

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti KROB software s.r.o.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností KROB software s.r.o., IČ: 26857162, se sídlem Technologická 372/2, Pustkovec, 708 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského obchodního soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 40629 (dále jen „KROB software“), a jejími zákazníky v oblasti prodeje produktů a poskytování služeb.

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

## II. VYMEZENÍ POJMŮ

**Softwarový produkt** nebo **Produkt** – soubor zahrnující software společnosti KROB software, 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 KROB software. Softwarový produkt se neprodává, pouze se poskytuje právo k jeho používání – licence.

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

**Uživatel** – koncový uživatel Softwarového produktu.

**Internetové stránky KROB software** – internetové stránky na adrese [www.autoplan.cz](http://www.autoplan.cz) provozované společností KROB software.

**Zákaznické centrum** – vymezená část Internetových stránek KROB software určená pro komunikaci s registrovanými Uživateli.

**Služby upgrade** – služby aktualizace Produktu.

## III. SOFTWARE A SLUŽBY

### III.1. Softwarový produkt

KROB software je producentem Softwarových produktů AUTOPLAN KNIHA JÍZD, AUTOPLAN CESTOVNÍ PŘÍKAZY a AUTOPLAN AUTOMAPA.

Podmínky používání Softwarových produktů jsou vymezeny v „Licenční smlouvě“ (tzv. EULA), která je v elektronické podobě Vlastníkovi licence předávána společně se Softwarovým 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 upgrade

Soubor služeb zákaznické podpory zahrnuje:

- telefonickou podporu: k dispozici na telefonní lince +420 596 936 185 k tomuto účelu vyhrazené v pracovní dny minimálně od 9:00 do 16:00 hodin, v rámci zkvalitňování služeb Uživatelům mohou být telefonické hovory nahrávány;
- e-mailovou podporu: poskytovanou prostřednictvím e-mailové schránky [podpora@autoplan.cz](mailto:podpora@autoplan.cz) k tomuto účelu vyhrazené nebo zadáním požadavku v Zákaznickém centru; odpovědi budou zaslány e-mailem pokud možno obratem, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne;
- aktualizace Produktu: k dispozici ke stažení v Zákaznickém centru, příp. na aktualizčních CD.

Využívat kompletního balíku služeb v rámci zákaznické podpory může Vlastník licence k aktuálním verzím všech Softwarových produktů.

Zákaznická podpora je součástí ceny Softwarového produktu.

Podmínkou vzniku nároku na zákaznickou podporu je přijetí „Licenční smlouvy“ (tzv. EULA).

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

Služba upgrade je poskytována v průběhu kalendářního roku, a to pro aktuální verze Softwarových produktů. Cena služby upgrade je uvedena na Internetových stránkách KROB software a hradí se jednorázově na příslušný kalendářní rok.

### **III.2.b) Úprava Softwarového produktu na míru a školení**

Vlastník licence může požádat o úpravu Softwarového produktu dle vlastních požadavků. V takovém případě se smluvní strany dohodnou zejména na následujícím:

- Předmět úpravy Softwarového produktu,
- Termín provedení úpravy,
- Cena úpravy.

Vlastník licence může požádat o realizaci školení k Softwarového produktu a v takovém případě se smluvní strany dohodnou zejména na následujícím:

- Délka a termín školení,
- Místo školení,
- Počet školených osob,
- Cena školení.

## **IV. OBJEDNÁVKY A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ**

Licence k Softwarovým produktům a služby je možné objednat e-mailem (obchod@autoplan.cz), telefonicky (+420 596 936 185) nebo prostřednictvím objednávkového formuláře na Internetových stránkách KROB software.

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

Podstatné náležitosti objednávky zahrnují:

- identifikaci předmětu objednávky:
  - o název Produktu a počet licencí,
  - o typ licence,
  - o fakultativně rozšiřující mapové moduly,
  - o fakultativně dárek či slevu,
- identifikaci objednatele – firma/jméno, IČ/RČ, sídlo/adresa, kontaktní osoba, telefon, e-mail,
- způsob dodání, resp. místo poskytnutí služby,
- způsob platby.

