

Všeobecné obchodní podmínky - platnost od 25. 5. 2018

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností system IN s.r.o., IČ: 25313142, se sídlem Nová 823, 252 10 Mníšek pod Brdy, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského obchodního soudu v Praze, oddíl C, vložka 30430 (dále jen „SYSTEMIN“), a jejími zákazníky v oblasti prodeje produktů a zboží a poskytování služeb.

Podmínky a vztahy neuvedené v těchto VOP se řídí právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a dále ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.

II. VYMEZENÍ POJMŮ

Softwarový produkt nebo **Produkt** – soubor zahrnující software společnosti SYSTEMIN, dokumentaci v elektronické nebo tištěné podobě, včetně příruček a obalů, příslušná instalační média, a dále také všechny dosavadní aktualizace a doplňky k původnímu Softwarovému produktu poskytnuté společností SYSTEMIN. Softwarový produkt se neprodává, pouze se poskytuje právo k jeho používání – licence.

Vlastník licence – podnikatelský subjekt (fyzická nebo právnická osoba), který používá Softwarový produkt pro zajištění provozních potřeb v rámci svého vlastního podnikání, nevýdělečná organizace, která používá Softwarový produkt pro zajištění svých provozních potřeb, nebo fyzická osoba-spotřebitel, který nejedná v rámci obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Vlastníkem licence je možné se stát zakoupením licence, získáním licence od SYSTEMIN bezúplatně nebo jako „Nabyvatel“ v případě převodu licence.

Uživatel – koncový uživatel Softwarového produktu.

Obchodní partner – podnikatelský subjekt oprávněný k prodeji Softwarových produktů SYSTEMIN pod svým obchodním jménem.

Internetové stránky SYSTEMIN – internetové stránky na adrese www.systemin.eu provozované společností SYSTEMIN případně další internetové stránky věnované jednotlivým produktům.

III. NABÍDKA SYSTEMIN

Nabídku SYSTEMIN lze rozdělit do tří základních skupin:

III.1. Vlastní software

SYSTEMIN je producentem Softwarových produktů VetSoftware V2, VetAIS.

Podmínky používání Softwarových produktů jsou vymezeny v *Licenční smlouvě*, která je v elektronické podobě Vlastníkovi licence předávána společně s Produktem. Licenční smlouva je uzavřena otevřením obalu s médii, instalací Softwarového produktu, registrací Softwarového produktu nebo převodem licence, nebo instalací licenčního klíče/kódu a to tím okamžikem, který nastane nejdříve. Současně s uzavřením Licenční smlouvy vyjadřuje Vlastník licence a Uživatel souhlas s těmito VOP.

III.2. Služby

III.2.a) Zákaznická podpora a aktualizace

Soubor služeb zákaznické podpory zahrnuje:

- telefonickou podporu: k dispozici na telefonní lince 00420 272 272 000 k tomuto účelu vyhrazené v pracovní dny minimálně od 9:00 do 17.00 hodin, v rámci zkvalitňování služeb Uživatelům mohou být telefonické hovory nahrávány;
- e-mailovou podporu: poskytovanou prostřednictvím e-mailové schránky support@systemin.eu k tomuto účelu vyhrazené; odpovědi budou zaslány e-mailem pokud možno obratem, tak rychle jak je možné daný dotaz prověřit;
- elektronický informační zpravodaj: zasilaný na e-mailovou adresu Vlastníka licence nebo Uživatele; aktualizace Produktu: k dispozici ke stažení na Internetových stránkách.

Soubor služeb zákaznické podpory nese v případě Softwarových produktů VetSoftware V2 a VetAIS název SERVIS.

Využívat kompletního balíku služeb v rámci zákaznické podpory může Vlastník licence k aktuálním verzím všech Softwarových produktů. V prvním roce používání je soubor služeb zákaznické podpory součástí ceny Softwarového produktu. Pro prodloužení platnosti souboru služeb zákaznické podpory je zapotřebí zakoupit SERVIS na další rok, a to vždy pro stejný Produkt, případnou řadu, a dále variantu a typ/velikost vlastněných licencí, přídatných licencí a doplňků, příp. jejich nejbližší ekvivalent v případě změn nabídky SYSTEMIN.

