

# Všeobecné obchodné podmienky

## spoločnosti STORMWARE s.r.o.

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vymedzujú základné obchodné podmienky a vzťahy medzi spoločnosťou STORMWARE s.r.o., IČO: 36244791, so sídlom Matúšova 48, 811 04 Bratislava, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Bratislave I, oddiel Sro, vložka číslo: 25716/B (ďalej len „STORMWARE“), a jej zákazníkmi v oblasti predaja produktov a tovaru a poskytovania služieb.

Podmienky a vzťahy neuvedené v týchto VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, predovšetkým príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., obchodného zákonníka, ktoré si zmluvné strany zvolili, a ďalej ustanoveniami zákona č. 618/2003 Z.z., o autorskom práve.

### II. VYMEDZENIE POJMOV

**Softwarový produkt** alebo **Produkt** – súbor zahŕňajúci software spoločnosti STORMWARE, dokumentáciu v elektronickej alebo tlačenej podobe, vrátane príručiek a obalov, príslušné inštalačné médiá, a ďalej tiež všetky doterajšie aktualizácie a doplnky k pôvodnému Softwarovému produktu poskytnuté spoločnosťou STORMWARE. Softwarový produkt sa nepredáva, iba sa poskytuje právo na jeho používanie – licencia.

**Vlastník licencie** – podnikateľský subjekt (fyzická alebo právnická osoba), ktorý používa Softwarový produkt pre zaistenie prevádzkových potrieb v rámci svojho vlastného podnikania, nezisková organizácia, ktorá používa Softwarový produkt pre zaistenie svojich prevádzkových potrieb, alebo fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorý nekoná v rámci obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Vlastníkom licencie je možné sa stať zakúpením licencie, získaním licencie od STORMWARE bezplatne alebo ako „Nadobúdateľ“ v prípade prevodu licencie.

**Užívateľ** – koncový užívateľ Softwarového produktu.

**Obchodný partner** – podnikateľský subjekt oprávnený na predaj Softwarových produktov STORMWARE pod svojim obchodným menom.

**Internetové stránky STORMWARE** – internetové stránky na adrese [www.stormware.sk](http://www.stormware.sk) prevádzkované spoločnosťou STORMWARE.

**Zákaznícke centrum** – zákaznícky portál na internetových stránkach STORMWARE.

### III. PONUKA STORMWARE

Ponuku STORMWARE je možné rozdeliť do troch základných skupín:

#### III.1. Vlastný software

STORMWARE je producentom Softwarových produktov POHODA a POHODA Business Intelligence.

Podmienky používania Softwarových produktov sú vymedzené v „Licenčnej zmluve“, ktorá je v elektronickej podobe Vlastníkovi licencie predávaná spoločne s Produktom. Licenčná zmluva je uzatvorená otvorením obalu s médiami, inštaláciou Softwarového produktu, registráciou Softwarového produktu alebo prevodom licencie, a to tým okamihom, ktorý nastane najskôr. Súčasne s uzatvorením Licenčnej zmluvy vyjadruje Vlastník licencie a Užívateľ súhlas s týmito VOP.

#### III.2. Služby

##### III.2.a) Zákaznícka podpora a aktualizácie

Súbor služieb zákazníckej podpory zahŕňa:

- telefonickú podporu: k dispozícii na telefónnej linke +421 2 59 429 911 na tento účel vyhradenej počas pracovných dní od 8.00 do 16.00 hodín, v rámci skvalitňovania služieb Užívateľom môžu byť telefonické hovory nahrávané;
- faxovú podporu: k dispozícii na faxovej linke +421 2 59 429 910 na tento účel vyhradenej, odpovede budú zaslané faxom pokiaľ možno obratom, najneskôr však do konca nasledujúceho pracovného dňa;
- e-mailovú podporu: poskytovanú prostredníctvom e-mailovej schránky [hotline@stormware.sk](mailto:hotline@stormware.sk) na tento účel vyhradenej; odpovede budú zaslané e-mailom pokiaľ možno obratom, najneskôr však do konca nasledujúceho pracovného dňa;

- elektronický informačný spravodaj: zasielaný na e-mailovú adresu Vlastníka licencie alebo Užívateľa;
- aktualizácie Produktu: k dispozícii na stiahnutie v Zákazníckom centre, príp. na aktualizáčnych CD.

Súbor služieb zákazníckej podpory nesie v prípade Softwarových produktov POHODA a POHODA Business Intelligence názov SERVIS.

Využívať kompletný balík služieb v rámci zákazníckej podpory môže Vlastník licencie k aktuálnym verziám všetkých Softwarových produktov. V prvom roku používania je súbor služieb zákazníckej podpory súčasťou ceny Softwarového produktu. Pre predĺženie platnosti súboru služieb zákazníckej podpory je potrebné zakúpiť SERVIS na ďalší rok, a to vždy pre rovnaký Produkt, prípadný rad, a ďalej variant a typ/veľkosť vlastnených licencií, prídavných licencií a doplnkov, príp. ich najbližší ekvivalent v prípade zmien ponuky STORMWARE.

Pre zakúpenie alebo obnovenie súboru služieb zákazníckej podpory k Produktom POHODA a POHODA Business Intelligence pre ďalší rok je potrebné vlastniť SERVIS pre rok bezprostredne predchádzajúci. V opačnom prípade je potrebné okrem ceny za SERVIS na ďalší rok uhradiť poplatok za aktualizáciu starších verzií produktov POHODA a POHODA Business Intelligence vo výške 50 % z ceny súboru služieb SERVIS podľa aktuálneho cenníka.

Čerpanie služieb zákazníckej podpory je možné od okamihu úhrady licencie alebo ceny za SERVIS Softwarového produktu do konca daného kalendárneho roka, v ktorom k nákupu došlo. V prípade úhrady aktuálnej licencie Softwarového produktu alebo ceny za aktuálny SERVIS alebo upgrade v posledných štyroch mesiacoch kalendárneho roku získava Vlastník licencie súbor služieb zákazníckej podpory i pre nasledujúci kalendárny rok.