KROB software v co nejkratším termínu, obvykle však do 3 pracovních dnů, objednávku vyřídí formou odeslání Softwarového produktu či upgradu, nebo objednávku potvrdí, případně vyzve objednavatele k doplnění chybějících údajů. Vyřízením nebo potvrzením objednávky je uzavřena kupní smlouva nebo smlouva o poskytnutí služeb.

Potvrzení objednávky s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, smluvní strany nepovažují za přijetí objednávky. Objednávka musí být druhou smluvní stranou přijata vždy bez jakýchkoliv výhrad.

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

## IV.1. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

Je-li Vlastník licence fyzickou osobou-spotřebitelem (dále jen „Spotřebitel“), má v souladu s občanským zákoníkem právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku, a to do 14 dnů od převzetí Softwarového produktu. Za Spotřebitele není pro účely těchto VOP považován Uživatel, který při objednání produktu za účelem uzavření kupní smlouvy uvede své obchodní jméno a platné identifikační číslo.

Právo na odstoupení od kupní smlouvy může Spotřebitel uplatnit za splnění těchto podmínek:

- Spotřebitel doručí zakoupený Produkt poštou na vlastní náklady na adresu sídla KROB software včetně písemného odstoupení od kupní smlouvy a uvedení čísla svého účtu, na který mu mají být vráceny peníze,
- k zásilce připojí originál dokladu o zakoupení nebo jiné dokumenty, které mohou prokázat zakoupení prostřednictvím e-shopu KROB software,
- v případě odstoupení od koupě Softwarového produktu: Produkt musí být v původním neporušeném originálním obalu (zásilka nesmí být vůbec otevřena), Produkt nesmí být vůbec použit (mimo jiné nesmí dojít k jeho aktivaci podle Licenční smlouvy) a musí být kompletní,

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

## V. CENOVÉ, DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### V.1. Možné způsoby a termíny dodání

Softwarové produkty mohou být zaslány poštou 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 za poplatek. Softwarové produkty jsou zasílány společně s licenčním kódem, jehož správné zadání je podmínkou pro instalaci a užívání Softwarového produktu.

Dále je možné Softwarové produkty stáhnout přímo z Internetových stránek KROB software. V takovém případě je licenční kód zaslán na Vlastníkem licence uvedenou emailovou adresu s tím, že tento kód slouží k instalaci Softwarového produktu a jeho aktivaci.

Obvyklá dodací lhůta činí u Softwarových produktů 3 pracovní dny, a začíná běžet okamžikem úhrady bezhotovostní platby na účet KROB software nebo okamžikem přijetí objednávky pro platbu dobírkou.

### V.2. Cenové podmínky

Cenové podmínky Softwarových produktů a služeb upgrade jsou v aktuální podobě uvedeny na Internetových stránkách KROB software.

### V.3. Možné způsoby platby

Softwarové produkty je možné uhradit online prostřednictvím platební brány (platební kartou nebo expresním bankovním převodem), bezhotovostním převodem předem na zálohovou fakturu nebo na dobírku.

KROB software má právo na náhradu škody vzniklé nesplněním peněžitého závazku Vlastníka licence s tím, že se na výši náhrady škody nezapočítávají úroky z prodlení.

### V.4. Daňové doklady

Daňové doklady doručuje KROB software výlučně emailem, a to na adresu uvedenou Vlastníkem licence. Na vyžádání emailem doručeným KROB software lze zaslat daňový doklad poštou. Všechny daňové doklady jsou rovněž k dispozici v Zákaznickém centru (po přihlášení), a to ke stažení v PDF.

## VI. ZMĚNA A PŘEVOD LICENCE

### VI.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 vznikne záporný rozdíl cen nové a původní varianty, se rozdíl cen Vlastníkovi licence nevrací.

## VI.2. Převod licence

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

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

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

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

Převod licence je bezplatný.

License Softwarového produktu je převedena okamžikem vyjádření souhlasu s převodem licence ze strany KROB software. Předpokladem pro udělení souhlasu je skutečnost, že žádost splňuje veškeré požadované náležitosti. V případě schválení Žádosti není Převodce nadále oprávněn převedený Softwarový produkt používat, musí jej zcela odstranit ze svého/svých počítače(ů) a převést na Nabyvatele veškeré části převedeného Softwarového produktu včetně všech rozšiřujících licencí, doplňků, médií, tištěného materiálu a aktualizací.