Pro zakoupení nebo obnovení souboru služeb zákaznické podpory pro další rok je zapotřebí vlastnit SERVIS pro rok bezprostředně předcházející. V opačném případě je nutné kromě ceny za SERVIS na další rok uhradit poplatek za aktualizaci starších verzí produktů pro předchozí roky kdy nebyl SERVIS zakoupen, pokud není dohodnuto jinak.

Čerpání služeb zákaznické podpory je možné od okamžiku úhrady licence nebo ceny za SERVIS Softwarového produktu do konce daného kalendářního roku, ve kterém k nákupu došlo. V případě úhrady aktuální licence Softwarového produktu nebo ceny za aktuální SERVIS v posledních dvou měsících kalendářního roku získává Vlastník licence soubor služeb zákaznické podpory i pro následující kalendářní rok.

V případě, že je Vlastník licence v prodlení s plněním jakýchkoliv finančních závazků vůči SYSTEMIN, má SYSTEMIN právo po předchozím oznámení Vlastníkovi licence pozastavit poskytování služeb zákaznické podpory. Pokud Vlastník licence nesplní své finanční závazky vůči SYSTEMIN ani do 15 dnů od pozastavení poskytování služeb zákaznické podpory, jedná se o podstatné porušení smluvních podmínek a SYSTEMIN je oprávněn odstoupit od Licenční smlouvy. V případě odstoupení od Licenční smlouvy z důvodů uvedených v tomto odstavci není SYSTEMIN povinen vrátet Vlastníkovi licence už uhrazené poplatky a finanční plnění přijatá v souvislosti s poskytnutím licence před účinností odstoupení.

Soubor služeb zákaznické podpory definovaný v těchto VOP poskytuje výhradně společnost SYSTEMIN.

IV. INFORMACE O PRODUKTECH, SLUŽBÁCH A JEJICH CENÁCH

Informace o nabídce SYSTEMIN jsou veřejně dostupné na internetových stránkách SYSTEMIN, na vyžádání je poskytnou pracovníci SYSTEMIN na centrále nebo pobočkách a k dispozici jsou také v aktuálních tištěných materiálech vydávaných společností SYSTEMIN.

Ceny Softwarových produktů a jejich doplňků, souborů služeb zákaznické podpory vyhledává SYSTEMIN aktuálním ceníkem uvedeným na svých internetových stránkách a v tištěných materiálech. Z principu periodické aktualizace tištěných materiálů je aktualizace informací prováděna přednostně na internetových stránkách SYSTEMIN.

Pro vyčíslení cen změny licence (licencí) jsou používány jednotné postupy a kalkulace konkrétního případu poskytuje SYSTEMIN na vyžádání.

Veškeré ceny Softwarových produktů, služeb a zboží jsou, pokud není uvedeno jinak, uváděny bez DPH.

IV.1. Ceny služeb

Ceny individuálních služeb jsou dány ceníkem a podle typu služby sazbami za jednotku (službu), sazbami za hodinu, resp. sazbami za kilometr. U individuálních služeb s cenou za jednotku je cena služby účtována bez ohledu na dobu skutečného výkonu. U individuálních služeb s hodinovou sazbou je minimální rozsah účtované služby jedna hodina. V případě, že doba provedení služby je delší než jedna hodina, je účtována každá další započatá hodina, pokud nebylo dohodnuto jinak před poskytnutím služby.

Ceny individuálních služeb v ceníku platí pro poskytnutí služby v pracovní dny a v pracovní době SYSTEMIN uvedené na internetových stránkách SYSTEMIN. V případě objednání poskytnutí služby v mimopracovní době SYSTEMIN nebo požadavku na zahájení prací dříve než za 24 hodin od objednání je k základní ceníkové sazbě účtován příplatek 50% případně podle platného ceníku nebo předchozí dohodou.

Pokud není objednaná služba v ceníku uvedena a SYSTEMIN souhlasí s jejím poskytnutím, je cena služby stanovena dohodou smluvních stran.