Podmienkou vzniku nároku na zákaznícku podporu je registrácia Softwarového produktu v Zákazníckom centre do 30 dní od jeho prevzatia. Pri nákupe priamo v STORMWARE je registrácia Softwarového produktu vykonaná automaticky. V prípade zakúpenia licencie prostredníctvom Obchodného partnera musí registráciu Softwarového produktu vykonať sám Vlastník licencie, a to v Zákazníckom centre na internetových stránkach STORMWARE.

V prípade, že je Vlastník licencie v predĺžení s plnením akýchkoľvek finančných záväzkov voči STORMWARE, má STORMWARE právo po predchádzajúcom oznámení Vlastníkovi licencie pozastaviť poskytovanie služieb zákazníckej podpory. Pokiaľ Vlastník licencie nesplní svoje finančné záväzky voči STORMWARE ani do 15 dní od pozastavenia poskytovania služieb zákazníckej podpory, jedná sa o podstatné porušenie zmluvných podmienok a STORMWARE je oprávnený odstúpiť od Licenčnej zmluvy. V prípade odstúpenia od Licenčnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto odseku nie je STORMWARE povinný vrátiť Vlastníkovi licencie už uhradené poplatky a finančné plnenie prijaté v súvislosti s poskytnutím licencie pred účinnosťou odstúpenia.

Súbor služieb zákazníckej podpory definovaný v týchto VOP poskytuje výhradne spoločnosť STORMWARE.

### III.2.b) Individuálne služby

Vlastníkovi licencie k aktuálnej verzii Softwarového produktu môžu byť poskytnuté tieto typy individuálnych služieb:

- odborné konzultácie a servisné služby,
- expertné konzultácie a servisné služby,
- vzdialená správa,
- inštalácia servera SQL Server,
- inštalácia systému POHODA SQL/E1,
- firemné školenie.

### III.2.c) Štandardizované školenia

Štandardizované školenia uskutočňované spoločnosťou STORMWARE majú vopred danú náplň, sú organizované ako poldenné a ich skutočná dĺžka závisí od počtu účastníkov.

Termíny jednotlivých školení vyhlasuje STORMWARE na svojich internetových stránkach.

Pred zahájením kurzu nie sú vykonávané žiadne testy požadovaných minimálnych znalostí a je úplne na objednávateľovi, aby zvážil, či je daný kurz pre prihlasovanú osobu vhodný a bude pre ňu prínosom.

### III.2.d) Certifikát POHODA

Certifikát POHODA vydáva spoločnosť STORMWARE po overení znalostí ovládania Softwarového produktu POHODA certifikačnou skúškou formou štandardizovaného praktického testu.

Dokladom o úspešnom zložení skúšky je certifikát s platnosťou 3 roky vystavený na meno (na požiadanie doplnený i o názov firmy, zamestnávateľa). Skúšku nie je možné absolvovať v zastúpení. Zahájiť skúšku môže záujemca o certifikát po predložení preukazu s menom, priezviskom a fotografiou.

Bližšie podmienky certifikácie a termíny konania jednotlivých skúšok sú uvedené na internetových stránkach STORMWARE alebo sú na vyžiadanie dostupné na ktorejkoľvek pobočke STORMWARE.

Pred zahájením certifikácie nie sú vykonané žiadne testy požadovaných minimálnych znalostí a je úplne na objednávateľovi certifikácie, aby zvážil, či je certifikácia pre prihlasovanú osobu prínosom.

### III.3. **Tovar**

Sortiment tovaru v ponuke STORMWARE zahŕňa vybrané zariadenie a hardwarové doplnky. Vlastnícke právo k tovaru nadobúda kupujúci úplným zaplatením. STORMWARE vystavuje ku každému predávanému tovaru daňový doklad, ktorý obsahuje všetky potrebné údaje pre uplatnenie záruky, alebo zvláštny záručný list.

## IV. **INFORMÁCIE O PRODUKTOCH, SLUŽBÁCH A TOVARE A ICH CENÁCH**

Informácie o ponuke STORMWARE sú verejne dostupné na internetových stránkach STORMWARE, na vyžiadanie ich poskytnú pracovníci STORMWARE na centrále alebo pobočkách a k dispozícii sú tiež v aktuálnych tlačенých materiáloch vydávaných spoločnosťou STORMWARE.

Ceny Softwarových produktov a ich doplnkov, súborov služieb zákazníckej podpory, individuálnych služieb, štandardizovaných školení, certifikátov POHODA a tovaru vyhlasuje STORMWARE aktuálnym cenníkom uvedeným na svojich internetových stránkach a v tlačенých materiáloch. Z princípu periodickej aktualizácie tlačенých materiálov je aktualizácia informácií vykonávaná prednostne na internetových stránkach STORMWARE.

Pre vyčíslenie cien zmeny licencie (licencií) sú používané jednotné postupy (viď článok VII. bod 1) a kalkuláciu konkrétneho prípadu poskytuje STORMWARE na vyžiadanie.

Všetky ceny Softwarových produktov, služieb a tovaru sú, pokiaľ nie je uvedené inak, uvádzané bez DPH.

### IV.1. **Ceny služieb**

Ceny individuálnych služieb sú dané cenníkom a podľa typu služby sadzbami za jednotku (službu), hodinovými sadzbami, resp. sadzbami za kilometer. Pri individuálnych službách s cenou za jednotku je cena služby účtovaná bez ohľadu na dobu skutočného výkonu. Pri individuálnych službách s hodinovou sadzbou je minimálny rozsah účtovanej služby jedna hodina. V prípade, že doba vykonania služby je dlhšia než jedna hodina, je za každých ďalších začatých 15 minút účtovaná pomerná časť hodinovej sadzby. Individuálne služby typu vzdialená správa sú účtované v minimálnom rozsahu 15 minút. Základná cena firemného školenia je kalkulovaná pre skupiny účastníkov do kapacity učebne, maximálne však do počtu 6 osôb; cena firemného školenia pre viac než 6 účastníkov je stanovovaná individuálne.

