

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností Softapp, s.r.o., IČ: 45194921, se sídlem Kouty 1419, 757 01 Valašské Meziříčí, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě oddíl C, vložka 3068 (dále jen „SOFTAPP“), a jejími zákazníky v oblasti prodeje produktů, 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.

## 2. VYMEZENÍ POJMŮ

**Informační systém, DMS systém, účetnictví Klient** – soubor zahrnující software společnosti SOFTAPP, dokumentaci v elektronické nebo tištěné podobě, včetně příruček, příslušná instalační média a dále také všechny dosavadní aktualizace a doplňky k původnímu Informačnímu systému poskytnuté společností SOFTAPP. Informační systém se neprodává, pouze se poskytuje právo k jeho používání – licence.

**Vlastník licence** – podnikatelský subjekt (fyzická nebo právnická osoba), který používá Informační systém pro zajištění provozních potřeb v rámci svého vlastního podnikání, nevýdělečná organizace, která používá Informační systém pro zajištění svých provozních potřeb. Vlastníkem licence je možné se stát zakoupením licence, získáním licence od SOFTAPP bezúplatně nebo jako „NABYVATEL“ v případě převodu licence.

**Uživatel** – koncový uživatel Informačního systému

**Objednatel** – subjekt, který si objednal informační systém či službu

## 3. NABÍDKA SOFTAPP

### 3.1 Vlastní software

SOFTAPP je producentem Informačních systému Klient a DMS Klient – Renault a Dacia, Peugeot, Opel, Ford, Citroën, Nissan, Truck, Iveco, Volvo, Jaguar – Land Rover, Lada, Fiat, Mazda, Suzuki, i, účetní systém Klient, Konto Pro

Informační systém v sobě zahrnuje jednotlivé programové moduly.

Podmínky používání Informačního systému jsou vymezeny v Licenční smlouvě – „Kupní smlouva“, která je v papírové podobě podepsána jednateli Softapp a zákazníkem. Uzavřením licenční smlouvy vyjadřuje Vlastník licence a Uživatel souhlas s těmito VOP.

### 3.2 Služby

#### 3.2.a) Programátorské práce

Vlastníkovi licence či uživateli nabízíme možnost vytvoření úprav či změn. Úpravy stávajícího informačního systému se provádí dle zadání Vlastníka licence, Uživatele a nebo Objednatele.

#### 3.2.b) Zákaznická podpora a aktualizace

- telefonický hotline v pracovních dnech v ČR od 8.00 do 16.00 na telefonu 571616501, od 16.00 do 17.30 na telefonu 776634314
- emailový hotline – poskytovaný prostřednictvím e-mailové adresy [hotline@softapp.cz](mailto:hotline@softapp.cz), odpovědi budou zaslány v co nejkratším možném termínu.
- Podpora prostřednictvím – systému HDI – určeno pro zákazníky Renault, odpovědi jsou zadávány do tohoto systému
- Podpora prostřednictvím vzdálené zprávy
- Servisní zásah malého rozsahu – posouzení velikosti provede pracovník společnosti SOFTAPP
- Aktualizace informačního systému – k dispozici ke stažení na internetových stránkách [www.softapp.cz](http://www.softapp.cz) v sekci download

**Využívat kompletního balíku služeb v rámci zákaznické podpory může Vlastník licence v případě, že má sjednanou Servisní smlouvu se společností SOFTAPP.**

V případě, že je Vlastník licence v prodlení s plněním jakýchkoliv finančních závazků vůči SOFTAPP, je to považováno za podstatné porušení smluvních podmínek a SOFTAPP je oprávněn odstoupit od Servisní smlouvy.

Zároveň má SOFTAPP právo po předchozím oznámení Vlastníkovi licence pozastavit poskytování služeb zákaznické podpory.

Služby a zákaznickou podporu definovanou v těchto VOP poskytuje výhradně společnost SOFTAPP.

#### 3.2.c) Individuální služby

Vlastníkovi licence Informačního systému mohou být poskytnuty tyto individuální služby:

- Odborné konzultace
- Servisní zásah velkého rozsahu – posouzení velikosti provede pracovník společnosti SOFTAPP

- Migrace serveru
- Individuální školení v místě Vlastníka licence či Uživatele
- Individuální školení v prostorách společnosti SOFTAPP
- Individuální školení poskytované přes vzdálenou správu

### 3.2.d) Standardizovaná školení

Standardizovaná školení pořádaná společností SOFTAPP mají předem danou náplň, jsou organizována na předem stanovenou dobu trvání a jejich skutečná délka závisí na počtu účastníků.