Před započítáním poskytování individuálních služeb s hodinovou sazbou SYSTEMIN sestavuje cenovou kalkulaci podle platného ceníku. Konečné ceny těchto individuálních služeb nelze stanovit předem, protože se odvíjí od skutečného rozsahu poskytnutých služeb. Rozsah a druh poskytnutých služeb se mohou se souhlasem obou stran od kalkulace lišit.

V. OBJEDNÁVKY A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

Licence k Softwarovým produktům, služby a hardware je možné objednat na centrále nebo pobočkách SYSTEMIN, a to osobně, telefonicky (00420 272 272 000), písemně, e-mailem nebo pomocí online objednávek na internetových stránkách SYSTEMIN.

Podáním objednávky objednatel souhlasí s těmito VOP, akceptuje nabídku SYSTEMIN a závazně objednává předmět objednávky. Objednávka je návrhem kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí služeb.

Podstatné náležitosti objednávky zahrnují:

identifikaci předmětu objednávky:

- v případě Softwarových produktů: název Produktu, příp. řada, rok, varianta a typ/velikost licence,
- v případě souboru služeb zákaznické podpory typu SERVIS: název SERVIS, rok a identifikaci Softwarového produktu, ke kterému se soubor služeb SERVIS vztahuje,
- v případě individuálních služeb: požadavek na provedení služby, požadavek na výjezd pracovníka SYSTEMIN v případě jiného místa poskytnutí služby než provozovna SYSTEMIN, příp. návrh termínu poskytnutí služby,

SYSTEMIN v co nejkratším termínu, obvykle však do 3 pracovních dnů, objednávku vyřídí formou odeslání Softwarového produktu nebo elektronickým zasláním licenčního klíče/kódu, případně poskytnutím služby, nebo objednávku potvrdí, případně vyzve objednavatele k doplnění chybějících údajů. Vyřízením nebo potvrzením objednávky je uzavřena kupní smlouva nebo smlouva o poskytnutí služeb. Kupní smlouvu tvoří výlučně podmínky uvedené v Licenční smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách a ve vztahu ke konkrétnímu Softwarovému produktu v aktuálních tištěných materiálech nebo na internetových stránkách SYSTEMIN.

Objednávku s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky SYSTEMIN, smluvní strany nepovažují za přijetí objednávky. Nabídka musí být objednatelem přijata vždy bez jakýchkoliv výhrad, případně SYSTEMIN na žádost objednatele vypracuje upravenou nabídku.

Vyžaduje-li charakter Softwarového produktu, služby nebo zboží zpracování cenové kalkulace nebo nabídky, je smlouva uzavřena okamžikem odsouhlasení cenové kalkulace nebo nabídky oběma stranami.

Softwarové produkty mohou být objednány také u Obchodních partnerů SYSTEMIN. V takovém případě SYSTEMIN neurčuje termíny a formy dodání mezi Obchodním partnerem a objednatelem. I v případě zakoupení Softwarových produktů prostřednictvím Obchodního partnera zakládá Licenční smlouva práva a povinnosti mezi SYSTEMIN a Vlastníkem licence Softwarového produktu.

V.1. Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy

Je-li kupující fyzickou osobou-spotřebitelem (dále jen „Spotřebitel“), má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem, a to do 14 dnů ode dne převzetí Softwarového produktu nebo zboží. Za Spotřebitele není pro účely těchto VOP považován Uživatel, který při objednání produktu za účelem uzavření kupní smlouvy uvede své obchodní jméno a identifikační číslo.

Právo na odstoupení od kupní smlouvy může Spotřebitel uplatnit následujícím způsobem:

Spotřebitel informuje SYSTEMIN formou jednoznačného prohlášení (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem) o záměru odstoupit od kupní smlouvy. Spotřebitel v prohlášení uvede datum objednání a identifikaci Produktu nebo zboží, své jméno a adresu a datum odstoupení.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Následně doručí Spotřebitel do 14 dnů od odstoupení zakoupený Produkt nebo zboží poštou na vlastní náklady na adresu sídla SYSTEMIN spolu s uvedením čísla svého bankovního účtu, na který mu mají být vráceny peníze. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud Spotřebitel odešle Produkt nebo zboží před uplynutím příslušné lhůty.