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

## VII. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY, REKLAMACE

### VII.1. Záruka a záruční doba

Na jednotlivé Softwarové produkty a služby poskytuje KROB software 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 KROB software odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, nikoli za vady starších verzí,

KROB software poskytuje záruční dobu na Softwarový produkt: v délce 6 měsíců od data uzavření Licenční smlouvy,

### VII.2. Záruční podmínky

Záruka je poskytována Vlastníkovi licence.

Vlastník licence je povinen při osobním převzetí přebíraný Softwarový produkt řádně zkontrolovat a prohlédnout. U Softwarového produktu je povinen provést kontrolu balení a v případě, že zjistí poškození balení, musí odmítnout jeho převzetí. Prohlídku je Vlastník licence 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 Vlastník licence povinen ověřit stav zásilky při jejím převzetí od přepravce. V případě ztráty nebo poškození zásilky při přepravě je Vlastník licence povinen sepsat se zástupcem přepravce zápis o poškození nebo ztrátě Softwarového produktu, aby bylo možné uplatňovat náhradu vzniklé škody u přepravce. Zástupce přepravce tento zápis potvrdí. O vzniklých skutečnostech Vlastník licence neprodleně, nejpozději však do 3 pracovních dnů, písemně vyrozumí společnost KROB software a jako přílohu zašle zápis sepsaný s přepravcem. V případě, že Vlastník licence 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.

### VII.3. Omezení záruky u Softwarových produktů

KROB software 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 KROB software 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 KROB software.
- 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 dodatových, konfiguračních a aplikačních souborů pomocí jiných prostředků než dodaným Softwarovým produktem,

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

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

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

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

#### **VII.4. Uplatnění reklamace**

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

Reklamace musí obsahovat:

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

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

#### **VII.5. 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 KROB software 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.

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

### **VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

KROB software je správcem osobních údajů Vlastníka licence, pokud je tento fyzickou osobou, a jednotlivých Uživatelů, v rámci činností zpracování osobních údajů souvisejících s uzavřením a plněním Licenční smlouvy. Informace o jednotlivých aspektech zpracování osobních údajů Vlastníka licence a Uživatelů jakožto subjektů osobních údajů ze strany KROB software jsou ve smyslu čl. 13 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR těmto poskytnuty v rámci procesu uzavírání Licenční smlouvy formou samostatného dokumentu. Zejména jsou subjekty údajů (Vlastníci licence a Uživatelé) touto formou informováni o jednotlivých identifikovaných činnostech zpracování, jejich účelech a právních základech, rozsahu a době zpracování, příjemcích osobních údajů i jednotlivých právech subjektů údajů.

Výše uvedená informace nemá žádný vliv na zpracování osobních údajů fyzických osob, vkládaných do Softwarových produktů Vlastníkem licence nebo samotnými subjekty údajů, prováděného ze strany KROB software v postavení zpracovatele osobních

údajů. K takovému zpracování obsahuje Licenční smlouva příslušné ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 Nařízení.

Veškeré písemnosti, doklady atd. se doručují smluvním stranám výhradně elektronicky, a to na email Krob software uvedený na Internetových stránkách nebo na email Vlastníka licence uvedený v objednávce či v Zákaznickém centru.

Vlastník licence souhlasí se zasíláním nabídky Upgrade ve formě zálohové faktury s nabídkou Upgrade, a to - alespoň 1x ročně e-mailem či poštou.

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.

KROB software je oprávněn změnit jednostranně tyto VOP. KROB software je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi VOP na svých internetových stránkách, popř. zašle novou verzi nebo informaci o ní Vlastníkovi licence na jeho e-mailovou adresu. Vlastník licence je povinen se s novelizovanými VOP seznámit. Přijímá-li Vlastník licence nadále služby či jiné plnění poskytované ze strany KROB software, stávají se pro něj novelizované VOP závaznými okamžikem a s účinností ode dne, kdy službu nebo plnění přijal. Vlastník licence má možnost tuto změnu obchodních podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 2 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi. Pokud druhá strana neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně těchto obchodních podmínek, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnou obchodních podmínek souhlasí.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem zveřejnění, tedy 26. 11. 2018. K tomuto datu pozbývají platnosti veškeré předchozí verze VOP.

Verze dokumentu: 2.0