Termíny jednotlivých školení vyhláší SOFTAPP na webových stránkách SOFTAPP.

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

### 3.2.c) Cloudové služby

Předmětem služby je pronájem cloud serveru společnosti G2 server. Vlastník licence si sám definuje parametry pronajímaného serveru. Parametry jsou uveřejněny na webových stránkách SOFTAPP.

V případě poskytování Cloud serveru, společnost SOFTAPP zajišťuje aktualizaci DMS systému.

Pro sjednání Cloudové služby je nutné sepsání Smlouvy o pronájmu serveru.

## 4. INFORMACE O PRODUKTECH, SLUŽBÁCH A JEJICH CENÁCH

Informace o nabídce SOFTAPP jsou veřejně dostupné na webových stránkách SOFTAPP.

Ceny informačních systémů jsou sjednávány smluvně. Ceny doplňkových modulů, individuálních služeb, standardizovaného školení a pronájmu cloud serveru jsou uveřejněny na webových stránkách SOFTAPP.

Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

### Ceny služeb

Cena programátorské práce se stanoví na 1 člověkodenní. Zahrnuje v sobě cenu analýzy, vývoje, testování, příručky a administrativní proces. Cena je uvedena na webových stránkách SOFTAPP. Cena za programátorskou práci může být také sjednána v individuální smlouvě.

Cena servisního zásahu velkého rozsahu, individuálního školení a migrace serveru je stanovena na webových stránkách SOFTAPP. Součástí ceny školení v případě dojezdu je cena za 1 km dojezdu a cena ubytování v případě vícedenního školení. V případě, že se školení uskutečňuje na místě Vlastníka licence nebo uživatele vzdáleného více, jak 2 hodiny jízdy, a školení je jednodenní, SOFTAPP má možnost účtovat v ceně školení nocleh. Ubytování se vždy vztahuje na všechny pracovníky SOFTAPP, kteří provádějí školení či servisní zásah.

Cena standardizovaného školení je platná pro jednoho účastníka. V ceně je zahrnuto občerstvení. V případě vícedenního školení si účastník platí nocleh každý sám.

Cena cloud prostoru se odvíjí od parametrizace serveru. K vypočtené ceně dle parametrů je vždy započítána správa severu, kterou provádí SOFTAPP.

## 5. OBJEDNÁVKY A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

Objednávání Informačního systému a služeb lze prostřednictvím emailové adresy [obchod@softapp.cz](mailto:obchod@softapp.cz) nebo na telefonu 571616501. K objednávání je určeno obchodní oddělení. Podáním objednávky objednatel souhlasí s VOP.

Vyžaduje-li charakter informačního systému nebo služby zpracování cenové kalkulace nebo nabídky, je smlouva uzavřena okamžikem odsouhlasení cenové kalkulace nebo nabídky oběma stranami.

### 5.1. Odstoupení od smlouvy či služby

Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a zasláno na emailovou adresu [obchod@softapp.cz](mailto:obchod@softapp.cz).

Odstoupení od služby programátorské práce může být nejpozději do začátku vytváření analýzy. V případě pozdějšího odstoupení, platí objednatel poměrnou částku za uskutečnění služby.

Odstoupení od individuální služby je možné do 24 hodin před začátkem servisního zásahu, migrací serveru či individuálního školení. V případě, že v dané době je rezervováno ubytování, které sebou nese storno poplatek, je objednateli naúčtován.

### 5.2. Specifika objednávek standardizovaných školení SOFTAPP

**Školení bez práce na notebooku** - Změnit termín školení nebo stornovat objednávku je možné bezplatně nejpozději do 3 pracovních dnů, který předchází původně objednanému termínu konání. V případě stornování či změny termínu školení 1 až 2 dny před objednaným termínem konání je objednateli účtován storno poplatek ve výši 80 % ceny školení. Pokud se objednatel nedostaví na školení a školení předem nestornoval výše popsaným způsobem, je objednateli účtována celá částka školení.

**Školení s prací na notebooku** – Změnit termín školení nebo stornovat objednávku je možné bezplatně nejpozději do 5 pracovních dnů, který předchází původně objednanému termínu konání. V případě stornování či změny termínu školení 1-4 dny před objednaným termínem konání je objednateli účtován celý poplatek za pronájem notebooku ve výši 2000,- Kč/80,- EUR a storno poplatek ve výši 80 % ze zbývajících částky za školení. Pokud se objednatel nedostaví na školení a školení předem nestornoval výše popsaným způsobem, je objednateli účtována celá částka školení.