Ceny individuálnych služieb v cenníku platia pre poskytnutie služby počas pracovných dní a v pracovnej dobe STORMWARE uvedenej na internetových stránkach STORMWARE. V prípade objednania poskytnutia služby v mimopracovnej dobe STORMWARE alebo požiadavky na zahájenie práce skôr než za 24 hodín od objednania je k základnej cenníkovej sadzbe účtovaný príplatok podľa platného cenníka.

Pokiaľ nie je objednaná služba v cenníku uvedená a STORMWARE súhlasí s jej poskytnutím, je cena služby stanovená dohodou zmluvných strán.

Pred začatím poskytovania individuálnych služieb s hodinovou sadzbou STORMWARE zostavuje cenovú kalkuláciu podľa platného cenníka. Konečné ceny týchto individuálnych služieb nie je možné stanoviť vopred, pretože sa odvíjajú od skutočného rozsahu poskytnutých služieb. Rozsah a druh poskytnutých služieb sa môže so súhlasom oboch strán od kalkulácie líšiť.

Ceny štandardizovaných kurzov sú platné pre jedného účastníka.

Ceny certifikátu POHODA sú stanovené cenníkom. Za študenta je pre účely certifikácie považovaný študent, ktorý doloží štúdium študijným indexom alebo potvrdením o štúdiu. STORMWARE si vyhradzuje právo individuálneho posúdenia nároku na zvýhodnenú cenu certifikácie.

## V. OBJEDNÁVKY A ICH VYBAVOVANIE

Licencie k Softwarovým produktom, služby a hardware je možné objednať na centrále alebo pobočkách<sup>1</sup> STORMWARE, a to osobne, telefonicky (+421 2 59429 911), písomne, faxom (+421 2 59 429 910), e-mailom ([info@stormware.sk](mailto:info@stormware.sk), [kurzy@stormware.sk](mailto:kurzy@stormware.sk), [certifikat@stormware.sk](mailto:certifikat@stormware.sk)), v e-shope v Zákazníckom centre, resp. pomocou online objednávok na internetových stránkach STORMWARE.

Podaním objednávky objednávateľ súhlasí s týmito VOP, akceptuje ponuku STORMWARE a záväzne objednáva predmet objednávky. Objednávka je návrhom kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí služieb.

Podstatné náležitosti objednávky zahŕňajú:

- identifikáciu predmetu objednávky:
  - v prípade Softwarových produktov: názov Produktu, príp. rad, rok, variant a typ/veľkosť licencie (napr. POHODA E1 2014 Komplet NET3),
  - v prípade súboru služieb zákazníckej podpory typu SERVIS: názov SERVIS, rok a identifikáciu Softwarového produktu, ku ktorému sa súbor služieb SERVIS vzťahuje,
  - v prípade individuálnych služieb: požiadavku na vykonanie služby, požiadavku na výjazd pracovníka STORMWARE v prípade iného miesta poskytnutia služby než prevádzka STORMWARE, príp. návrh termínu poskytnutia služby,
  - v prípade štandardizovaných školení: názov školenia, termín a miesto konania, mená účastníkov,
  - v prípade certifikátu POHODA: názov skúšky, termín a miesto konania, mená prihlasovaných osôb,
  - v prípade tovaru: obchodný názov alebo jednoznačný popis tovaru,
- identifikáciu objednávateľa – firma/meno, IČO, sídlo/adresa, kontaktná osoba, telefón,
- spôsob dodania, resp. miesto poskytnutia služby (viac viď článok VI.),
- spôsob platby (viac viď článok VI.).

STORMWARE v čo najkratšom termíne, obvykle však do 3 pracovných dní, objednávku vybaví formou odoslania Softwarového produktu, prípadne poskytnutím služby, alebo objednávku potvrdí, prípadne vyzve objednávateľa na doplnenie chýbajúcich údajov. Vybavením alebo potvrdením objednávky je uzatvorená kúpna zmluva alebo zmluva o poskytnutí služieb. Kúpnu zmluvu tvoria výlučne podmienky uvedené v Licenčnej zmluve, Všeobecných obchodných podmienkach a vo vzťahu ku konkrétnemu Softwarovému produktu v aktuálnych tlačенých materiáloch alebo na internetových stránkach STORMWARE.

Objednávku s dodatkom alebo odchýlkou, ktorá podstatne nemení podmienky ponuky STORMWARE, zmluvné strany nepovažujú za prijatie objednávky. Ponuka musí byť objednávateľom prijatá vždy bez akýchkoľvek výhrad, prípadne STORMWARE na žiadosť objednávateľa vypracuje upravenú ponuku. Ak vyžaduje charakter Softwarového produktu, služby alebo tovaru spracovanie cenovej kalkulácie alebo ponuky, je zmluva uzatvorená okamihom odsúhlasenia cenovej kalkulácie alebo ponuky oboma stranami.

Softwarové produkty môžu byť objednané tiež u Obchodných partnerov STORMWARE. V takom prípade STORMWARE neurčuje termíny a formy dodania medzi Obchodným partnerom a objednávateľom. I v prípade zakúpenia Softwarových produktov prostredníctvom Obchodného partnera zakladá Licenčná zmluva práva a povinnosti medzi STORMWARE a Vlastníkom licencie Softwarového produktu.

### V.1. Odstúpenie spotrebiteľa od kúpnej zmluvy

Ak je kupujúci fyzickou osobou - spotrebiteľom (ďalej len „Spotrebiteľ“), má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy uzatvorenej za použitia prostriedkov komunikácie na diaľku, a to do 14 dní odo dňa prevzatia Softwarového produktu alebo tovaru. Za Spotrebiteľa nie je pre účely týchto VOP považovaný Užívateľ, ktorý pri objednaní produktu za účelom uzatvorenia kúpnej zmluvy uvedie svoje obchodné meno a identifikačné číslo.

Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy môže Spotrebiteľ uplatniť nasledujúcim spôsobom:

Spotrebiteľ informuje STORMWARE formou jednoznačného prehlásenia (napríklad listom zaslaným prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb, faxom alebo e-mailom) o zámere odstúpiť od kúpnej zmluvy. Spotrebiteľ v prehlásení uvedie dátum objednania a identifikáciu Produktu alebo tovaru, svoje meno a adresu a dátum odstúpenia.

Aby bola dodržaná lehota pre odstúpenie od kúpnej zmluvy, stačí odoslať odstúpenie od zmluvy pred uplynutím príslušnej lehoty.

---

<sup>1</sup> Kontaktné údaje pobočiek viď internetové stránky STORMWARE.

Následne doručí Spotrebiteľ do 14 dní od odstúpenia zakúpený Produkt alebo tovar poštou na vlastné náklady na adresu sídla STORMWARE, spolu s uvedením čísla svojho bankového účtu, na ktorý mu majú byť vrátené peniaze. Lehota sa považuje za dodržanú, pokiaľ Spotrebiteľ odošle Produkt alebo tovar pred uplynutím príslušnej lehoty.

Ďalej Spotrebiteľ k zásielke pripojí originál dokladu o zakúpení alebo iné dokumenty, ktoré môžu preukázať zakúpenie prostredníctvom e-shopu STORMWARE, a

v prípade odstúpenia od kúpy Softwarového produktu: Produkt musí byť v pôvodnom neporušenom originálnom obale (zásielka nesmie byť vôbec otvorená), Produkt nesmie byť vôbec použitý (nesmie dôjsť k jeho aktivácii podľa Licenčnej zmluvy) a musí byť kompletný,

v prípade odstúpenia od kúpy tovaru: nie je vylúčené vrátenie tovaru v poškodenom obale v dôsledku rozbalenia tovaru, Spotrebiteľ má možnosť tovar vyskúšať, tovar však musí byť nepoškodený a kompletný.

V prípade, že prejav vôle o odstúpení od zmluvy nebude doručený STORMWARE do 14. dňa odo dňa prevzatia Softwarového produktu alebo tovaru, a v prípade, kedy Spotrebiteľ poruší originálny obal Softwarového produktu, je odstúpenie od zmluvy neplatné.

V prípade platného odstúpenia od zmluvy, avšak pri vrátení poškodeného tovaru môže STORMWARE voči Spotrebiteľovi uplatniť kompenzáciu v rozsahu poškodenia tovaru. Z tohto dôvodu je odporúčané vrátený tovar poistiť pre prípad jeho poškodenia pri preprave.

STORMWARE vráti platbu, ktorú obdržal od Spotrebiteľa (okrem dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku Spotrebiteľom zvoleného spôsobu dodania, ktorý je iný než štandardný spôsob dodania ponúkaný STORMWARE) bez zbytočného odkladu po obdržaní vráteného Softwarového produktu alebo tovaru.

## **V.2. Špecifiká objednávok štandardizovaných školení a certifikátov POHODA**

Zmeniť termín kurzu alebo certifikačnej skúšky alebo stornovať objednávku je možné bezplatne najneskôr do 12:00 hod. pracovného dňa, ktorý predchádza pôvodne objednanému termínu konania. Cena školenia alebo certifikačnej skúšky nie je vratná v prípade, že sa prihlásený účastník školenia alebo certifikačného testu nezúčastní.

Pokiaľ bude počet prihlásených účastníkov školenia menší než 2, resp. 3 v prípade certifikačného testu, vyhradzuje si STORMWARE právo presunúť toto školenie alebo certifikačný test na iný termín alebo ho zlúčiť so školením alebo testom vypísaným na ďalší termín. Všetci prihlásení účastníci budú o prípadných zmenách informovaní s predstihom.

## **VI. DODACIE A PLATOBNÉ PODMIENKY**

### **VI.1. Možné spôsoby a termíny dodania**

Softwarové produkty a tovar môžu byť prevzaté osobne v ktorejkoľvek prevádzke STORMWARE alebo zaslané poštou (pri tovare nie je tento spôsob dodania odporúčaný) či prostredníctvom zmluvného prepravcu, a to podľa spôsobu dodania zvoleného v objednávke. Pri voľbe dodania poštou alebo prostredníctvom prepravnej služby je v rámci Slovenskej republiky poštovné, resp. prepravné a balné zadarmo.

Obvyklá dodacia lehota je pri Softwarových produktoch 3 pracovné dni, v prípade tovaru 10 pracovných dní, a začína plynúť okamihom úhrady v hotovosti, platobnou kartou alebo okamihom pripísania bezhotovostnej platby na účet STORMWARE.

Pri objednaní dodávky Softwarového produktu alebo tovaru s inštaláciou bude samostatne účtovaná doprava a čas strávený na ceste a vykonané práce podľa cenníka individuálnych služieb. Miesto a termín dodania sa v takýchto prípadoch riadia podľa bodu VI.2. týchto VOP.

Ak boli Individuálne služby podľa čl. III. 2. b) poskytnuté Vlastníkovi licencie elektronickou formou, považujú sa za dodané okamihom, kedy je príslušný elektronický výstup z poskytnutej služby odoslaný zo strany STORMWARE Vlastníkovi licencie dohodnutým spôsobom, ak neobdrží STORMWARE bezodkladne po odoslaní informáciu o nemožnosti doručenia správy Vlastníkovi licencie.

Produkt označený POHODA PSÚ a POHODA Business Intelligence môže byť inštalovaný iba certifikovaným technikom, a to v termíne podľa dohody s objednávateľom, resp. Vlastníkom licencie. Ten je povinný zaistiť súčinnosť potrebnú k vykonaniu inštalácie, vrátane prítomnosti osôb zodpovedných za IT a sprístupnenie aktuálnych údajov určených k spracovaniu. Dôvodom certifikovanej inštalácie sú presne definované postupy pri zavádzaní Produktu POHODA PSÚ a POHODA Business Intelligence. Tieto produkty môžu byť teda dodané iba spolu s certifikovanou inštaláciou. STORMWARE pre tieto účely certifikuje vlastných zamestnancov a zamestnancov externých firiem, ktoré sú súčasťou siete Obchodných partnerov. Zoznam Obchodných partnerov, ktorých technici majú zodpovedajúcu certifikáciu, je uvedený na internetových stránkach STORMWARE.

