Všeobecné obchodní podmínky společnosti STORMWARE s.r.o.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností STORMWARE s.r.o., IČ: 25313142, se sídlem Za Prachárnou 4962/45, 586 01 Jihlava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 24515 (dále jen „STORMWARE“), a jejími zákazníky v oblasti prodeje produktů a zboží a poskytování služeb. Tyto VOP se nevztahují na Systém mPohoda (www.mpohoda.cz), není-li výslovně uvedeno jinak. Podmínky poskytování Systému mPohoda jsou popsány v samostatném dokumentu Podmínky užívání Systému mPohoda (www.mpohoda.cz/podminky/).

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 STORMWARE, 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 STORMWARE. 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 nebo , nevýdělečná organizace, která používá Softwarový produkt pro zajištění svých provozních potřeb. Vlastníkem licence není a nemůže být spotřebitel ve smyslu § 419 občanského zákoníku. Vlastníkem licence je možné se stát zakoupením licence, získáním licence od STORMWARE bezúplatně nebo jako „Nabyvatel“ v případě převodu licence.

Uživatel – koncový uživatel Softwarového produktu.

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

Internetové stránky STORMWARE – internetové stránky na adrese www.stormware.cz provozované společností STORMWARE.

Zákaznické centrum – zákaznický portál na internetových stránkách STORMWARE.

III. NABÍDKA STORMWARE

Nabídku STORMWARE lze rozdělit do tří základních skupin:

III.1. Vlastní software

STORMWARE je producentem Softwarových produktů POHODA, PAMICA, GLX, TAX a doplňku Business Intelligence.

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, 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 567 117 711 k tomuto účelu vyhrazené v pracovní dny minimálně od 8.00 do 16.00 hodin, v rámci zkvalitňování služeb Uživatelům mohou být telefonické hovory nahrávány;
- e-mailovou podporu: poskytovanou prostřednictvím e-mailové schránky hotline@stormware.cz k tomuto účelu vyhrazené; odpovědi budou zaslány e-mailem pokud možno obratem, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne;
- elektronický informační zpravodaj: zasílaný na e-mailovou adresu Vlastníka licence nebo Uživatele;

- aktualizace Produktu: zahrnující aktualizace nezbytné k řádnému fungování Produktu i ujednané aktualizace specifikované v popisu příslušného Produktu na internetových stránkách STORMWARE: k dispozici ke stažení v Zákaznickém centru, příp. na aktualizačních CD.

Soubor služeb zákaznické podpory nese v případě Softwarových produktů POHODA, PAMICA, GLX, TAX a doplňku Business Intelligence 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, přídavných licencí a doplňků, příp. jejich nejbližší ekvivalent v případě změn nabídky STORMWARE.

Pro zakoupení nebo obnovení souboru služeb zákaznické podpory k Produktu POHODA, Produktu PAMICA a doplňku Business Intelligence 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 produktu POHODA, PAMICA a doplňku Business Intelligence ve výši 50 % z ceny souboru služeb SERVIS podle aktuálního ceníku.

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 čtyřech měsících kalendářního roku získává Vlastník licence soubor služeb zákaznické podpory i pro následující kalendářní rok.

Podmínkou vzniku nároku na zákaznickou podporu je registrace Softwarového produktu v Zákaznickém centru do 30 dní od jeho převzetí. Při nákupu přímo u STORMWARE je registrace Softwarového produktu provedena automaticky. V případě zakoupení licence prostřednictvím Obchodního partnera musí registraci Softwarového produktu provést sám Vlastník licence, a to v Zákaznickém centru na internetových stránkách STORMWARE.

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

Ustanovení § 2389b a § 2389d občanského zákoníku se na vztah z Licenční smlouvy neužijí a práva a povinnosti související se zpřístupněním Produktu a jeho aktualizacemi se řídí těmito VOP.

III.2.b) Individuální služby

Vlastníkovi licence k aktuální verzi Softwarového produktu mohou být poskytnuty tyto typy individuálních služeb:

- odborné konzultace a servisní služby,
- expertní konzultace a servisní služby,
- vzdálená správa,
- instalace systému POHODA SQL/E1, instalace systému PAMICA SQL, instalace doplňku Business Intelligence Lite,
- firemní školení,
- individuální online školení.

III.2.c) Standardizovaná školení

Standardizovaná školení pořádaná společností STORMWARE mají předem danou náplň, jsou organizována jako půldenní a jejich skutečná délka závisí na počtu účastníků.