Dále Spotřebitel k zásilce připojí originál dokladu o zakoupení nebo jiné dokumenty, které mohou prokázat zakoupení prostřednictvím Internetových stránek SYSTEMIN, a

- v případě odstoupení od koupě Softwarového produktu: Produkt musí být v původním neporušeném originálním obalu (zásilka nesmí být vůbec otevřena), Produkt nesmí být vůbec použit (nesmí dojít k jeho aktivaci podle Licenční smlouvy nebo instalaci licenčních klíčů/kódů) a musí být kompletní,

V případě, že projev vůle o odstoupení od smlouvy nebude doručen SYSTEMIN do 14. dne ode dne převzetí Softwarového produktu nebo zboží, a v případě, kdy Spotřebitel poruší originální obal u Softwarového produktu, je odstoupení od smlouvy neplatné.

SYSTEMIN vrátí platbu, kterou obdržel od Spotřebitele (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Spotřebitelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než standardní způsob dodání nabízený SYSTEMIN) bez zbytečného odkladu po obdržení vráceného Softwarového produktu.

VI. DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

VI.1. Možné způsoby a termíny dodání

Softwarové produkty a zboží mohou být staženy ve formě zkušební verze z Internetových stránek SYSTEMIN, osobně v kterékoli provozovně SYSTEMIN nebo zaslány poštou (u zboží není tento způsob dodání doporučován) či zasláním elektronicky například formou e-mailové komunikace (dodání licenčního klíče/kódů).

Obvyklá dodací lhůta činí u Softwarových produktů 3 pracovní dny, a začíná běžet okamžikem úhrady v hotovosti nebo okamžikem připsání bezhotovostní platby na účet SYSTEMIN.

Při objednání dodávky Softwarového produktu s instalací bude samostatně účtován čas strávený na cestě a provedené práce podle platného ceníku nebo podle ceny stanovené dohodou. Místo a termín dodání se v takových případech řídí podle předchozí dohody obou stran.

Pokud byly služby poskytnuty Vlastníkovi licence elektronickou formou, považují se za dodané okamžikem, kdy je příslušný elektronický výstup z poskytnuté služby odeslán ze strany SYSTEMIN Vlastníkovi licence dohodnutým způsobem, neobdrží-li SYSTEMIN neprodleně po odeslání informaci o nemožnosti doručení zprávy Vlastníkovi licence.

VI.2. Místo a termín poskytnutí individuálních služeb

Místem provedení individuálních služeb je provozovna SYSTEMIN, pokud není objednán výjezd pracovníka SYSTEMIN k Vlastníkovi licence. V tomto případě mohou být Vlastníkovi licence k ceně za poskytnuté služby účtovány náklady na cestu tam i zpět podle platného ceníku.

Služby prováděné mimo provozovnu SYSTEMIN v místě určeném Vlastníkem licence budou provedeny v dohodnutém termínu podle možností SYSTEMIN.

VI.3. Možné způsoby platby

Softwarové produkty a soubor služeb zákaznické podpory je možné uhradit hotově nebo bezhotovostním převodem předem na základě zálohové faktury.

Cena individuálních služeb může být hrazena předem, a to buď na základě zálohové faktury bezhotovostním převodem, nebo v hotovosti na místě po poskytnutí služby. Výjimku mohou tvořit objednané individuální služby, u kterých nelze předem odhadnout čas potřebný pro provedení služby a jejichž plnění je poskytováno elektronickou formou. Tyto služby mohou být po dohodě fakturovány po jejich dodání. Splatnost daňového dokladu je v těchto případech 14 dní. Výjimka není nárokovatelná a SYSTEMIN s ní musí souhlasit.

V případě, že Vlastník licence oprávněně nevytkne vady služby poskytované elektronickou formou nejpozději do jednoho pracovního dne po jejím dodání ze strany SYSTEMIN, má se za to, že služba byla poskytnuta řádně dle objednávky a bez vad, a SYSTEMIN vzniká nárok na úhradu ceny poskytnutých služeb a na vystavení odpovídající faktury.

SYSTEMIN má právo na náhradu škody vzniklé nesplněním peněžitého závazku Kupujícího s tím, že se na výši náhrady škody nezapočítávají úroky z prodlení.