Pre bezproblémovú prevádzku Produktov POHODA SQL a POHODA E1 je odporúčaná inštalácia certifikovaným technikom. Dôvodom je zaistenie funkčného databázového prostredia SQL serveru.

## **VI.2. Miesto a termín poskytnutia individuálnych služieb**

Miestom vykonania individuálnych služieb je prevádzka STORMWARE, pokiaľ nie je objednaný výjazd pracovníka STORMWARE k Vlastníkovi licencie. V tomto prípade je Vlastníkovi licencie k cene za poskytnuté služby účtované dopravné a čas strávený na ceste tam i späť podľa platného cenníka.

Služby vykonávané mimo prevádzky STORMWARE v mieste určenom Vlastníkom licencie budú vykonané v dohodnutom termíne podľa možnosti STORMWARE, nie však skôr než nasledujúci pracovný deň.

## **VI.3. Miesto konania štandardizovaných školení a certifikácií POHODA**

Štandardizované školenia a certifikačné testy uskutočňuje STORMWARE v školiaciach strediskách v centrále spoločnosti v Bratislave a na pobočkách vo Zvolene a Košiciach.

## **VI.4. Možné spôsoby platby**

Softwarové produkty a súbor služieb zákazníckej podpory je možné uhradiť v hotovosti, platobnou kartou, bezhotovostným prevodom vopred na zálohovú faktúru alebo na dobierku.

Účast' na štandardizovanom školení a certifikačnej skúške je možné uhradiť vopred na zálohovú faktúru alebo v hotovosti, resp. platobnou kartou v mieste a termíne konania objednaného kurzu alebo skúšky. V prípade školenia alebo testu s termínom konania v priebehu 2 pracovných dní bezprostredne nasledujúcich po dni objednania je možná iba úhrada v hotovosti, resp. platobnou kartou.

Tovar je možné uhradiť bezhotovostným prevodom vopred na zálohovú faktúru.

Cena individuálnych služieb môže byť uhradená vopred na základe zálohovej faktúry, a to v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom, alebo v hotovosti na mieste po poskytnutí služby. Výnimku môžu tvoriť objednané individuálne služby, pri ktorých nie je možné vopred odhadnúť čas potrebný pre vykonanie služby a ktorých plnenie je poskytované elektronickou formou. Tieto služby môžu byť po dohode fakturované po ich dodaní. Splatnosť daňového dokladu je v týchto prípadoch 7 dní. Výnimka nie je nárokovateľná a STORMWARE s ňou musí súhlasiť.

V prípade, že Vlastník licencie oprávnené nevytkne vady služby poskytovanej elektronickou formou najneskôr do jedného pracovného dňa po jej dodaní zo strany STORMWARE podľa čl. VI. 1., má sa za to, že služba bola poskytnutá riadne podľa objednávky a bez väd, a STORMWARE vzniká nárok na úhradu ceny poskytnutých služieb a na vystavenie zodpovedajúcej faktúry.

STORMWARE má právo na náhradu škody vzniknutej nesplnením peňažného záväzku Kupujúceho s tým, že sa do výšky náhrady škody nezapočítavajú úroky z omeškania.

## **VII. SOFTWARENÉ PRODUKTY – ŠPECIFICKÉ PODMIENKY**

### **VII.1. Zmena licencie**

Vlastník základnej licencie k jednému z variantov Softwarového produktu môže prejsť na základnú licenciu iného variantu, príp. rad rovnakého Softwarového produktu pri zachovaní rovnakého počtu licencií. Okamihom prevodu pôvodná licencia zaniká.

Cena prechodu je daná rozdielom aktuálnej cenníkovej ceny nového a pôvodného variantu. V prípade, kedy je aktuálna cenníková cena nového variantu rovnaká alebo nižšia než aktuálna cenníková cena pôvodného variantu, a nový variant pritom obsahuje novú funkcionálnosť, napr. jednoduché účtovníctvo, podvojnú účtovníctvo, sklady, mzdy alebo databázové prostredie SQL, sa uplatní minimálna cena prechodu. V prípade, kedy vznikne záporný rozdiel cien nového a pôvodného variantu a nový variant pritom neobsahuje novú funkcionálnosť, sa rozdiel cien Vlastníkovi licencie nevracia.

Pri prechode zo scenára POHODA Business Intelligence Lite na scenár POHODA Business Intelligence Komplet je možné Vlastníkovi licencie odpočítať aktuálnu cenníkovú cenu scenára POHODA Business Intelligence Lite.

### **VII.2. Prevod licencie**

Vlastník licencie (ďalej v tejto časti „Prevodca“) je oprávnený Softwarový produkt trvalo previesť na inú osobu (ďalej v tejto časti „Nadobúdateľ“). Okamihom prevodu licencie prechádzajú na Nadobúdateľa všetky práva a záväzky vyplývajúce z Licenčnej zmluvy uzatvorenej medzi Prevodcom a STORMWARE.

Ak je k základnej licencií Softwarového produktu, ktorý má byť prevedený, viazaný akýkoľvek doplnok alebo prídavná licencia, môže byť Softwarový produkt prevedený len vrátane týchto súčastí. Zároveň nie je možné tieto doplnky a prídavné licencie prevádzať samostatne.

Záujem o prevod licencie oznámi Prevodca spoločnosti STORMWARE telefonicky alebo e-mailom. STORMWARE potom Prevodcovi zašle formulár žiadosti o prevod licencie (ďalej v tejto časti len „Žiadosť“). V Žiadosti musia byť vyplnené identifikačné údaje Prevodcu a Nadobúdateľa a presná špecifikácia Softwarového produktu vrátane inštaláčného čísla, resp.

