

Smluvní podmínky služby 1CLICK Zákaznická podpora

One Click Business Solutions, s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) bude objednateli služby 1CLICK Zákaznická podpora (dále jen „Klient“) pro softwarovou aplikaci 1CLICK (dále jen „Program“) poskytovat uživatelskou a technickou podporu (dále jen „Zákaznická podpora“) a dále se zavazuje za níže uvedených podmínek Klientovi zpřístupňovat nové verze aplikace 1CLICK a poskytovat k nim licence.

I. Práva a povinnosti Poskytovatele

- Poskytovatel se zavazuje za účelem poskytování Zákaznické podpory provozovat kontaktní e-mailovou schránku a na Klientovy dotazy a požadavky, které do této schránky Klient doručí, reagovat nejpozději ve lhůtě určené v článku „III. Parametry služby“ pomocí e-mailu, telefonu, či jejich kombinace v závislosti na vhodnosti daného komunikačního kanálu pro konkrétní případ.
- Zákaznická podpora spočívá v asistenci jak Program správně nainstalovat, nastavit a provozovat, jak ho spravovat, udržovat a jak používat jeho funkce. Nedílnou součástí služby je také asistence při řešení problémů s provozem Programu, tj. situacemi, kdy se Klientovi nedaří Program nebo některé jeho funkce zprovoznit nebo kdy Program vykazuje chybné chování. Chybné chování znamená chování, které je v rozporu s platnou dokumentací a Poskytovatelem deklarovanými parametry Programu, nebo které porušuje základní obecné zásady fungujícího software (např. stabilita).
- Poskytovatel má právo odmítnout se zabývat dotazem či požadavkem Klienta jen v případě, že se netýká předmětu služby poskytované dle těchto smluvních podmínek uvedených v bodě 2.
- Poskytovatel dle potřeby, zejména ve věci řešení problémů s provozem Programu, může od Klienta vyžadovat doplňující podklady potřebné pro posouzení a diagnostiku daného případu, případně může Klientovi dodat speciální diagnostické nástroje určené k získání dodatečných informací potřebných pro diagnostiku a identifikaci problému.
- V případě chybného chování Programu definovaného v bodě 2 je Poskytovatel povinen zajistit opravu chyby a Klientovi dodat aktualizovanou verzi Programu bez zbytečného odkladu a v přiměřené době.
- Poskytovatel se zavazuje Klientovi bezplatně poskytovat nové verze Programu, včetně příslušných nových Aktivačních klíčů, za podmínky, že Klient využívá službu Zákaznická podpora nepřetržitě bez přerušování od zakoupení své licence Programu. Aktivační klíče pro nové verze budou Klientovi poskytnuté se stejnými licenčními parametry a limitem počtu uživatelů, s jakými Klient licenci Programu zakoupil.
- Výše poplatku za službu Zákaznická podpora se sjednává procentní sazbou z ceny Klientovy licence Programu. Poplatek se hradí předem pro následující fakturační období sjednané objednávkou. Dnem následujícím po posledním dni předchozího fakturačního období počíná běžet další nové fakturační období stejné délky jako fakturační období předchozí.
- Pokud Klient rozšíří licenci svého Programu, Poskytovatel poměrem ceny nové a staré licence Programu automaticky navýší účtovaný poplatek za službu Zákaznická podpora, přičemž má právo do fakturovat zvýšený poplatek i pro část již probíhajícího a zaplaceného fakturačního období, a to počínaje dnem rozšíření licence.
- Poskytovatel má povinnost nejpozději 14 dnů před začátkem nového fakturačního období doručit Klientovi výzvu k úhradě poplatku za poskytovanou službu Zákaznické podpory za toto nové fakturační období, přičemž tento poplatek je splatný k poslednímu dni probíhajícího fakturačního období.
- Poskytovatel má právo pro budoucí fakturační období jednostranně změnit smluvní podmínky služby Zákaznická podpora i výši poplatků za její užívání, přičemž změnu musí Klientovi ohlásit alespoň v předstihu 50 dnů před začátkem fakturačního období, od kterého má být změna účinná.
- Poskytovatel má právo smlouvu o poskytování služby Zákaznická podpora kdykoliv vypovědět s výpovědní dobou, která počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi Klientovi, trvá alespoň 30 dnů, po kterých končí (uplyne) společně s nejbližším koncem fakturačního období.
- Poskytovatel má právo odmítnout poskytovat Zákaznickou podporu, včetně poskytování bezplatných nových verzí Programu, v případě, že Klient je v prodlení s platbou poplatku za její využívání více než 14 dnů.
- Poskytovatel má právo doručovat dokumenty spojené s touto smlouvou, včetně výzev k úhradě, daňových dokladů, či ohlášení změn v podmínkách či poplatcích, e-mailem autorizované kontaktní osobě klienta (dále jen „Kontaktní osoba“).

II. Práva a povinnosti Klienta

- Klient je povinen včas hradit poplatky za poskytovanou službu Zákaznické podpory.
- Klient je povinen se řídit provozními instrukcemi Programu popsány v jeho dokumentaci. Je také povinen se řídit instrukcemi a doporučeními, které získá od pracovníků Poskytovatele v rámci Zákaznické podpory a je-li to potřebné, dle instrukcí Poskytovatele vyvíjet nezbytnou součinnost potřebnou pro diagnostiku svého problému.
- Klient je povinen v požadavcích doručených do schránky podpory uvádět údaje, dle kterých ho lze jednoznačně identifikovat. Vhodnou identifikací je IČ nebo obchodní název společnosti.
- Klient je povinen Poskytovateli nahlásit autorizovanou Kontaktní osobu pro oficiální komunikaci spojenou s touto smlouvou, včetně telefonu a e-mailové adresy. Nemá-li kdykoliv později určeno jinak, za Kontaktní osobu se považuje osoba uvedená v kolonce "Oprávněná osoba" na objednávce služby Zákaznická podpora.
- Klient má právo smlouvu o poskytování služby Zákaznická podpora kdykoliv vypovědět s výpovědní dobou, která počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi Poskytovateli, trvá alespoň 30 dnů, po kterých končí (uplyne) společně s nejbližším koncem fakturačního období.

III. Parametry služby

Garantovaná reakční doba:	V pracovní dny při doručení požadavku do 12:00: Do 17:00 stejného dne V pracovní dny při doručení požadavku po 12:00: Do 12:00 následujícího pracovního dne
Adresa kontaktní schránky:	podpora@1c2c.cz
Počet požadavků:	Bez omezení