VII. SOFTWAREVÉ PRODUKTY – SPECIFICKÉ PODMÍNKY

VII.1. Změna licence

Vlastník základní licence k jedné z variant Softwarového produktu může přejít na základní licenci jiné varianty, příp. řady stejného Softwarového produktu při zachování shodného počtu licencí. Okamžikem přechodu původní licence zaniká.

Cena přechodu je dána rozdílem aktuální ceníkové ceny nové a původní varianty. V případě, kdy je aktuální ceníková cena nové varianty stejná nebo nižší než aktuální ceníková cena původní varianty, a nová varianta přitom obsahuje novou funkcionalitu, se uplatní minimální cena přechodu. V případě, kdy vznikne záporný rozdíl cen nové a původní varianty a nová varianta přitom neobsahuje novou funkcionalitu, se rozdíl cen Vlastníkovi licence nevrací.

VII.2. Převod licence

Vlastník licence (dále v této části „Převodce“) je oprávněn Softwarový produkt trvale převést na jinou osobu (dále v této části „Nabyvatele“). Okamžikem převodu licence přechází na Nabyvatele veškerá práva a závazky vyplývající z Licenční smlouvy uzavřené mezi Převodcem a SYSTEMIN.

Je-li k základní licenci Softwarového produktu, který má být převeden, vázán jakýkoliv doplněk nebo přídavná licence, může být Softwarový produkt převeden jen včetně těchto součástí. Zároveň není možné tyto doplňky a přídavné licence převádět samostatně.

Zájem o převod licence sdělí Převodce společnosti SYSTEMIN telefonicky nebo e-mailem. SYSTEMIN poté Převodci zašle formulář žádosti o převod licence (dále v této části jen „Žádost“). V Žádosti musí být vyplněny identifikační údaje Převodce a Nabyvatele a přesná specifikace Softwarového produktu včetně instalačního čísla, resp. čísel. Pro převod každé jednotlivé licence (více základních licencí jednoho Softwarového produktu, různé Softwarové produkty) je zapotřebí použít samostatnou Žádost.

Podmínkou možnosti převodu je souhlas Nabyvatele s realizací převodu a s licenční smlouvou, a to podpisem na Žádosti.

Převod licence je zpoplatněn poplatkem podle platného ceníku nebo předchozí dohodou podle časové a technické náročnosti. Tento poplatek je povinen uhradit Převodce při podání Žádosti.

License Softwarového produktu je převedena okamžikem vyjádření souhlasu s převodem licence ze strany SYSTEMIN. Předpokladem pro udělení souhlasu je skutečnost, že žádost splňuje veškeré požadované náležitosti a byl uhrazen manipulační poplatek.

V případě schválení Žádosti není Převodce nadále oprávněn převedený Softwarový produkt používat, musí jej zcela odstranit ze svého/svých počítače(ů) a převést na Nabyvatele veškeré části převedeného Softwarového produktu včetně všech rozšiřujících licencí, doplňků, médií, tištěného materiálu a aktualizací.

Softwarový produkt získaný se slevou pro určitou skupinu uživatelů je možné na jiného Vlastníka převést pouze za předpokladu, že Nabyvatel splňuje podmínky přiznání původní slevy. V opačném případě lze převod licence realizovat pouze po doplacení rozdílu mezi cenou Produktu po slevě a plnou cenou Produktu platnou v době převodu licence.

SYSTEMIN si vyhrazuje právo zamítnout Žádost, pokud je neúplná nebo nespĺňuje požadované náležitosti a Převodce ani na výzvu SYSTEMIN její vady do 30 dní neodstraní.

VIII. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY, REKLAMACE

VIII.1. Záruka

Na jednotlivé Softwarové produkty, služby a zboží poskytuje SYSTEMIN záruku, která se vztahuje:

- na výrobní vady příruček a instalačních médií k Softwarovému produktu,
- na bezvadnou funkcionalitu Softwarového produktu v souladu s dokumentací a jejími dodatky, přičemž SYSTEMIN odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu v okamžiku pořízení/nákupu licence, nikoli za vady starších verzí,

VIII.2. Záruční doba

SYSTEMIN poskytuje záruční dobu na Softwarový produkt: v délce 6 měsíců od data uzavření Licenční smlouvy.

