



Podmínky a obsah služby „TECHNICKÁ PODPORA“ k software T-ÚČTO

1. **Služba se poskytuje** na období definovaného kalendářního roku. To jest od 1.1. do 31.12. daného roku.
 - a) V případě, že jde o novou licenci v průběhu kalendářního roku, a tato služba je placena, tj. není obsažena v ceně licence, poskytuje se na ní alikvotní sleva. V případě, že jde o licenci, která byla pořízena v některém předchozím kalendářním roce, je vždy, byť v poslední den kalendářního roku, placena celá.
 - b) Službu je možno koupit na vícero období, maximálně na 3 roky dopředu.
 - c) Službu nelze pořídit zpětně a poté se dožadovat poskytnutí slevy na provedené úkony.
 - d) Služba není přenositelná na jiného uživatele.

2. **Služba v sobě zahrnuje** následující součásti:
 - a) hotline k programu. Možnost řešit problémy s používáním software po **telefonu, mailem**, nebo **jiným vhodným způsobem**. Rozsah tohoto řešení je celkem do 5-ti hodin času technika nebo/a programátora. Nad tento rozsah je nutno službu uhradit. Součástí ceny nejsou telekomunikační a jiné poplatky, které jdou na vrub uživatele.
 - **Telefonický hotline** se poskytuje dle technických možností výrobce, převážně v těchto časech: Po-Pá 9:00 až 13:00h a dále 15:00 až 17:00h na telefonním čísle 774 774 007, případně, po dohodě na pevné lince 49 111 00 60, případně na jiném dohodnutém telefonním čísle. Prioritně se služba poskytuje na primárním čísle mobilního telefonu. **Služba se neposkytuje o víkendech, svátcích a po uvedené pracovní době. V této době nemusí být žádný z daných telefonních kontaktů aktivní.**
 - **Hotline po emailu** se poskytuje obdobně telefonickému hotline, s tím, že reakční doba může být až 2 pracovní dny. **Obvyklá** reakční doba je maximálně hodin. Uživatel dostane vyřešen problém, případně je vyzván, aby provedl telefonní kontakt k odstranění problému.
 - b) **všechny nové verze programu daného roku. Jde o upgrade software. Uživatel dostane novou verzi software a to bezplatně.**
 - To platí v případě poskytnutí nových verzí při dodání přes internet. V případě dodání na CD zaplatí uživatel manipulační poplatek.
 - Nové verze nelze dodat v případě, že služba nebyla hrazena nepřetržitě pro všechny meziverze v daných obdobích. Např. Uživatel měl verzi roku 2000, potom v roce 2002 si pořídil službu technické podpory. V tomto případě mu chybí rok 2001, a tudíž nelze poskytnout nové verze software zdarma. Tento případ se řeší pořízením placeného upgrade pro software.
 - Toto se netýká nových modulů, nebo nových částí software, které jsou prodávány, byť jako stavebnice, zvlášť.
 - Nárok na slevu pro všechny nové moduly software
 - c) PŘEDNOSTNÍ právo na zásahy u uživatele a na řešení jeho problémů
 - d) SLEVU na servisní zásahy u uživatele v souvislosti s daným SOFTWARE ve výši 20 až 50% běžné ceny dle ceníku.
 - e) SLEVU na dopravné z CENÍKOVÝCH cen dopravného ve výši až 20%

V Hradci Králové dne 20.12.2009

Mgr. Jaroslav Tichý
Autor programu