Termíny jednotlivých školení vyhlašuje STORMWARE na svých internetových stránkách.

Před zahájením kurzu nejsou prováděny žádné testy požadovaných minimálních znalostí a je zcela na objednavateli, aby zvážil, zda je daný kurz pro přihlašovanou osobu vhodný a bude pro ni přínosem.

III.2.d) Standardizovaná online školení

Standardizovaná online školení pořádaná společností STORMWARE mají předem danou náplň a rozsah. Jsou poskytována s využitím programu Microsoft Teams (aplikaci není potřeba do počítače instalovat, stačí kliknout na zaslaný webový odkaz), případně obdobné aplikace.

Objednatel je povinen otestovat před zahájením školení kvalitu svého internetového připojení a funkčnost systémových prostředků (mikrofon, reproduktor, kamera) nezbytných pro realizaci online přenosu. Případné nedostatky na straně Objednatele nejsou důvodem k reklamaci školení.

Termíny a náplň jednotlivých školení vyhlašuje STORMWARE na svých internetových stránkách.

Před zahájením kurzu nejsou prováděny žádné testy požadovaných minimálních znalostí a je zcela na objednavateli, aby zvážil, zda je daný kurz pro přihlašovanou osobu vhodný a bude pro ni přínosem.

Ze školení není pořizován záznam. Je zakázáno sdílet připojovací řetězec ke školení, pořizovat záznam školení, zveřejňovat jej, či předávat dalším osobám.

III.2.e) Certifikát POHODA

Certifikát POHODA vydává společnost STORMWARE po ověření znalostí ovládání Softwarového produktu POHODA certifikační zkouškou formou standardizovaného praktického testu.

Dokladem o úspěšném složení zkoušky je certifikát s platností 3 roky vystavený na jméno. Zkoušku nelze absolvovat v zastoupení. Zahájit zkoušku může zájemce o certifikát po předložení jakéhokoliv průkazu se jménem, příjmením a fotografií.

Bližší podmínky certifikace a termíny konání jednotlivých zkoušek jsou uvedeny na internetových stránkách STORMWARE nebo jsou na vyžádání dostupné na kterékoliv pobočce STORMWARE.

Před zahájením certifikace nejsou prováděny žádné testy požadovaných minimálních znalostí a je zcela na objednavateli certifikace, aby zvážil, zda je certifikace pro přihlašovanou osobu přínosem.

III.3. Zboží

Sortiment zboží v nabídce STORMWARE může zahrnovat vybraná zařízení a hardwarové doplňky. Vlastnické právo ke zboží nabývá kupující úplným zaplacením. STORMWARE vystavuje ke každému prodávanému zboží daňový doklad, který obsahuje všechny potřebné údaje pro uplatnění záruky, nebo zvláštní záruční list.

IV. INFORMACE O PRODUKTECH, SLUŽBÁCH A ZBOŽÍ A JEJICH CENÁCH

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

Ceny Softwarových produktů a jejich doplňků, souborů služeb zákaznické podpory, individuálních služeb, standardizovaných školení, certifikátů POHODA a zboží vyhlašuje STORMWARE 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 STORMWARE.

Pro vyčíslení cen změny licence (licencí) jsou používány jednotné postupy (viz článek VII. bod 1) a kalkulace konkrétního případu poskytuje STORMWARE 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 nebo 15 minut, 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 za každých dalších započatých 15 minut účtována poměrná část hodinové sazby. U individuálních služeb se sazbou za 15 minut je minimální rozsah účtované služby 15 minut. Základní cena firemního školení je kalkulována pro skupiny účastníků do kapacity učebny, maximálně však do počtu 8 osob; cena firemního školení pro více než 8 účastníků je stanovována individuálně.

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

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

Před započetím poskytování individuálních služeb s hodinovou sazbou STORMWARE sestavuje cenovou kalkulaci podle platného ceníku. Kalkulace služeb nemusí být úplná a odvíjí se od správnosti a kvality poskytnutých podkladů a součinnosti ze strany objednatele. V případě, kdy STORMWARE zjistí nutnost navýšení ceny, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu objednateli a rozsah a druh poskytnutých služeb se následně může se souhlasem obou stran od kalkulace lišit.

Ceny standardizovaných školení a standardizovaných online školení jsou platné pro jednoho účastníka.

