ani k jinému jednání ohrožujícímu nebo porušujícímu autorské právo a obchodní zájmy Poskytovatele. O těchto znalostech je Uživatel povinen zachovávat mlčenlivost.

3.5 Nároky Poskytovatele z porušení licence

- 3.5.1 Softwarový produkt jako autorské dílo a databáze v něm zahrnuté požívají ochrany zejména autorského zákona (z. č. 121/2000 Sb.), trestního zákoníku (z. č. 40/2009 Sb.) a občanského zákoníku (z. č. 89/2012 Sb.) a Uživatel je oprávněn jej užívat pouze v rozsahu a způsobem stanoveným Poskytovatelem.

- 3.5.2 V případě zásahu Uživatele do autorských práv Poskytovatele vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých). Smluvní pokuta je splatná na základě výzvy k úhradě smluvní pokuty ve lhůtě 15 dnů od doručení výzvy. Nárok Poskytovatele na náhradu škody není tímto ujednáním o smluvní pokutě dotčen.
- 3.5.3 Vedle nároku na smluvní pokutu má Poskytovatel v případě zásahu Uživatele do jeho autorských práv nároky vyplývající z autorského zákona a občanského zákoníku, zejména nárok na zdržení se dalších zásahů do autorských práv, nárok na sdělení údajů o způsobu a rozsahu neoprávněného užití Softwarového produktu a nárok na odstranění následků zásahu do autorských práv včetně poskytnutí přiměřeného zadostiučinění a případného bezdůvodného obohacení.

4. HOSTING

4.1. Podmínky poskytnutí služby hosting

4.1.1. Volitelnou službu hosting Softwarového produktu (na základě které jsou některé programové a technické prostředky potřebné pro chod Softwarového produktu zajištěny a poskytnuty Poskytovatelem) může Uživatel objednat u Poskytovatele pouze současně se službou maintenance (viz čl. 2.3) nebo v případě, že má uzavřenu s Poskytovatelem servisní smlouvu. Služba hosting Softwarového produktu zahrnuje databázový počítačový program potřebný pro chod a funkčnost Softwarového produktu, který obsahuje data Uživatele vložená do Softwarového produktu, umístěný na technických prostředcích Poskytovatele, pokud si Poskytovatel a Uživatel nesjednají v rámci Smlouvy jinak, zejména rozsah služeb hostingu Softwarového produktu může zahrnovat samostatná servisní smlouva.

4.2. Kapacita serveru, přenos dat

4.2.1. Poskytovatel se zavazuje v případě objednávky Uživatele zajistit dostatečný prostor pro provoz databázi Softwarového produktu na svém či pronajatém serveru a umožnit Uživateli jeho zpřístupnění na internetu. Poskytovatel v rámci této služby zajišťuje pravidelné zálohování databáze Softwarového produktu.

4.3. Odstávky a řešení provozních incidentů

4.3.1. Poskytovatel je povinen zajistit průběžnou údržbu serveru a dalšího hardware či software nutného pro řádný provoz serveru. V této souvislosti je Poskytovatel oprávněn dočasně vyřadit server a Softwarový produkt z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit (odstávka).

4.4. Zákaznické licenční podmínky služby HOSTING

Licenční podmínky k používání software společnosti Microsoft

- 4.4.1. Toto ustanovení se týká Uživatелеm používaného software společnosti Microsoft, které zahrnuje počítačový software poskytovaný Poskytovatelem v rámci provozu Softwarového produktu na hostingovém serveru. Jedná se zejména o Microsoft Windows Server a Microsoft SQL Server Express Edition. Software Microsoft může zahrnovat přidružená media, tištěné materiály a on-line nebo elektronickou dokumentaci (dále jen „Softwarové produkty Microsoft“). Poskytovatel nevlastní Softwarové produkty Microsoft a jejich používání je proto spojeno s jistými právy a omezeními, o nichž Uživatele musí Poskytovatel informovat. Právo užívat Softwarové produkty Microsoft vyplývá ze smlouvy Uživatele s Poskytovatelem a se souhlasem a dodržováním následujících podmínek, které není Poskytovatel oprávněn pozměňovat nebo doplňovat.
- 4.4.2. Licenci na Softwarové produkty Microsoft poskytuje Poskytovateli k tomu příslušná pobočka společnosti Microsoft Corporation (dále jen “Microsoft“). Microsoft nebo jeho dodavatelé vlastní všechna práva včetně obrázků, fotografií, animací, videa, audia, hudby, textů, které jsou součástí Softwarových produktů Microsoft. Softwarové produkty Microsoft jsou chráněny zákony na ochranu autorských práv a mezinárodními smlouvami o autorských právech i dalšími zákony a smlouvami na ochranu intelektuálního vlastnictví. Stav, že uživatel vlastní nebo používá Softwarové produkty Microsoft nebo k nim má přístup, nedává právo Softwarové produkty Microsoft vlastnit ani k nim mít právo po stránce intelektuálního a autorského vlastnictví dle platné právní úpravy zákonů České republiky.
- 4.4.3. Softwarové produkty Microsoftu je zakázáno kopírovat, pronajímat, poskytovat na splátky, zapůjčovat nebo přímo nebo nepřímo poskytovat nebo rozšiřovat jakékoliv třetí straně ani této třetí straně umožnit přístup a /nebo užívat funkčnost Softwarových produktů Microsoft. Softwarové produkty Microsoft je zakázáno uživateli dekompileovat nebo zpětně analyzovat (reverse engineering).