VIII.3. Záruční podmínky

Záruka je poskytována Vlastníkovi licence, resp. kupujícímu.

Kupující je povinen při osobním převzetí přebíraný Softwarový produkt nebo zboží řádně zkontrolovat a prohlédnout. U Softwarového produktu je povinen provést kontrolu balení a v případě, že zjistí poškození balení, musí odmítnout jeho převzetí. Prohlídku je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Pozdější reklamace z těchto uvedených důvodů nebude uznána.

Při volbě způsobu dodání poštou nebo prostřednictvím smluvního přepravce je kupující povinen ověřit stav zásilky při jejím převzetí od přepravce. V případě ztráty nebo poškození zásilky při přepravě je kupující povinen sepsat se zástupcem přepravce zápis o poškození nebo ztrátě Softwarového produktu, aby bylo možné uplatňovat náhradu vzniklé škody u přepravce. Zástupce přepravce tento zápis potvrdí. O vzniklých skutečnostech kupující neprodleně, nejpozději však do 3 pracovních dnů, písemně vyrozumí společnost SYSTEMIN a jako přílohu zašle zápis sepsaný s přepravcem. V případě, že kupující výše uvedený zápis nevyhotoví, má se za to, že se vzdává náhrady za poškozené nebo chybějící kusy zásilky.

Na pozdější reklamace způsobené během přepravy nebude brán zřetel. Výjimku tvoří mechanické poškození zboží, které při převzetí zásilky nebylo ani při náležité prohlídce zjevné. V takovém případě je kupující povinen uplatnit reklamaci do 7 dnů od převzetí zboží.

VIII.4. Omezení záruky u Softwarových produktů

SYSTEMIN nezaručuje, že Softwarový produkt splní všechny požadavky uživatele. Záruka se nevztahuje a za vadu Softwarového produktu nebo za závadu nebo škodu Softwarovým produktem způsobenou dále nelze považovat:

- případy, kdy je Softwarový produkt používán v rozporu s dokumentací,
- absenci vlastností či funkcí, které nejsou uvedeny v dokumentaci,
- skutečnost, že Softwarový produkt v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly SYSTEMIN známy v okamžiku jeho vývoje,
- případy, kdy je Softwarový produkt provozován na nevhodném hardware nebo hardware, který je v rozporu s aktuálními doporučenými systémovými požadavky uvedenými v dokumentaci nebo v aktualizované podobě na internetových stránkách SYSTEMIN.
- skutečnost, že Softwarový produkt nepracuje na hardware, který není běžně dostupný v okamžiku jeho vývoje, nebo na hardware či operačním systému, který není podporován,
- případy, kdy je Softwarový produkt provozován na chybně nakonfigurovaném počítači nebo na chybně nastavené počítačové síti,
- případy, kdy je Softwarový produkt provozován spolu s programy jiných výrobců, které znemožňují jeho bezvadný chod,
- případy, kdy provádí Uživatel zásahy do databázových souborů pomocí jiných prostředků než dodaným Softwarovým produktem.

Uživatel Produktu je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivování, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy. SYSTEMIN neodpovídá za ztrátu či poškození dat, která nebyla správně zálohována.

SYSTEMIN není povinen poskytovat zákaznickou podporu a provádět vývoj nebo údržbu starších verzí Softwarového produktu.

SYSTEMIN nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zaviní porušením svých povinností. SYSTEMIN nenese odpovědnost za ušlý zisk Vlastníka licence.

SYSTEMIN nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za Softwarový produkt uhrazené při nabytí licence. Toto ujednání se nepoužije v případě, že kupujícím je spotřebitel.

Vlastník licence je povinen prověřit Softwarový produkt z hlediska jeho funkčnosti a použitelnosti v konkrétní situaci dříve, než začne s jeho používáním. Toto platí i pro Produkty, které Vlastník licence obdrží v rámci odstraňování vad nebo aktualizace (SERVIS).

VIII.5. Uplatnění reklamace

Reklamaci Softwarového produktu je možné uplatnit písemně na adresu sídla společnosti SYSTEMIN.