Ceny certifikátu POHODA jsou stanoveny ceníkem. Za studenta je pro účely certifikace považován student, který doloží studium studijním indexem nebo potvrzením o studiu. STORMWARE si vyhrazuje právo individuálního posouzení nároku na zvýhodněnou cenu certifikace.

V. OBJEDNÁVKY A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

Licence k Softwarovým produktům, služby a hardware je možné objednat na centrále nebo pobočkách[1] STORMWARE, a to osobně, telefonicky (567 112 612), písemně, e-mailem (objednavky@stormware.cz, servis@stormware.cz, kurzy@stormware.cz, certifikat@stormware.cz), v e-shopu v Zákaznickém centru, resp. pomocí online objednávek na internetových stránkách STORMWARE.

Podáním objednávky objednatel souhlasí s těmito VOP, akceptuje nabídku STORMWARE 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 (např. POHODA E1 2023 Komplet NET3),
    - 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 STORMWARE v případě jiného místa poskytnutí služby než provozovna STORMWARE, příp. návrh termínu poskytnutí služby,
    - v případě standardizovaných školení: název školení, termín a místo konání, jména účastníků,
    - v případě certifikátu POHODA: název zkoušky, termín a místo konání, jména přihlašovaných osob,
    - v případě zboží: obchodní název nebo jednoznačný popis zboží,
- identifikaci objednatele – firma/jméno, IČ, sídlo/adresa, kontaktní osoba, telefon,
- způsob dodání, resp. místo poskytnutí služby (více viz článek VI.),
- způsob platby (více viz článek VI.).

STORMWARE v co nejkratším termínu, obvykle však do 3 pracovních dnů, objednávku vyřídí formou odeslání Softwarového produktu, 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 STORMWARE.

Objednávku s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky STORMWARE, smluvní strany nepovažují za přijetí objednávky. Nabídka musí být objednatelem přijata vždy bez jakýchkoliv výhrad, případně STORMWARE 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 STORMWARE. V takovém případě STORMWARE neurčuje termíny a formy dodání mezi Obchodním partnerem a objednatelem. I v případě zakoupení Softwarových produktů

[1] Kontaktní údaje poboček viz internetové stránky STORMWARE.

prostřednictvím Obchodního partnera zakládá Licenční smlouva práva a povinnosti mezi STORMWARE a Vlastníkem licence Softwarového produktu.

V.1. Specifika objednávek standardizovaných (online) školení a certifikátů POHODA

Změnit termín kurzu nebo certifikační zkoušky nebo stornovat objednávku je možné bezplatně nejpozději do 12.00 hodin pracovního dne, který předchází původně objednanému termínu konání. Cena školení nebo certifikační zkoušky není vratná v případě, že se přihlášený účastník školení nebo certifikačního testu nezúčastní.

Pokud bude počet přihlášených účastníků školení menší než 3, resp. u online školení menší než 5, vyhrazuje si STORMWARE právo přesunout toto školení nebo certifikační test na jiný termín nebo jej sloučit se školením nebo testem vypsaným na další termín. Všichni přihlášení účastníci budou o případných změnách informováni s předstihem.

VI. DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

VI.1. Možné způsoby a termíny dodání

Softwarové produkty mohou být poskytnuty elektronickou formou, softwarové produkty a zboží mohou být dále převzaty osobně v kterékoli provozovně STORMWARE nebo zaslány poštou (u zboží není tento způsob dodání doporučován) či prostřednictvím smluvního přepravce, a to podle způsobu dodání zvoleného v objednávce. Při volbě dodání poštou nebo prostřednictvím přepravní služby je v rámci České republiky poštovné, resp. přepravné a balné zdarma.

Obvyklá dodací lhůta činí u Softwarových produktů 3 pracovní dny (v případě elektronické formy dodání tentýž den), u zboží 10 pracovních dnů. Lhůta začíná běžet okamžikem úhrady v hotovosti, platební kartou nebo okamžikem připsání bezhotovostní platby na účet STORMWARE.

Při objednání dodávky Softwarového produktu nebo zboží s instalací bude samostatně účtován čas strávený na cestě a provedené práce podle ceníku individuálních služeb. Místo a termín dodání se v takových případech řídí podle bodu VI.2. těchto VOP.