- 4.4.4. Softwarové produkty Microsoft je zakázáno pronajímat, poskytovat na splátky, zapůjčovat nebo přímo nebo nepřímo poskytovat nebo rozšiřovat jakékoli třetí straně ani této třetí straně umožnit přístup a /nebo užívat funkčnost softwarových produktů.
- 4.4.5. Pokud uživatel porušuje tyto zákaznické licenční podmínky, může Poskytovatel ukončit uživatelské právo používat Softwarové produkty Microsoft, a to bez ohledu na jakákoliv jiná práva. V případě ukončení nebo zrušení musí uživatel přestat používat Softwarové Produkty Microsoft a/nebo ukončit k nim přístup a zničit všechny kopie Softwarových Produktů Microsoft a všechny jejich součásti.
- 4.4.6. Jakékoli záruky nebo ručení za případné škody Microsoft ani jeho pobočky a společníci neposkytují. Funkcionalitu hostovaných služeb Uživateli garantuje Poskytovatel. Ten také poskytuje Uživateli podporu Softwarových produktů Microsoft.
- 4.4.7. Softwarové Produkty Microsoft mohou obsahovat technologii, která netoleruje škody a není projektována, vyrobena ani určena k použití v prostředí nebo aplikacích, v nichž by selhání Softwarových produktů Microsoft mohlo přivodit smrt, zranění nebo způsobit vážnou škodu osobám, majetku nebo prostředí
- 4.4.8. Softwarové produkty jsou z hlediska amerických zákonů předmětem kontroly vývozu. Souhlasíte s dodržováním všech uplatňovaných mezinárodních a národních zákonů, které se vztahují k softwarovým produktům, včetně vládních vývozních omezení USA, jakož i omezení vydaných vládou USA a jinými vládami týkajících se konečných uživatelů, konečného použití a míst určení. Další informace jsou uvedeny na adrese <http://www.microsoft.com/exporting/>.
- 4.4.9. Mimo veškerých závazků vůči Poskytovateli souhlasí Uživatel s tím, že je za jakékoli porušení těchto ustanovení a podmínek též právně odpovědný přímo společnosti Microsoft.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Cena Softwarového produktu

- 5.1.1 Cena za licenci je určena v závislosti na počtu uživatelských přístupů základního modulu Softwarového produktu a jeho doplňcích.
- 5.1.2 Není-li s Uživatелеm sjednáno jinak, je výše ceny licence Softwarového produktu uvedena v Cenové nabídce, kterou Uživatеле obdržel od Poskytovatele, a která se v okamžiku uzavření Smlouvy stává její nedílnou přílohou.

5.2 Cena maintenance

- 5.2.1 Není-li s Uživatелеm sjednáno jinak, je výše maintenance uvedena v Cenové nabídce, kterou Uživatel obdržel od Poskytovatele, a která se v okamžiku uzavření Smlouvy stává její nedílnou přílohou.
- 5.2.2 Poskytovatel zašle Uživateli nabídku na prodloužení služby maintenance zpravidla ve formě zálohové proforma faktury alespoň jeden měsíc před uplynutím předchozího období maintenance.

5.3 Poplatky za služby

- 5.3.1 Poskytovatel má nárok v případě objednávky Uživatеле na služby Poskytovatele spojené se Softwarovým produktem, a to v rozsahu objednaného druhu služeb.
- 5.3.2 Není-li s Uživatелеm sjednáno jinak, je výše poplatků za služby uvedena v Cenové nabídce, kterou Uživatel obdržel od Poskytovatele, a která se v okamžiku uzavření Smlouvy stává její nedílnou přílohou.