Reklamace musí obsahovat:

- identifikaci Vlastníka licence nebo kupujícího včetně uvedení kontaktní osoby a kontaktních údajů, přesné označení reklamovaného Softwarového produktu, včetně instalačního čísla licence,
- popis reklamované vady,
- kopii dokladu o zakoupení Softwarového produktu, pokud nebyl nákup realizován přímo u SYSTEMIN, příručky nebo instalační média, jejichž vada je reklamována.

VIII.6. Vyřízení reklamace

Řádně uplatněná reklamace bude vyřízena v souladu s těmito VOP a občanským zákoníkem.

Reklamované vady funkcionality programu budou prověřeny. O výsledku šetření bude Uživatel informován e-mailem nebo písemně. V případě, že reklamace bude uznána jako oprávněná a bude-li se jednat o vadu zásadně omezující používání Softwarového produktu, bude Uživateli nabídnuto cenové zvýhodnění aktualizace Softwarového produktu řešící reklamovanou vadu případně si SYSTEMIN vyhrazuje právo navrhnout jiné/další řešení reklamované vady.

O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí SYSTEMIN kupujícího e-mailem nebo písemně. Po vyřízení reklamace předá SYSTEMIN zboží zpět kupujícímu včetně písemného potvrzení s uvedením způsobu vyřízení reklamace a případného provedení opravy a doby jejího trvání.

Jestliže nelze prokázat, že vada Softwarového produktu byla způsobena společností SYSTEMIN, nebo v případě neoprávněné reklamace bude Vlastníkovi licence, resp. kupujícímu účtována činnost spojená se zjišťováním příčiny, ověřováním nebo odstraňováním vady uváděné Vlastníkem licence, resp. kupujícím podle ceníku SYSTEMIN platného v době provádění těchto úkonů. Toto ujednání se nepoužije v případě, že kupujícím je spotřebitel.

IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje Vlastníka licence

SYSTEMIN neprovádí s osobními údaji, jejichž správcem je Vlastník licence jakékoliv operace, vyjma jejich uložení na serverech SYSTEMIN, popř. v hostingovém centru, zejména do nich nezasahuje, nepozměňuje je, nezpřístupňuje, ani je nepředává třetím osobám (vyjma jejich zpřístupnění státním orgánům v souladu s právními předpisy).

SYSTEMIN zpracovává osobní údaje Vlastníka licence, je-li fyzickou osobou – podnikatelem, pouze však v rozsahu a po dobu nezbytnou pro splnění povinností ze Smlouvy, ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení. SYSTEMIN za tímto účelem zpracovává osobní údaje identifikační (jméno, příjmení, firma podnikatele, IČ, DIČ), adresné (pouze e-mailovou adresu a telefonní číslo/číslo mobilního telefonu, případně i adresu internetových stránek) a popisné pouze v rozsahu uvedeném Vlastníkem licence (např. akademický titul u jména), případný záznam v insolvenčním rejstříku, dále ID Vlastníka licence přidělené ze strany SYSTEMIN a záznamy komunikace vztahující se k Softwarovému produktu a službám SYSTEMIN (tel. konzultace požadavku na licenci, žádosti, reklamace, potvrzení provedení servisního zásahu).

S ohledem na skutečnost, že SYSTEMIN může při provádění individuálních služeb a pokročilých služeb zákaznické podpory vystupovat jako zpracovatel osobních údajů, a Vlastník licence je správcem těchto osobních údajů, uzavřeli spolu SYSTEMIN a Vlastník licence smlouvu o zpracování osobních údajů která je přílohou číslo 1 těchto podmínek. Smlouva o zpracování osobních údajů obsahuje vedle dalších náležitostí dle čl. 28 odst. 3 obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), mj. předmět a dobu zpracování, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů, povinnosti a práva SYSTEMIN i Vlastníka licence.

Informace o zpracování osobních údajů Vlastníka licence – fyzické osoby jsou uvedeny v samostatném dokumentu *Ochrana osobních údajů*, který je k dispozici na Internetových stránkách SYSTEMIN.