Pokud byly Individuální služby dle čl. III. 2. b) poskytnuty Vlastníkovi licence elektronickou formou, považují se za dodané okamžikem, kdy je příslušný elektronický výstup z poskytnuté služby odeslán ze strany STORMWARE Vlastníkovi licence dohodnutým způsobem, neobdrží-li STORMWARE neprodleně po odeslání informaci o nemožnosti doručení zprávy Vlastníkovi licence.

Doplněk označený Business Intelligence může být instalován pouze certifikovaným technikem, a to v termínu podle dohody s objednatelem, resp. Vlastníkem licence. Ten je povinen zajistit součinnost nutnou k provedení instalace, včetně přítomnosti osob odpovědných za IT a zpřístupnění aktuálních dat určených ke zpracování. Důvodem certifikované instalace jsou přesně definované postupy při zavádění doplňku Business Intelligence. STORMWARE pro tyto účely certifikuje vlastní zaměstnance a zaměstnance externích firem, které jsou součástí sítě Obchodních partnerů. Seznam Obchodních partnerů, jejichž technici mají odpovídající certifikaci, je uveden na internetových stránkách STORMWARE.

Pro bezproblémový provoz Produktů POHODA SQL, POHODA E1, PAMICA SQL a doplňku Business Intelligence Lite je doporučena instalace certifikovaným technikem. Důvodem je zajištění funkčního databázového prostředí SQL serveru.

Pokud server, síťové prostředí a data Vlastníka licence splňují vstupní podmínky pro provedení zvýhodněné certifikované instalace, poskytuje STORMWARE po dohodě s Vlastníkem licence první certifikovanou instalaci Produktů POHODA SQL, POHODA E1, PAMICA SQL a doplňku Business Intelligence Lite na server za zvýhodněnou cenu, a to technologií vzdálené správy. V případě provádění zvýhodněné certifikované instalace v místě určeném Vlastníkem licence mimo provozovnu STORMWARE je účtován čas pracovníka STORMWARE strávený na cestě do místa instalace a zpět.

Aktuální seznam požadavků, které musí být pro zvýhodněnou certifikovanou instalaci zajištěny ze strany Vlastníka licence, a rozsah této certifikované instalace je uveden na internetových stránkách STORMWARE nebo je k dispozici na vyžádání na kterékoliv pobočce STORMWARE. V případě nesplnění požadavků pro zvýhodněnou certifikovanou instalaci, v případě požadavku na zvýhodněnou certifikovanou instalaci po uplynutí 3 měsíců od zakoupení licence nebo v případě požadavku na odlišný rozsah certifikované instalace ze strany objednatele, resp. Vlastníka licence je zvýhodněná certifikovaná instalace vyloučena. Jsou-li překážky zvýhodněné certifikované instalace zjištěny v průběhu již probíhající instalace, je instalace ukončena nebo přerušena a Vlastníkovi licence je nabídnuta certifikovaná instalace v požadovaném rozsahu a v souladu s aktuálním ceníkem individuálních služeb.

VI.2. Místo a termín poskytnutí individuálních služeb

Místem provedení individuálních služeb je provozovna STORMWARE, pokud není objednán výjezd pracovníka STORMWARE 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 STORMWARE v místě určeném Vlastníkem licence budou provedeny v dohodnutém termínu podle možností STORMWARE, ne však dříve než následující pracovní den.

VI.3. Místa konání standardizovaných školení a certifikací POHODA

Standardizovaná školení a certifikační testy pořádá STORMWARE na pobočkách v Praze, Brně, Ostravě, Hradci Králové a Olomouci.

VI.4. Možné způsoby platby

Softwarové produkty a soubor služeb zákaznické podpory je možné uhradit hotově, platební kartou, bezhotovostním převodem předem na základě zálohové faktury, dále bezhotovostním převodem online nebo na dobírku.

Účast na standardizovaném školení a standardizovaném online školení je možné uhradit předem na základě zálohové faktury, dále platební kartou nebo bezhotovostním převodem online.

Účast na certifikační zkoušce je možné uhradit předem na základě zálohové faktury.

U standardizovaného školení nebo certifikační zkoušky s termínem konání během 2 pracovních dnů bezprostředně následujících po dni objednání je možná pouze úhrada v hotovosti, resp. platební kartou v místě konání objednaného kurzu nebo zkoušky.

Účast na certifikační zkoušce je možné uhradit předem na základě zálohové faktury.

Zboží je možné uhradit předem, a to buď na základě zálohové faktury bezhotovostním převodem, nebo hotově.