5.4 Poplatky za hosting Poskytovatele

- 5.4.1 Není-li s Uživatелеm sjednáno jinak, je poplatek za poskytování hostingových služeb dle čl. 4 uveden v Cenové nabídce, kterou Uživatel obdržel od Poskytovatele, a která se v okamžiku uzavření Smlouvy stává její nedílnou přílohou.
- 5.4.2 Poskytovatel zašle Uživateli nabídku na prodloužení služby hosting zpravidla ve formě zálohové proforma faktury společně s nabídkou na prodloužení maintenance dle čl. 5.2.2

5.5 Platební podmínky

- 5.5.1 Uživatel provádí úhrady zpravidla na základě proforma faktur zaslaných Poskytovatelem se splatností minimálně 10 kalendářních dnů ode dne doručení v elektronické formě. Úhrada je prováděna bezhotovostně na účet Poskytovatele, uvedený na zaslaném daňovém dokladu.

6. ŘEŠENÍ POTÍŽÍ

6.1 Systémové požadavky

- a) Poskytovatel garantuje plnou funkcionalitu Softwarového produktu pouze za předpokladu, že budou Uživatelé splněny minimální systémové požadavky. Aktuální minimální systémové požadavky Poskytovatel uvádí na svých stránkách www.crmplus.cz

6.2 Základní technická podpora

- 6.2.1 Poskytovatel zajišťuje v pracovních dnech od 08:00-16:00 provoz základní technické podpory k Softwarovému produktu prostřednictvím helpdesku, přičemž služba helpdesku je zajišťována prostřednictvím internetových stránek dostupných na internetové adrese www.crmplus.cz a to za podmínek uvedených na těchto stránkách.
- 6.2.2 Základní technická podpora poskytovaná Poskytovatelem v rámci helpdesku je určena pouze pro hlášení chyb Softwarového produktu a není určena k poskytování služeb typu konzultace, školení, instalace, administrace aj.

7. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, OMEZENÍ ZÁRUKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODU

7.1 Záruka

- 7.1.1 Poskytovatel odpovídá za to, že Softwarový produkt odpovídá ke dni vydání jeho instalačního balíčku, prostřednictvím kterého je možné Softwarový produkt v počítači Uživatele nainstalovat, vlastnostem uvedeným v uživatelské dokumentaci dostupné na internetových stránkách na adrese <http://napoveda.crmplus.cz> Uživatel je odpovědný za to, aby se s uživatelskou dokumentací seznámil a na případné nejasnosti se dotázal. Absence vlastností či funkcí, které nejsou v uživatelské dokumentaci platné ke dni vydání instalačního balíčku Softwarového produktu uvedeny, se nepovažují za vadu a porušení Smlouvy a Uživatelé nevznikají z tohoto důvodu žádné nároky z odpovědnosti za vady ani nárok na odstoupení od Smlouvy.
- 7.1.2 Poskytovatel odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, ke kterým mají přístup pouze registrovaní Uživatelé po zaplacení ceny licencí, resp. aktualizčních poplatků. Poskytovatel neodpovídá za vady starších verzí Softwarového produktu ani jejich nekompatibilitu s novými softwarovými či hardwarovými prostředky. Poskytovatel není povinen provádět technickou podporu, vývoj ani údržbu starších verzí Softwarového produktu.
- 7.1.3 Poskytovatel nedává záruku za jakost Softwarového produktu.