čísel. Pre prevod každej jednotlivej licencie (viacero základných licencií jedného Softwarového produktu, rôzne Softwarové produkty) je potrebné použiť samostatnú Žiadosť.

Podmienkou možnosti prevodu je súhlas Nadobúdateľa s realizáciou prevodu a s licenčnou zmluvou, a to podpisom na Žiadosti.

Prevod licencie je spoplatnený manipulačným poplatkom podľa platného cenníka. Tento poplatok je povinný uhradiť Prevodca pri podaní Žiadosti.

Licencia Softwarového produktu je prevedená okamihom vyjadrenia súhlasu s prevodom licencie zo strany STORMWARE. Predpokladom pre udelenie súhlasu je skutočnosť, že žiadosť spĺňa všetky požadované náležitosti a bol uhradený manipulačný poplatok.

V prípade schválenia Žiadosti nie je Prevodca naďalej oprávnený prevedený Softwarový produkt používať, musí ho úplne odstrániť zo svojho/svojich počítača(ov) a previesť na Nadobúdateľa všetky časti prevedeného Softwarového produktu, vrátane všetkých rozširujúcich licencií, doplnkov, médií, tlačeného materiálu a aktualizácií.

Softwarový produkt získaný so zľavou pre určitú skupinu užívateľov je možné na iného Vlastníka previesť iba za predpokladu, že Nadobúdateľ spĺňa podmienky priznania pôvodnej zľavy. V opačnom prípade je možné prevod licencie realizovať iba po doplatení rozdielu medzi cenou produktu po zľave a plnou cenou Produktu platnou v čase prevodu licencie.

STORMWARE si vyhradzuje právo zamietnuť Žiadosť, pokiaľ je neúplná alebo nespĺňa požadované náležitosti a Prevodca ani na výzvu STORMWARE jej chyby do 30 dní neodstráni.

## **VIII. ZÁRUČNÉ PODMIENKY, ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY, REKLAMÁCIA**

### **VIII.1. Záruka**

Na jednotlivé Softwarové produkty, služby a tovar poskytuje STORMWARE záruku, ktorá sa vzťahuje:

- na výrobné chyby príručiek a inštalačných médií k Softwarovému produktu,
- na bezchybnú funkčnosť Softwarového produktu v súlade s dokumentáciou a jej dodatkami, pričom STORMWARE zodpovedá iba za funkčnosť aktuálnych verzií Softwarového produktu, nie za chyby starších verzií,
- na tlačové výstupy upravené spoločnosťou STORMWARE na zákazku,
- pri tovare na chyby materiálu a výrobné nedostatky zistené v priebehu záručnej doby a za predpokladu, že je tovar používaný v súlade s návodom na obsluhu.

Podmienkou vzniku nároku na záruku Softwarového produktu je registrácia Softwarového produktu v Zákazníckom centre do 30 dní od jeho prevzatia. Pri nákupe priamo v STORMWARE je registrácia Softwarového produktu vykonaná automaticky. V prípade zakúpenia licencie prostredníctvom Obchodného partnera musí registráciu Softwarového produktu vykonať sám Vlastník licencie, a to v Zákazníckom centre na internetových stránkach STORMWARE.

### **VIII.2. Záručná doba**

STORMWARE poskytuje záručnú dobu:

- na Softwarový produkt: v dĺžke 6 mesiacov od dátumu uzatvorenia Licenčnej zmluvy,
- pri tlačových výstupoch upravených spoločnosťou STORMWARE na zákazku: v dĺžke 6 mesiacov od dátumu ich predaja, prípadným vykonaním opravy v priebehu tejto záručnej doby sa dĺžka záruky predlžuje o dobu, počas ktorej spoločnosť STORMWARE vykonávala opravu, pri takto opravených tlačových výstupoch nevzniká nárok na novú záručnú dobu,
- na tovar: v dĺžke 12 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, t.j. dňa uvedeného na doklade o zakúpení tovaru; v prípade odlišnej dĺžky záručnej doby je táto skutočnosť uvedená na doklade o zakúpení tovaru; v prípadoch, kedy kupujúci je spotrebiteľ podľa zákona č. 40/1964 Zb., občianskeho zákonníka, je na tovar poskytovaná záručná doba v dĺžke 24 mesiacov.

### **VIII.3. Záručné podmienky**

Záruka je poskytovaná Vlastníkovi licencie, resp. kupujúcemu (pri tovare).

Kupujúci je povinný pri osobnom prevzatí preberaný Softwarový produkt alebo tovar riadne skontrolovať a prehliadnúť. Pri Softwarovom produkte je povinný vykonať kontrolu balenia a v prípade, že zistí poškodenie balenia, musí odmietnuť jeho prevzatie. Pri tovare je kupujúci povinný vykonať taktiež kontrolu obsahu balenia a odmietnuť jeho prevzatie v prípade zistenia neúplnosti. Prehliadku je kupujúci povinný vykonať tak, aby zistil všetky chyby, ktoré je možno zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Neskôr reklamácia z týchto uvedených dôvodov nebude uznaná.

Pri voľbe spôsobu dodania poštou alebo prostredníctvom zmluvného prepravcu je kupujúci povinný overiť stav zásielky pri jej prevzatí od prepravcu. V prípade straty alebo poškodenia zásielky pri preprave je kupujúci povinný spísať so zástupcom prepravcu zápis o poškodení alebo strate Softwarového produktu alebo tovaru, aby bolo možné uplatňovať náhradu vzniknutej škody u prepravcu. Zástupca prepravcu tento zápis potvrdí. O vzniknutých skutočnostiach kupujúci okamžite, najneskôr však do 3 pracovných dní, písomne vyrozumie spoločnosť STORMWARE a ako prílohu zašle zápis spísaný s prepravcom. V prípade, že kupujúci vyššie uvedený zápis nevyhotoví, má sa za to, že sa vzdáva náhrady za poškodené alebo chýbajúce kusy zásielky.

