

Všeobecné obchodní podmínky **licenční smlouvy k produktu Helpdesk**

ha-vel family s.r.o.

Křišťanova 1049/15, 702 00 Ostrava – Přívoz

Jednající: Mgr. Petr Mika

IČ: 25902156

DIČ: CZ25902156

Bankovní spojení: RFbanka a.s. č. účtu 721047001/5500

Obchodní rejstřík v Ostravě, oddíl C, vložka 25113

(dále prodejce)

a

Firma:

(dále uživatel)

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky licenční smlouvy k produktu Helpdesk (dále také VOP) vydává společnost ha-vel family s.r.o., se sídlem Křišťanova 1049/15, 702 00 Ostrava – Přívoz, IČ: 25902156, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 25113 (dále jen prodávající) pro uzavírání smluv o udělení licence k užívání produktu Helpdesk s koncovými uživateli (kupujícími).
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky obsahují náležitosti smlouvy mezi koncovým uživatelem (kupujícím) softwarového produktu Helpdesk a jeho modulů (dále jen produkt) a společností ha-vel family s.r.o. (prodávajícím). Předmětem této smlouvy není převod vlastnictví produktu, ale udělení licence k užívání produktu Helpdesk.
3. Podáním objednávky licenční smlouvy a následně instalací a používáním produktu Helpdesk uživatel potvrzuje, že souhlasí s podmínkami těchto VOP a je jimi vázán.

II. Licence

1. Na základě uzavřené licenční smlouvy, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, uživatel nabývá právo na instalaci kopie softwarového produktu Helpdesk na jeden počítač, virtuální počítač nebo server. Jestliže uživatel zaplacením faktury – daňového dokladu, vystaveného prodávajícím, získal více než jednu licenci Helpdesk, je oprávněn k užívání takového počtu kopií produktu, který je roven počtu uhrazených licencí.
2. Smlouva mezi prodávajícím a uživatelem se uzavírá na základě objednávky uživatele. Podáním objednávky uživatel potvrzuje, že se seznámil s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek a projevil s nimi souhlas.
3. Objednávka uživatele je návrhem licenční smlouvy. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy projev vůle uživatele - objednávka - dojde prodávajícímu a ten ji přijme. Podle takto uzavřené licenční smlouvy prodávající předá uživateli (kupujícímu) zboží – produkt Helpdesk - a obdrží od uživatele jeho cenu.
4. S těmito VOP má uživatel možnost se před uzavřením smlouvy seznámit v elektronické podobě na webových stránkách prodávajícího a rovněž v jejich listinné podobě, která je veřejně přístupná v provozovně prodávajícího. Na existenci těchto podmínek prodávající uživatelé před uskutečněním a přijetím objednávky upozornil, stejně jako na okolnost, že VOP jsou nedílnou součástí uzavřené smlouvy.

III.

Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel není oprávněn produkt Helpdesk prodávat, pronajímat, půjčovat nebo jinak poskytovat sublicence jiným osobám či firmám. Zpětná analýza produktu není povolena. Licence se vydává na produkt jako celek. Jeho komponenty nelze oddělovat pro použití na více než jednom počítači. Je zakázáno upravovat chod programu prostřednictvím produktů třetích stran, zasahovat nebo využívat databáze (import/export nebo zpracovávání dat = porušení autorských práv prodejce na strukturu databáze a jejích tabulek) nebo datového úložiště produktu. V případě podezření z nelegálního zásahu nebo využívání produktu, databáze nebo datového úložiště produkty třetích stran si prodávající vyhrazuje právo na kompletní analýzu produktu.

IV.

Převod licence

1. Uživatel smí převést veškerá svá práva vyplývající z uzavřené smlouvy trvale na jiného (dále nabyvatel) za předpokladu, že nabyvatel zaplatí společnosti ha-vel family s.r.o. licenční poplatek, rovnající se 50% původní nabývací ceny produktu. Uživatel je povinen nejpozději při uzavření dohody o převodu s nabyvatelem odstranit produkt ze svého PC, neponechat si žádné jeho kopie a převést celý produkt (včetně všech komponentů, medií, tištěného materiálu a všech verzí produktu) na nabyvatele, pokud tento projeví souhlas se všemi body této licenční smlouvy a přistoupí k ní. Za přistoupení k této smlouvě se považuje i faktický souhlas nabyvatele s těmito smluvními podmínkami, projevový úhradou licenčního poplatku. Pokud převáděný softwarový produkt představuje aktualizovanou verzi (tzv. "update" resp. "upgrade"), součástí jakéhokoliv převodu musí být i všechny předchozí verze produktu.
2. Společnost ha-vel family s.r.o. považuje licenci registrovaného produktu za řádně převedenou na nabyvatele obdržetím licenčního poplatku včetně související písemné informace se jménem (firmou) a adresou (sídlem) původního registrovaného uživatele produktu a nového majitele licence (nabyvatele.)

V.