7.2 Omezení záruky

- 7.2.1 Podmínkou vzniku nároku na uplatnění případných vad Softwarového produktu je registrace Softwarového produktu u Poskytovatele a provedení instalace z instalačního balíčku/média Poskytovatele. Uživatel může uplatnit výhradně vady, které se vztahují na bezvadný chod Softwarového produktu, čímž se rozumí funkčnost Softwarového produktu v souladu s dokumentací platnou ke dni vydání instalačního balíčku Softwarového produktu nebo jeho updatů. Samotné uplatnění a postup vyřízení reklamace je definován v článku 6 a 7 těchto Obchodních podmínek.
- 7.2.2 S výjimkou těchto záruk je Softwarový produkt poskytován bez dalších záruk jakéhokoli druhu. Za závadu Softwarového produktu nelze označit zejména skutečnost, že Softwarový produkt nepracuje na hardwaru, který nebyl dostupný v okamžiku výroby Softwarového produktu, nebo na hardwaru operačního systému, který není podporován. Podporované verze operačních systémů jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele www.crmplus.cz.
- 7.2.3 Poskytovatel nezaručuje, že Softwarový produkt splní všechny požadavky Uživatele. Poskytovatel nezaručuje bezvadnou funkčnost Softwarového produktu, pokud
 - a) je provozován spolu s programy jiných výrobců, které znemožňují bezvadnou funkčnost Softwarového produktu,
 - b) je provozován na chybně nakonfigurovaném počítači nebo na chybně nastavené počítačové síti,
 - c) je provozován na nevhodném hardwaru nebo hardwaru, který je v rozporu s technickými požadavky uvedenými na stránkách Poskytovatele nebo v manuálech,
 - d) Uživatel provádí zásahy do Softwarového produktu pomocí jiných prostředků, než je samotný produkt.

7.2.4 Uživatel je povinen prověřit Softwarový produkt z hlediska jeho funkčnosti a použitelnosti v konkrétní situaci dříve, než začne s jeho užitím (toto platí i pro produkty, které Uživatel obdrží v rámci odstraňování vad a upgrade).

7.3 Řešení potíží Uživatelů a odstraňování vad

7.3.1 Uživatel případné vady nebo obdobné nedostatky oznamuje prostřednictvím helpdesku. Uživatel je povinen Poskytovateli oznámit vady či jiné potíže bezodkladně poté, co o nich dozvěděl nebo dozvědět mohl při náležité péči.

7.3.2 V oznámení vady je Uživatel povinen uvést co nejpodrobnější informace o charakteru vady, zejména popis toho, jak se projevuje, kdy a jak byla zjištěna a dále, je-li to možné, zašle Uživatel současně opisy chybových zpráv nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů Softwarového produktu. Poskytovatel neodpovídá za prodlení s odstraňováním vady, které bylo zapříčiněno nedostatky notifikace.

7.3.3 Poskytovatel řeší vady Softwarového produktu zásadně vzdáleným přístupem.

7.3.4 Uživatel bere na vědomí, že technický pracovník Poskytovatele se může on-line připojit k počítači Uživatele za účelem zjištění příčiny potíží nebo vady prostřednictvím software třetí strany. Ustanovení o povinnosti mlčenlivosti tímto není dotčeno.

7.4 Výluka z odpovědnosti

7.4.1 Poskytovatel neodpovídá za vady ani škody způsobené vadami Softwarového produktu nebo jeho chybnými výstupy, byly-li zapříčiněny Uživatelem, třetími osobami nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Poskytovatel neodpovídá za vady ani za škodu způsobenou zejména

- a) vložení nesprávných údajů do Softwarového produktu Uživatelem, chybným postupem Uživatele při vkládání informací nebo souborů do Softwarového produktu nebo nesprávnou interpretací údajů prezentovaných Softwarovým produktem;
- b) zavirováním lokální sítě Uživatele nebo jeho počítačů počítačovými viry (spyware, malware aj.), popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem,
- c) neodborným zásahem do Softwarového produktu, do systémového programového vybavení a prostředí,
- d) nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě,
- e) nesprávnou funkcí programů jiných výrobců, které běží současně s dodaným programovým vybavením
- f) neposkytnutím potřebné součinnosti ze strany Uživatele.

7.4.2 Za vadu Softwarového produktu se nepovažují chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na jeho funkčnost a nezpůsobují podstatné odchylky od jeho sjednaných vlastností. Za vadu Softwarový produkt se dále nepovažují nečinnost nebo omezená funkcionalita způsobená tím, že Softwarový produkt nebyl registrován.

7.4.3 Poskytovatel nese odpovědnost za škodu, kterou zavíní porušením svých povinností. Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk, přerušení obchodu, ztráty obchodních informací druhé smluvní strany a nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše licenčního poplatku uhrazeného za produkt, na jehož základě došlo ke vzniku škody.

8. UKONČENÍ SMLOUVY

8.1 Odstoupení od Smlouvy Poskyvatel

8.1.1 Porušení autorských práv ze strany Uživatele nebo nezaplacení ceny licence ani přes výzvu Poskytovatele zaslano emailem nebo jinak doručeno se považuje za podstatné porušení Smlouvy a v těchto případech má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit.