Osobní údaje Uživatele nebo zástupců Vlastníka licence

SYSTEMIN zpracovává osobní údaje osob zastupujících Vlastníka licence (podnikatele – fyzické osoby, nebo právnické osoby), případně osobní údaje Uživateli, pouze za účelem komunikace s Vlastníkem licence, resp. jednotlivým Uživatelem. Takové zpracování osobních údajů osob zastupujících Vlastníka licence (např. člen statutárního orgánu, jiný zástupce, kontaktní osoba v záležitostech licenční smlouvy a zákaznické podpory, Uživatel) je nezbytné pro účely oprávněných zájmů SYSTEMIN ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení, přičemž SYSTEMIN zpracovává pouze osobní údaje identifikační (jméno a příjmení zástupce), adresné (pouze e-mailovou adresu a telefonní číslo/číslo mobilního telefonu) a popisné pouze v rozsahu uvedeném Uživatelem nebo jiným zástupcem Vlastníka licence (např. akademický titul u jména) a záznamy komunikace vztahující se k Softwarovému produktu a službám SYSTEMIN (tel. konzultace požadavku na licenci, žádosti, reklamace, potvrzení provedeného servisního zásahu). Oprávněným zájmem SYSTEMIN na zpracování osobních údajů osob zastupujících Vlastníka licence je možnost komunikace s Vlastníkem licence – právnickou osobu v záležitostech licenční smlouvy a zákaznické podpory, zejména ohledně uzavření smlouvy, plnění smluvních povinností SYSTEMIN i Vlastníka licence a případných reklamací Vlastníka licence nebo požadavků Uživatele.

Vlastník licence je povinen fyzické osoby vystupující jako jeho zástupci či Uživatelé, jejichž osobní údaje sdělí SYSTEMIN v souvislosti s uzavřením licenční smlouvy nebo poskytováním souvisejících služeb, informovat o jejich právech subjektů údajů v plném rozsahu dle čl. 14 Nařízení. Pokud Vlastník licence nesplnil svou povinnost poskytnout informace zástupcům, je povinen toto sdělit SYSTEMIN tak, aby mohl SYSTEMIN informační povinnost vůči nim (subjektům údajů) splnit.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

SYSTEMIN je oprávněn shromáždit, zpracovat a uložit osobní údaje kupujícího, Vlastníka licence, resp. Uživatele nezbytné pro realizaci svých obchodních závazků, resp. závazků vyplývajících z Licenční smlouvy. Takto získané údaje jsou archivovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, a nejsou poskytovány třetím stranám s výjimkou subjektů zajišťujících přepravní služby. Kupující, Vlastník licence, resp. Uživatel má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich odstranění, opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Uzavřením smlouvy uděluje kupující, Vlastník licence, resp. Uživatel v případě Licenční smlouvy současně souhlas k zasílání informací týkajících se Softwarových produktů, služeb a zboží, příp. souvisejících služeb a produktů, a to jak v písemné, tak i v elektronické podobě. Souhlas může být kdykoliv odvolán písemnou formou na adresu sídla společnosti SYSTEMIN.

Příslušná ustanovení autorského zákona a dalších právních předpisů upravující užívání počítačových programů a databází a sankce za jejich nelegální užívání nejsou těmito Všeobecnými obchodními podmínkami dotčena.

Neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek nemá vliv na neplatnost nebo neúčinnost VOP jako celku.

SYSTEMIN je oprávněn změnit jednostranně tyto VOP. SYSTEMIN je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi VOP na svých internetových stránkách, popř. zašle novou verzi nebo informaci o ní kupujícímu, resp. Vlastníkovi licence na jeho e-mailovou adresu. Kupující, resp. Vlastník licence je povinen se s novelizovanými VOP seznámit. Přijímá-li kupující, resp. Vlastník licence nadále služby či jiné plnění poskytované ze strany

SYSTEMIN, stávají se pro něj novelizované VOP závaznými okamžikem a s účinností ode dne, kdy službu nebo plnění přijal. Kupující má možnost tuto změnu obchodních podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 2 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi. Pokud druhá strana neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně těchto obchodních podmínek, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnou obchodních podmínek souhlasí.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem zveřejnění, tedy 25. 5. 2018. K tomuto datu pozbývají platnosti veškeré předchozí verze VOP.

Verze dokumentu: 2.0, 20.5.2018