



## Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky společnosti HORES PLUS s.r.o.

se sídlem:

Hlubočepská 1081/34, 152 00 Praha 5

IČ: 26451816, DIČ: CZ26451816, plátce DPH

číslo účtu: [REDACTED]

zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 83184, zastoupená Ing. Benjaminem Kittlem, jednatelem (dále jen „**poskytovatel**“)

Klient (dále jen „nabyvatel“) je podnikající právnická nebo fyzická osoba, která je provozovatelem ubytovacího zařízení, které používá software HORES. Za používání software „nabyvatel“ platí „poskytovateli“ sjednanou odměnu a měsíční poplatek ve sjednané výši.

„Smlouva“ je smlouva o poskytování software HORES uzavřená mezi „poskytovatelem“ a „nabyvatelem“ jejíž nedílnou přílohou jsou tyto OP.

### I. Definice software

1. „HORES“ je hotelový software, který spravuje kompletní recepční agendu, stará se o rezervace a poskytuje podrobný přehled o stavu hotelu. Organizuje příjezdy, odjezdy, house-keeping, online rezervace atd.
2. „Poskytovatel“ prohlašuje, že je oprávněn poskytnout oprávnění k užití software „HORES“ vč. všech modulů a komponent (dále jen „licenci“) „nabyvateli“ a potvrzuje, že udělením licence k užití software dle této smlouvy nebude porušeno žádné právo třetí osoby ani žádný obecně závazný právní předpis.
3. „Poskytovatel“ se zavazuje poskytovat „nabyvateli“ servis a podporu dodaných modulů software „Hores“ za dohodnutých podmínek a „nabyvatel“ se zavazuje zaplatit „poskytovateli“ odměnu v souladu se sjednanými podmínkami.
4. Součástí dodávky licence je uvedení dodaného software do rutinního provozu a zaškolení obsluhy „nabyvatele“. Servis a podpora dodaného software zahrnují průběžnou aktualizaci (inovaci) dodaného software a pomoc „nabyvateli“ při jeho využívání.

### II. Licence k užití software

1. „Poskytovatel“ je povinen provést instalaci dohodnutého počtu aplikací software do 14 dnů poté, co „nabyvatel“ splní následující povinnosti:
  - vyplní/zajistí splnění technických požadavků pro instalaci software (předinstalační formuláře)
  - zajistí funkční a virů prostou instalaci hardware, jak jednotlivých pracovišť, tak sítě PC

- podepíše smlouvu v elektronické nebo papírové podobě
- uhradí zálohovou platbu dle sjednaných podmínek
- „Poskytovatel“ se nedostává do prodlení s instalací software, jestliže „nabyvatel“ nesplní kteroukoli z povinností specifikovaných v tomto bodě.

2. „Poskytovatel“ instaluje software, pro který je „nabyvateli“ poskytnuta licence, v dohodnutém místě plnění podle požadavku „nabyvatele“ a podle konfigurace hardware „nabyvatele“ (dále také jen „HW“) na jednotlivá pracoviště nebo do sítě PC. Eventuální následnou výměnu varianty software pro jedno pracoviště za síťovou, resp. naopak, zajistí „poskytovatel“ bezúplatně.
3. „Poskytovatel“ určuje garanta za instalace, který se zástupcem „nabyvatele“ dohodne všechny podrobnosti instalací a podmínky školení.
  - „Nabyvatel“ určí garanta pro každý jednotlivý modul a aplikaci software. Tato osoba dohodne s garantem „poskytovatele“ nebo s určeným školitelem termíny a konkrétní průběh školení, včetně počtu školených osob, a zabezpečí účast školených osob na školení ve stanovených termínech.