8.2 Odstoupení od Smlouvy Uživatelem

8.2.1 Uživatel má právo od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení ze strany Poskytovatele ve smyslu ust. § 2002, občanského zákoníku zejména v případě, že Softwarový produkt má vady, které zcela znemožňují jeho užívání. V případě, že Poskytovatel poskytuje Uživateli službu maintenance dle článku 2.3 těchto Obchodních podmínek nebo službu hostingu dle článku 4 Obchodních podmínek, považuje se za podstatné porušení Smlouvy Poskyvatel také případ, kdy užívání Softwarového produktu není

možné po dobu delší než 30 dnů v důsledku porušení povinností Poskytovatele a Uživatel na nefunkčnost Softwarového produktu Poskytovatele upozornil.

8.3 Společná ustanovení

- 8.3.1 V případě ukončení Smlouvy odstoupením musí být oznámení o odstoupení písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.
- 8.3.2 Zánikem nebo zrušením Smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, smluvní pokutu a jiných ustanovení, které podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy (např. povinnost mlčenlivosti nebo ustanovení na ochranu autorských práv Poskytovatele).
- 8.3.3 Zánik nebo zrušení Smlouvy nemá za důsledek vrácení poplatků za poskytování licence ani části poplatku za případné nevyčerpané služby maintenance nebo hosting, které již byly objednány a uhrazeny nebo na jejíž úhradu má Poskytovatel nárok.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1.1 Poskytovatel je oprávněn shromáždit, zpracovat a uložit osobní údaje Uživatele nezbytné pro uzavření Smlouvy a její realizaci. Uzavřením Smlouvy uděluje Uživatel Poskytovateli souhlas k tomu, aby Poskytovatel v době od uzavření licenční smlouvy do jejího ukončení shromáždil a zpracoval údaje o plnění závazků Uživatele z licenční smlouvy, popř. smluv souvisejících. Uzavřením smlouvy uděluje Uživatel Poskytovateli současně souhlas k zaslání informací týkajících se Softwarového produktu a souvisejících služeb a produktů, a to jak v písemné, tak i v elektronické podobě. Tento souhlas může Uživatel kdykoliv písemně odvolat.
- 9.1.2 Poskytovatel může Obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit, mimo jiné z důvodu změny právních předpisů, změny technologií a technologických postupů, změny licenčního modelu, změny a rozšíření výrobků a služeb poskytovaných Poskytovatelem, přičemž veškeré tyto změny mohou mít také původ v okolnostech, které Poskytovatel musel předpokládat při uzavření Smlouvy anebo ve změnách majetkových poměrů Poskytovatele. Poskytovatel je povinen Uživateli změny Obchodních podmínek oznámit, a to písemně (též emailem). Uživatel má možnost tuto změnu Obchodních podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 2 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi. Pokud Uživatel neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně Obchodních podmínek, pak se má za to, že Uživatel se změnou Obchodních podmínek souhlasí.
- 9.1.3 Příslušná ustanovení autorského zákona a dalších právních předpisů upravující užívání počítačových programů a databází a sankce za jejich nelegální užívání nejsou těmito Obchodními podmínkami dotčena.
- 9.1.4 Uzavřené Smlouvy jsou archivovány Poskytovatelem v elektronické podobě popř. písemné podobě a nejsou přístupné. Jazykem komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem a jazykem Smlouvy je český jazyk.
- 9.1.5 Ustanovení servisní smlouvy týkající se Softwarového produktu uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem mají přednost před těmito Obchodními podmínkami.
- 9.1.6 Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, řídí se Smlouva zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a vztahy ze Smlouvy vzniklé se řídí českým právem.
- 9.1.7 V případě, že by některé ustanovení těchto Obchodních podmínek bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Obchodních podmínek nebo Smlouvy.
- 9.1.8 Uživatel dále prohlašuje, že Smlouvu uzavřel a také přijal tyto Obchodní podmínky jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti a dále že není spotřebitelem ve smyslu zákona.
- 9.1.9 Uživatel potvrzuje, že se před instalací Softwarového produktu měl možnost seznámit s Obchodními podmínkami v plném rozsahu a také tak učinil, považuje je za součást Smlouvy uzavřené mezi ním a Poskytovatelem, neshledává v nich žádná ustanovení, která by nemohl rozumně očekávat, a že veškerá ustanovení těchto Obchodních podmínek výslovně přijímá, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak. Uživatel dále prohlašuje, že se ve smluvním vztahu s Poskytovatelem nepovažuje za slabší smluvní stranu.