Na neskoršiu reklamáciu spôsobenú počas prepravy nebude braný zreteľ. Výnimku tvorí mechanické poškodenie tovaru, ktoré pri prevzatí zásielky nebolo ani pri náležitej prehliadke zjavné. V takom prípade je kupujúci povinný uplatniť reklamáciu do 7 dní od prevzatia tovaru.

#### **VIII.4. Obmedzenie záruky pri Softwarových produktoch**

STORMWARE nezaručuje, že Softwarový produkt splní všetky požiadavky užívateľa. Záruka sa nevzťahuje a za chybu Softwarového produktu alebo za závalu alebo škodu Softwarovým produktom spôsobenú ďalej nemožno považovať:

- prípady, keď je Softwarový produkt používaný v rozpore s dokumentáciou,
- absenciu vlastností či funkcií, ktoré nie sú uvedené v dokumentácii,
- skutočnosť, že Softwarový produkt v sebe neobsahuje prípadné legislatívne zmeny, ktoré neboli STORMWARE známe v okamihu jeho vývoja,
- prípady, keď je Softwarový produkt používaný na nevhodnom hardware alebo hardware, ktorý je v rozpore s aktuálnymi odporúčanými systémovými požiadavkami uvedenými v dokumentácii alebo v aktualizovanej podobe na internetových stránkach STORMWARE,
- skutočnosť, že Softwarový produkt nepracuje na hardware, ktorý nie je bežne dostupný v okamihu jeho vývoja, alebo na hardware či operačnom systéme, ktorý nie je podporovaný,
- prípady, keď je Softwarový produkt používaný na chybně nakonfigurovanom počítači alebo na chybně nastavenej počítačovej sieti,
- prípady, keď je Softwarový produkt používaný spolu s programami iných výrobcov, ktoré znemožňujú jeho bezchybnú prevádzku,
- prípady, keď vykonáva Užívateľ zásahy do databázových súborov pomocou iných prostriedkov než dodaným Softwarovým produktom,
- prípady, keď pri Softwarových produktoch označených POHODA PSÚ, POHODA SQL, POHODA E1 a POHODA Business Intelligence nebola vykonaná inštalácia technikom so zodpovedajúcou certifikáciou.

Užívateľ Produktu je povinný pravidelne vykonávať zálohy údajov a ich archivovanie, vrátane kontroly bezchybnosti vytvorenej zálohy. STORMWARE nezodpovedá za stratu či poškodenie údajov, ktoré neboli správne zálohované.

STORMWARE nie je povinný poskytovať zákazníkovi podporu a vykonávať vývoj alebo údržbu starších verzií Softwarového produktu.

STORMWARE nesie zodpovednosť za preukázanú škodu, ktorú zavini porušením svojich povinností. STORMWARE nenesie zodpovednosť za ušlý zisk Vlastníka licencie.

STORMWARE nesie zodpovednosť za skutočnú škodu maximálne do výšky ceny za Softwarový produkt uhradenej pri nadobudnutí licencie. Táto dohoda sa nepoužije v prípade, že kupujúcim je spotrebiteľ.

Vlastník licencie je povinný preveriť Softwarový produkt z hľadiska jeho funkčnosti a použiteľnosti v konkrétnej situácii skôr, než začne s jeho používaním. Toto platí i pre Produkty, ktoré Vlastník licencie obdrží v rámci odstraňovania chýb alebo aktualizácie (SERVIS).

#### **VIII.5. Garancia funkčnosti tlačových zostáv**

Užívateľsky upravené tlačové výstupy (ďalej len „UUTV“) sú technicky i obsahovo závislé na databázovom modeli konkrétnej verzie Softwarového produktu. STORMWARE je v rámci aktualizácie Softwarového produktu oprávnený zmeniť databázový model. Táto skutočnosť môže viesť pri niektorých UUTV k chybněj interpretácii údajov či k úplnej nefunkčnosti.

STORMWARE garantuje bez časového obmedzenia správnu funkciu originálnych tlačových výstupov dodávaných so Softwarovým produktom.

Užívateľ Softwarového produktu je povinný vykonať skúšobnú prevádzku aktualizovaného Softwarového produktu pred použitím tlačových výstupov, najmä otestovať všetky UUTV. V prípade zistenia technickej alebo obsahovej disfunkcie tlačových výstupov si môže opravu tlačového výstupu Užívateľ vykonať sám alebo môže objednať túto úpravu v STORMWARE.

STORMWARE vykoná bezplatne opravy originálnych tlačových výstupov, a ďalej tlačových výstupov, ktoré upravil na zákazku, pokiaľ ich opravy súvisia so zmenou databázového modelu a tieto opravy budú vykonané v záručnej dobe.

#### **VIII.6. Obmedzenie záruky pri tovare**

Záruka sa nevzťahuje:

- na chyby vzniknuté opotrebením spôsobeným obvyklým užívaním tovaru, chybou obsluhou, neodborným alebo neoprávneným zásahom, ako i použitím, údržbou či inštaláciou, ktoré sú v rozpore so sprievodnou dokumentáciou alebo návodom na používanie,
- na mechanické poškodenie vinou kupujúceho, poškodenie spôsobené nadmerným a nevhodným užívaním, zanedbaním starostlivosti o tovar, alebo poškodením spôsobeným vyššou mocou,
- na chyby, na ktoré bol kupujúci upozornený pred prevzatím tovaru a súčasne prevzatie tovaru neodmietol.

STORMWARE nesie zodpovednosť za preukázanú škodu, ktorú zaviniť porušením svojich povinností. STORMWARE nenesie zodpovednosť za ušlý zisk kupujúceho.

STORMWARE nesie zodpovednosť za skutočnú škodu maximálne do výšky ceny tovaru uhradenej pri jeho zakúpení. Táto dohoda sa nepoužije v prípade, že kupujúcim je spotrebiteľ.

#### **VIII.7. Uplatnenie reklamácie**

Reklamáciu Softwarového produktu je možné uplatniť písomne na adresu sídla spoločnosti STORMWARE. V prípade tovaru je možné reklamáciu uplatniť taktiež v prevádzke STORMWARE, kde došlo k nákupu, a to osobne alebo písomne.