Práva z odpovědnosti za vady a záruka

1. Uživateli jsou zaručena práva z odpovědnosti prodejce za vady produktu. Podmínkou jejich uplatnění je na straně uživatele dodržení licenční smlouvy.
2. Záruční doba je 24 měsíců od data převzetí produktu prvním uživatelem. Místem uplatnění záruky je sídlo společnosti ha-vel family s.r.o.
3. Záruka se vztahuje na výrobní vady medií, pokud jsou dodány jako součást produktu. Vadná média budou uživateli jako oprávněnému ze záruky zdarma vyměněna za bezvadná.
4. Záruka se dále vztahuje na bezvadný chod programu, čímž se rozumí chod programu v souladu s dokumentací a jejími dodatky. Vadný produkt bude uživateli bezplatně vyměněn za tutéž verzi nebo za nejbližší další aktualizaci programu.
5. Uživatel uplatní svoji reklamaci výhradně elektronickou či písemnou formou. Reklamaci s popisem vady nebo jejích projevů přijímá společnost ha-vel family s.r.o. nebo autorizovaný distributor.
6. Za závadu produktu nelze označit skutečnost, že produkt v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly prodejci známy v okamžiku výroby produktu, nebo že nepracuje na hardwaru, který nebyl dostupný v okamžiku jeho výroby. Společnost ha-vel family s.r.o. nezaručuje, že program splní všechny požadavky uživatele.
7. Nelze zaručit bezvadný chod produktu, pokud:
 - je provozován spolu s programy jiných výrobců, které znemožňují jeho bezvadný chod,
 - je provozován na chybně nakonfigurovaném počítači nebo na chybně nastavené počítačové síti,
 - uživatel provedl zásah do produktu nebo jeho databázových souborů pomocí jiných prostředků, než je samotný program.

VI. Odpovědnost za využívání produktu

1. Uživatel je odpovědný za řádné užívání produktu v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a se smlouvou, a to způsobem obvyklým a k účelu, k němuž je produkt určen. Společnost ha-vel family s r.o. nenes odpovědnost za případné následné škody, které by vznikly v důsledku užívání jejich produktů druhými osobami.

VII. Ukončení licence

1. Licence produktu je platná pouze do svého ukončení. Licence produktu bude ukončena, pokud uživatel hrubě poruší své smluvní povinnosti, zejména přenechá produkt osobě, která nehradí licenční poplatek. Licence končí rovněž v případě zániku uživatele bez právního nástupce.

VIII. Cena licence

1. Cena 1 licence produktu Helpdesk byla stanovena v souladu se zákonem č.526/1990 Sb. o cenách jako cena smluvní dle platného ceníku. Tato cena neobsahuje DPH, které se účtuje dle platných předpisů.
2. V ceně jsou kromě licence produktu Helpdesk obsaženy následující služby:
Neomezený počet zadavatelů do systému Helpdesk
 - 10 řešitelů v systému Helpdesk
 - Instalace produktu Helpdesk – 3 hodiny
 - Konfigurace produktu Helpdesk – 5 hodin
 - Zaškolení – 3 hodiny v sídle společnosti ha-vel family s.r.o.
 - Konzultace – 2 hodiny
 - Vzdálená podpora týden od instalace: neomezený počet požadavků do Helpdesku společnosti ha-vel family s.r.o.
 - Vzdálená podpora po uplynutí týdne po instalaci: následující tři měsíce 10 požadavků do Helpdesku společnosti ha-vel family s.r.o./ měsíc
3. Uživatel si může k produktu Helpdesk objednat i další služby podle platného ceníku společnosti ha-vel family s.r.o.

IX. Platební podmínky

1. Po obdržení objednávky na licenci produktu Helpdesk vystaví prodejce zálohovou fakturu ve výši 50% ceny licence. Po zaplacení této zálohové faktury uživatelem na účet společnosti ha-vel family s.r.o. bude produkt předán, nainstalován a bude provedeno zaškolení obsluhy.
2. Následně prodávající vystaví konečnou fakturu - daňový doklad, v němž bude zaplacená záloha zaúčtována proti ceně licence. Splatnost daňového dokladu je stanovena na 10 kalendářních dnů od doručení faktury uživateli.
3. V případě prodlení s placením peněžitých závazků je prodávající oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

X. Ostatní ujednání

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti prodávajícího a uživatelů - zákazníků -, kterými mohou být jednak nepodnikající fyzické osoby (spotřebitelé), jednak podnikatelé (fyzické i právnické osoby).
2. Licenční smlouva je uzavřena dnem přijetí objednávky, která má povahu návrhu licenční smlouvy, prodávajícím. Potvrzením o uzavření licenční smlouvy je faktura - daňový doklad, který obsahuje údaje o produktu, množství udělených licencí, ceně za jednotku, celkové ceně, datum vystavení daňového dokladu a odkaz na tyto Všeobecné obchodní podmínky.
3. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními autorského zákona; v případech, kdy je smluvní stranou

spotřebitel, řídí se tyto vztahy občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele, v případech, kdy je smluvní stranou podnikatel, řídí se tyto vztahy obchodním zákoníkem.

4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky licenční smlouvy k produktu Helpdesk nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.10.2011.

V Ostravě dne 1.10.2011

Mgr. Petr Mika