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 7 dní. Výjimka není nárokovatelná a STORMWARE 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 STORMWARE dle čl. VI. 1., má se za to, že služba byla poskytnuta řádně dle objednávky a bez vad, a STORMWARE vzniká nárok na úhradu ceny poskytnutých služeb a na vystavení odpovídající faktury.

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

VII. SOFTWAROVÉ 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, např. daňovou evidenci, účetnictví, sklady, mzdy nebo databázové prostředí SQL, 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.

Při přechodu z doplňku Business Intelligence Lite na doplněk Business Intelligence Komplet je možné Vlastníkovi licence odečíst aktuální ceníkovou cenu doplňku Business Intelligence Lite.

VII.2. Převod licence

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

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. Toto ujednání se použije obdobně pro rozšíření systému mPohoda.

Zájem o převod licence sdělí Převodce společnosti STORMWARE

- vyplněním elektronické žádosti o převod licence (dále také jen „Žádost“) v Zákaznickém centru (https://www.stormware.cz/zc/licence/prevod/);

- telefonicky nebo e-mailem. STORMWARE poté Převodci zašle formulář Žádosti. V Žádosti musí být vyplněny identifikační údaje Převodce a Nabyvatele a přesná specifikace Softwarového produktu.

Podmínkou možnosti převodu je souhlas Nabyvatele s realizací převodu a s licenční smlouvou, resp. Podmínkami užívání systému mPohoda.

Převod licence je zpoplatněn manipulačním poplatkem podle platného ceníku. Tento poplatek je povinen uhradit Převodce/ Nabyvatel při podání Žádosti.

Licence Softwarového produktu je převedena okamžikem vyjádření souhlasu s převodem licence ze strany STORMWARE. 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), případně mobilních zařízení a předat Nabyvateli média a tištěné materiály, které k Softwarovému produktu obdržel.

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.

STORMWARE si vyhrazuje právo zamítnout Žádost, pokud je neúplná nebo nesplňuje požadované náležitosti a Převodce ani na výzvu STORMWARE její vady do 30 dní neodstraní. V případě zamítnutí Žádosti se uhrazený manipulační poplatek nevrací.

VIII. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY, REKLAMACE

VIII.1. Záruka

Na jednotlivé Softwarové produkty, služby a zboží poskytuje STORMWARE 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 STORMWARE odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, nikoli za vady starších verzí,
- na tiskové výstupy upravené společností STORMWARE na zakázku,
- u zboží na vady materiálu a výrobní nedostatky zjištěné v průběhu záruční doby a za předpokladu, že je zboží používáno v souladu s návodem k obsluze.

Podmínkou vzniku nároku na záruku u Softwarového produktu je registrace Softwarového produktu v Zákaznickém centru do 30 dní od jeho převzetí. Při nákupu přímo u STORMWARE je registrace Softwarového produktu provedena automaticky. V případě zakoupení licence prostřednictvím Obchodního partnera musí registraci Softwarového produktu provést sám Vlastník licence, a to v Zákaznickém centru na internetových stránkách STORMWARE.

VIII.2. Záruční doba

STORMWARE poskytuje záruční dobu:

- na Softwarový produkt: v délce 6 měsíců od data uzavření Licenční smlouvy,
- u tiskových výstupů upravených společností STORMWARE na zakázku: v délce 6 měsíců od data jejich předání, případným provedením opravy v průběhu této záruční doby se délka záruky prodlužuje o dobu, po kterou společnost STORMWARE prováděla opravu, u takto opravených tiskových výstupů nevzniká nárok na novou záruční dobu,
- na zboží: v délce 12 měsíců ode dne převzetí zboží kupujícím, tj. dne uvedeného na dokladu o zakoupení zboží; v případě odlišné délky záruční doby je tato skutečnost uvedena na dokladu o zakoupení zboží.

VIII.3. Záruční podmínky

Záruka je poskytována Vlastníkovi licence, resp. kupujícímu (u zboží).

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. U zboží je kupující povinen provést také kontrolu obsahu balení a odmítnout jeho převzetí v případě zjištění neúplnosti. 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 nebo zboží, 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 STORMWARE 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

STORMWARE 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 STORMWARE 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 STORMWARE.
- 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,
- případy, kdy u Softwarových produktů označených POHODA SQL, POHODA E1, PAMICA SQL a Business Intelligence nebyla provedena instalace technikem s odpovídající certifikací.

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

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

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

STORMWARE nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za Softwarový produkt uhrazené při nabytí licence.