Reklamácia musí obsahovať:

- identifikáciu Vlastníka licencie alebo kupujúceho vrátane uvedenia kontaktnej osoby a kontaktných údajov,
- presné označenie reklamovaného Softwarového produktu, vrátane inštalačného čísla licencie, alebo reklamovaného tovaru,
- popis reklamovanej chyby,
- kópiu dokladu o zakúpení Softwarového produktu, pokiaľ nebol nákup realizovaný priamo v STORMWARE,
- príručky alebo inštalačné médiá, ktorých chyba je reklamovaná,
- tovar, ktorý je reklamovaný, a to kompletný, vrátane dodaných doplnkov a príslušenstva a najlepšie v pôvodnom obale.

Pokiaľ je pre niektoré druhy tovaru ich výrobcom špecifikovaný zvláštny zoznam oprávnených záručných stredísk, uplatní kupujúci právo na záručnú opravu v týchto odborných servisoch.

Vlastník licencie, resp. kupujúci, vykonáva zaslanie predmetu reklamácie na vlastné náklady a zodpovednosť.

STORMWARE nie je povinný prijať na reklamáciu tovar, ktorý nie je vhodne zabalený a odovzdaný s požadovanými súčasťami a príslušenstvom a nie je vybavený sprievodnou dokumentáciou.

#### **VIII.8. Vybavenie reklamácie**

Riadne uplatnená reklamácia bude vybavená v súlade s týmito VOP a obchodným, resp. občianskym zákonníkom.

Príručky a inštalačné médiá vykazujúce zjavné poškodenie či zjavné chyby obsahu budú v rámci záruky bezplatne vymenené za bezchybné a STORMWARE ich zašle Vlastníkovi licencie na vlastné náklady.

Reklamované chyby funkcionality programu budú preverené. O výsledku šetrenia bude Užívateľ informovaný e-mailom alebo písomne. V prípade, že reklamácia bude uznaná ako oprávnená, bude Užívateľovi bezplatne poskytnutá aktualizácia Softwarového produktu riešiaci reklamovanú chybu.

Pri prevzatí tovaru na reklamáciu vystaví STORMWARE kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo na reklamáciu uplatnil. O spôsobe vybavenia reklamácie vyrozumie STORMWARE kupujúceho e-mailom alebo písomne. Po vybavení reklamácie odovzdá STORMWARE tovar späť kupujúcemu vrátane písomného potvrdenia s uvedením spôsobu vybavenia reklamácie a prípadného vykonania opravy a doby jej trvania. Pokiaľ bol tovar zaslaný na reklamáciu prepravnou službou, bude po vybavení reklamácie touto cestou zaslaný na adresu kupujúceho.

V prípade, že nie je možné preukázať, že chyba Softwarového produktu bola spôsobená spoločnosťou STORMWARE, alebo v prípade neoprávnenej reklamácie bude Vlastníkovi licencie, resp. kupujúcemu účtovaná činnosť spojená so zisťovaním príčiny, overovaním alebo odstraňovaním chyby uvádzanej Vlastníkom licencie, resp. kupujúcim podľa cenníka individuálnych služieb platného v čase vykonávania týchto úkonov. Táto dohoda sa nepoužije v prípade, že kupujúcim je spotrebiteľ.

## IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

STORMWARE je oprávnený zhromaždiť, spracovať a uložiť osobné údaje kupujúceho, Vlastníka licencie, resp. Užívateľa nevyhnutné pre realizáciu svojich obchodných záväzkov, resp. záväzkov vyplývajúcich z Licenčnej zmluvy. Takto získané údaje sú archivované po dobu, ktorá je nevyhnutná na účel ich spracovania, a nie sú poskytované tretím stranám s výnimkou subjektov zaistujúcich prepravné služby. Kupujúci, Vlastník licencie, resp. Užívateľ má právo prístupu k svojim osobným údajom a právo na ich odstránenie, opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom. Uzatvorením zmluvy udeľuje kupujúci, resp. Užívateľ v prípade Licenčnej zmluvy súčasne súhlas na zasielanie informácií týkajúcich sa Softwarových produktov, služieb a tovaru, príp. súvisiacich služieb a produktov, a to ako v písomnej, tak i v elektronickej podobe. Súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný písomnou formou na adresu sídla spoločnosti STORMWARE.

Príslušné ustanovenia autorského zákona a ďalších právnych predpisov upravujúcich užívanie počítačových programov a databáz a sankcie za ich nelegálne užívanie nie sú týmito VOP dotknuté.

Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého z ustanovení týchto VOP nemá vplyv na neplatnosť alebo neúčinnosť VOP ako celku.

STORMWARE je oprávnený zmeniť jednostranne tieto VOP. STORMWARE je povinný bez zbytočného odkladu zverejniť novú verziu VOP na svojich internetových stránkach, príp. zašle novú verziu alebo informáciu o nej kupujúcemu, resp. Vlastníkovi licencie na jeho e-mailovú adresu. Kupujúci, resp. Vlastník licencie je povinný sa s novelizovanými VOP oboznámiť. Ak prijíma kupujúci, resp. Vlastník licencie naďalej služby či iné plnenie poskytované zo strany STORMWARE, stávajú sa pre neho novelizované VOP záväznými okamihom a s účinnosťou odo dňa, kedy službu alebo plnenie prijal. Kupujúci má možnosť túto zmenu obchodných podmienok odmietnuť, a to formou výpovede s výpovednou dobou 2 mesiacov, ktorá začína plynúť okamihom doručenia výpovede. Pokiaľ druhá strana neučiní výpoveď v lehote 15 dní odo dňa oznámenia o zmene týchto obchodných podmienok, potom sa má za to, že druhá zmluvná strana so zmenou obchodných podmienok súhlasí.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia, teda 1. 3. 2015. K tomuto dátumu zostávajú v platnosti všetky predchádzajúce verzie VOP.

Verzia dokumentu: 4.0