Pokud bude počet přihlášených účastníků školení menší než 3, vyhrazuje si SOFTAPP právo přesunout toto školení na jiný termín nebo jej sloučit se školením vypsáním na další termín. Všichni přihlášení účastníci budou o případných změnách informováni s předstihem.

## 6. DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 6.1. Možné způsoby a termíny dodání

**Informační systém** – informační systém se považuje za dodaný v případě, že je u vlastníka licence nainstalován a proběhlo zaškolení pracovníků v min. počtu 12 hodin. O zaškolení vyhotoví společnost SOFTAPP zápis, který je podepsán oběma stranami.

**Programové úpravy** – za dodání úprav se považuje okamžik distribuce programových úprav objednateli

**Individuální služby:**

- **Školení, servisní zásah** – po dodání je vyhotoven servisní list, který je podepsán oběma stranami
- **Migrace serveru** – za dodání se považuje ukončení migrace dat na nový server a dokončení veškerého nastavení, které je součástí smlouvy o objednání

**Standardizované školení** – dodání je považováno okamžikem ukončení školení

### 6.2. Možné způsoby platby

Informační systém, programovací úpravy a individuální služby je možné uhradit bezhotovostním převodem.

Standardizované školení je možno uhradit hotově nebo bezhotovostním převodem. Doklad o zaplacení či faktura je vystavována v místě konání školení.

Standardní doba splatnosti je 14 dnů.

## 7. SPECIFICKÉ PODMÍNKY

**Převod licence** – Vlastník licence (dále v této části „Převodce“) je oprávněn převést Informační systém trvale na jinou osobu (dále v této části „Nabyvatel“). Okamžikem převodu licence přechází na Nabyvatele veškerá práva a závazky vyplývající z Kupní smlouvy uzavřené mezi Převodcem, Nabyvatelem a SOFTAPPEM.

Je-li k základní licenci Informačního systému, který má být převeden, vázán jakýkoliv doplňující modul, může být Informační systém převeden jen včetně těchto součástí. Zároveň není možné tyto doplňující moduly převádět samostatně.

Zájem o převod licence sdělí Převodce společnosti SOFTAPP telefonicky nebo emailem. SOFTAPP vystaví smlouvu o převodu licence.

Převod licence je zpoplatněn manipulačním poplatkem ve výši 5 000,- Kč/200,- EUR.

SOFTAPP si vymezuje právo zamítnutí žádosti o převodu licence na nového vlastníka.

## 8. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY

Záruční doba informačního systému činí 2 roky. Po tuto dobu není vlastníku licence účtována aktualizace systému stanovena v kupní smlouvě.

Záruční doba na programové úpravy činí 6 měsíců.

Omezení záruky informačního systému či programových úprav:

- Případy, kdy je informační systém používán v rozporu s dokumentací
- Skutečnost, že informační systém v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly SOFTAPPU známy v okamžiku dodání
- Případy, kdy je Informační systém provozován spolu s programy jiných výrobců, které neumožňují jeho bezchybný chod
- Případy, kdy je Informační systém provozován na chybně nakonfigurovaném počítači nebo chybně nastavené počítačové síti
- Případy, kdy se změnila podmínky užívání programové úpravy oproti zadání objednatele

Uživatel je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivování, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy. Softapp neodpovídá za ztrátu či poškození dat.

SOFTAPP nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zaviní porušením svých povinností.

SOFTAPP nenese odpovědnost za ušlý zisk Vlastníka licence.

SOFTAPP nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za Informační systém uhrazený při nabytí licence.

## 9. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

SOFTAPP neprovádí s osobními údaji, jejichž správcem je Vlastník licence jakékoliv operace. Zejména do nich nezasahuje, nepozměňuje je, nezpřístupňuje a ani nepředává třetím osobám.

S ohledem na skutečnost, že SOFTAPP může při provádění individuálních služeb a pokročilých služeb zákaznické podpory vystupovat jako zpracovatel osobních údajů, a Vlastník licence je správcem těchto osobních údajů, může Vlastník licence spolu s SOFTAPP uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### Obecná ujednání

Příslušná ustanovení autorského zákona a dalších právních předpisů upravující užívání počítačových programů 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**

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

Změny VOP budou se strany SOFTAPP zpřístupněny na internetových stránkách SOFTAPP. Změněné VOP nabydou účinnosti počínaje datem uvedeným v takto změněných VOP, nejdříve však od zpřístupnění na webových stránkách SOFTAPP.

## **Účinnost VOP**

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem zveřejnění, tedy 3. 8. 2018.