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).

Ustanovení § 2389c a §2389e občanského zákoníku se na vztah z Licenční smlouvy neužijí, přičemž práva a povinnosti související s vadami Produktu a digitálním prostředím Vlastníka licence se řídí těmito VOP.

VIII.5. Garance funkčnosti tiskových sestav

Uživatelsky upravené tiskové výstupy (dále jen „UUTV“) jsou technicky i obsahově závislé na databázovém modelu konkrétní verze Softwarového produktu. STORMWARE je v rámci aktualizací Softwarového produktu oprávněn změnit databázový model. Tato skutečnost může vést u některých UUTV k chybné interpretaci dat či k úplné nefunkčnosti.

STORMWARE garantuje bez časového omezení správnou funkci originálních tiskových výstupů dodávaných se Softwarovým produktem.

Uživatel Softwarového produktu je povinen provést zkušební provoz aktualizovaného Softwarového produktu před užitím tiskových výstupů, zejména otestovat všechny UUTV. V případě zjištění technické nebo obsahové disfunkce tiskových výstupů si může opravu tiskového výstupu Uživatel provést sám nebo může objednat tuto úpravu u STORMWARE.

STORMWARE provede bezplatně opravy originálních tiskových výstupů, a dále tiskových výstupů, které upravil na zakázku, pokud jejich opravy souvisí se změnou databázového modelu a tyto opravy budou provedeny v záruční době.

VIII.6. Omezení záruky u zboží

Záruka se nevztahuje:

- na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s průvodní dokumentací nebo návodem k použití,
- na mechanická poškození vinou kupujícího, poškození způsobená nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, nebo poškozením způsobeným vyšší mocí,
- na vady, na které byl kupující upozorněn před převzetím zboží a současně převzetí zboží neodmítl.

STORMWARE nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zaviní porušením svých povinností. STORMWARE nenese odpovědnost za ušlý zisk kupujícího.

STORMWARE nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny zboží uhrazené při jeho zakoupení..

VIII.7. Uplatnění reklamace

Reklamaci Softwarového produktu je možné uplatnit písemně na adresu sídla společnosti STORMWARE. V případě zboží je možné reklamaci uplatnit také v provozovně STORMWARE, kde došlo k nákupu, a to osobně nebo písemně.

Reklamace musí obsahovat:

- identifikaci Vlastníka licence nebo kupujícího včetně uvedení kontaktní osoby a kontaktních údajů,
- přesné označení reklamovaného Softwarového produktu, včetně instalačního čísla licence, nebo reklamovaného zboží,
- popis reklamované vady,
- kopii dokladu o zakoupení Softwarového produktu, pokud nebyl nákup realizován přímo u STORMWARE,
- příručky nebo instalační média, jejichž vada je reklamována,
- zboží, které je reklamováno, a to kompletní, včetně dodaných doplňků a příslušenství a nejlépe v původním obalu.

Pokud je pro některé druhy zboží jejich výrobcem specifikován zvláštní seznam oprávněných záručních středisek, uplatní kupující právo na záruční opravu u těchto odborných servisů.

Vlastník licence, resp. kupující provádí zaslání předmětu reklamace na vlastní náklady a odpovědnost.

STORMWARE není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím a není vybaveno průvodní dokumentací.

VIII.8. Vyřízení reklamace

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

Příručky a instalační média vykazující zjevné poškození či zjevné vady obsahu budou v rámci záruky bezplatně vyměněny za bezvadná a STORMWARE je zašle Vlastníkovi licence na vlastní náklady.

Reklamované vady funkcionality programu budou prověřeny. O výsledku šetření bude Uživatel informován e-mailem nebo písemně. V případě, že reklamace bude uznána jako oprávněná, bude Uživateli bezplatně poskytnuta aktualizace Softwarového produktu řešící reklamovanou vadu.

Při převzetí zboží k reklamaci vystaví STORMWARE kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo na reklamaci uplatnil. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí STORMWARE kupujícího e-mailem nebo písemně. Po vyřízení reklamace předá STORMWARE zboží zpět kupujícímu včetně písemného potvrzení s uvedením způsobu vyřízení reklamace a případného provedení opravy a doby jejího trvání. Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, bude po vyřízení reklamace touto cestou zasláno na adresu kupujícího.

Jestliže nelze prokázat, že vada Softwarového produktu byla způsobena společností STORMWARE, 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 individuálních služeb platného v době provádění těchto úkonů.

IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje Vlastníka licence

STORMWARE neprovádí s osobními údaji, jejichž správcem je Vlastník licence jakékoliv operace, vyjma jejich uložení na serverech STORMWARE, 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).

STORMWARE 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. STORMWARE 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 STORMWARE a záznamy komunikace vztahující se k Softwarovému produktu a službám STORMWARE (tel. konzultace požadavku na licenci, žádosti, reklamace, potvrzení provedeného servisního zásahu).

S ohledem na skutečnost, že STORMWARE 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 STORMWARE a Vlastník licence smlouvu o zpracování osobních údajů, která tvoří přílohu č. 1 těchto Všeobecných obchodních 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 STORMWARE 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 https://www.stormware.cz/ochrana-osobnich-udaju.aspx, příp. v každé provozovně STORMWARE.

Osobní údaje Uživatele nebo zástupců Vlastníka licence

STORMWARE zpracovává osobní údaje osob zastupujících Vlastníka licence (podnikatele – fyzické osoby, nebo právnické osoby), případně osobní údaje Uživatelů, 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 STORMWARE ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení, přičemž STORMWARE 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 STORMWARE (tel. konzultace požadavku na licenci, žádosti, reklamace, potvrzení provedeného servisního zásahu). Oprávněným zájmem STORMWARE na zpracování osobních údajů osob zastupujících Vlastníka licence je možnost komunikace s Vlastníkem licence – právnickou osobou v záležitostech licenční smlouvy a zákaznické podpory, zejména ohledně uzavření smlouvy, plnění smluvních povinností STORMWARE i Vlastníka licence a případných reklamací Vlastníka licence nebo požadavků Uživatele.

Vlastník licence je povinen fyzické osoby vystupující jako jeho zástupci či Uživatele, jejichž osobní údaje sdělí STORMWARE 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 STORMWARE tak, aby mohl STORMWARE informační povinnost vůči nim (subjektům údajů) splnit.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Obecná ujednání

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

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

Jednostranná změna VOP

STORMWARE má právo kdykoli v přiměřeném rozsahu změnit nebo doplnit VOP, a to zejména z důvodu změn právních předpisů, technologických změn ovlivňujících funkce Softwarového produktu či nakládání s daty či osobními údaji Vlastníka licence či Uživatelů, ale také z důvodu rozšíření nebo změn Softwarového produktu, či zavedení nových služeb ze strany STORMWARE. STORMWARE je dále oprávněn změnit VOP tehdy, pokud se změní podmínky na trhu či obchodní nebo licenční podmínky třetích osob, jejichž systémového či aplikačního software či služeb užívá STORMWARE k provozování Softwarového produktu. STORMWARE je dále oprávněn změnit VOP v případech změn v hospodářské či finanční situaci, změně měny (např. přijetí Eura), inflaci a takových změnách okolností, které by založily hrubý nepoměr v právech a povinnostech v neprospěch STORMWARE.

Změny VOP budou ze strany STORMWARE zaslány na E-mailový účet Vlastníka licence a dále budou zpřístupněny na internetových stránkách STORMWARE.

Změněné VOP nabydou účinnosti počínaje datem uvedeným v takto změněných VOP, nejdříve však od oznámení o jejich změně Vlastníku licence. STORMWARE se zavazuje doručit Vlastníku licence informaci o změně VOP podmínek nejpozději 20 dnů před datem jejich účinnosti.

Pokud Vlastník licence nesouhlasí se změnou VOP, má právo je odmítnout a vztah vzniklý z licenční smlouvy ukončit výpovědí zaslanou ve lhůtě patnácti (15) dnů, počínaje dnem, kdy byl Vlastník licence o zveřejnění změněných VOP informován. Výpověď dle tohoto odstavce Vlastník licence zašle prostřednictvím e-mailu nebo v písemné formě na e-mailovou adresu info@stormware.cz nebo na adresu sídla STORMWARE. Výpověď počíná běžet prvním dnem po jejím doručení a výpovědní doba činí 2 měsíce.

Neukončí-li Vlastník licence smluvní vztah způsobem a ve lhůtách uvedených v předchozím odstavci, platí, že změny VOP akceptoval.

Účinnost VOP

Tato verze č. 4.8 VOP nabývá účinnosti 1. 11. 2026. K tomuto datu pozbývají platnosti veškeré předchozí verze VOP.

Verze dokumentu: 4.8