### III. Servis a podpora software

1. „Poskytovatel“ se zavazuje poskytovat „nabyvateli“ po dobu účinnosti smlouvy rovněž servis a podporu software, které zahrnují zejména zajištění plné funkčnosti dodaného software za dohodnutých podmínek, uživatelskou podporu „nabyvatele“ (zejm. formou dálkové podpory „nabyvatele“) a aktualizaci dodaného software, pokud je k dispozici.
  - Smluvní strany sjednaly, že „poskytovatel“ je povinen poskytovat „nabyvateli“ servis a podporu software pouze za předpokladu, že „nabyvatelem“ budou řádně uhrazeny veškeré odměny „poskytovatelem“ vyúčtované „nabyvateli“ na základě smlouvy (tzn. „poskytovatel“ se nedostává do prodlení s poskytnutím servisu a podpory software v případě, že „nabyvatelem“ nebude uhrazena jakákoli odměna vyúčtovaná mu „poskytovatelem“ dle smlouvy).
2. „Poskytovatel“ je povinen bez zbytečného odkladu (nejpozději do 24 hodin) na své náklady odstranit nedostatky vyplývající

z disfunkce software, které pracovníci „nabyvatele“ nezavinili úmyslně či z nedbalosti. (Za nedbalost se považuje zejm. nedodržení uživatelských postupů ve smyslu čl. IV. bodu 2 až 5 těchto OP.)

- Povinnost odstranit disfunkce se netýká disfunkcí HW a firemního software, za jejichž odstranění nese odpovědnost „nabyvatel“.
  - Uvedená lhůta 24 hodin počíná běžet po telefonickém či emailovém nahlášení disfunkce „nabyvatelem“ a prodlužuje se na 48 hodin, pokud byla disfunkce nahlášena v den pracovního volna či v den pracovního klidu. V případě disfunkce HW a firemního software počíná běžet lhůta pro odstranění disfunkcí licenčního software od okamžiku, kdy „poskytovatel“ bude „nabyvatelem“ vyrozuměn o odstranění disfunkcí HW a firemního software.
  - Pokud pro odstranění disfunkce nepostačuje telefonická konzultace, je „poskytovatel“ povinen použít jiných metod, např. dálkového přenosu potřebných dat či úprav programů, eventuálně se dostavit na místo instalace. Pokud by se jednalo o disfunkci HW či firemního software „nabyvatele“, má „poskytovatel“ v takovém případě nárok na odměnu a na náhradu vzniklých nákladů.
3. „Poskytovatel“ je povinen poskytnout účinnou pomoc „nabyvateli“ tak, aby byly v době co možná nejkratší odstraněny i disfunkce software způsobené nedbalostí nebo úmyslným jednáním uživatelů „nabyvatele“ software v rozporu s ustanoveními této smlouvy. V těchto případech má „poskytovatel“ nárok na odměnu a na náhradu vzniklých výdajů.
  4. „Poskytovatel“ je povinen bezúplatně reinstalovat software pokud potřebu reinstalace vyvolají okolnosti vylučující odpovědnost (např. vyšší moc), a to jak na straně „nabyvatele“, tak i „poskytovatele“ .
  5. „Poskytovatel“ je povinen zapracovat na své náklady do software změny příslušných právních předpisů České republiky (týkajících se provozu tohoto software) tak, aby byl software funkční k datu vejití těchto změn v účinnost, a to za předpokladu, že tyto změny budou zákonným způsobem publikovány v dostatečném předstihu před jejich vejitím v účinnost. Dostatečným předstihem se myslí zpravidla dva měsíce. V případě, že změny budou účinné dnem jejich vyhlášení, vyrazuje si „poskytovatel“ pro jejich zapracování do software lhůtu 2 měsíce, která počíná běžet ode dne jejich vyhlášení ve Sbírce zákonů.
    - Toto ustanovení se nevztahuje na právní předpisy, které nejsou publikovány ve Sbírce zákonů v plném znění a na předpisy nižší právní síly.
  6. „Poskytovatel“ inovuje na své náklady software tak, aby jeho funkčnost rostla. Bere přitom v úvahu podněty „nabyvatelů“, pokud jsou shodné ve více případech. Inovované verze software pak na své náklady instaluje všem „nabyvatelům“, kteří platí poplatky za servis a podporu software (tedy i těm „nabyvatelům“, kteří změny nepodněcovali) tak, aby bylo zaručeno použití shodné verze software u všech „nabyvatelů“.
  7. Úpravy software, které požaduje „nabyvatel“ z titulu změn v jeho organizaci, řízení či evidenci, a které jsou nad rámec této smlouvy, může „poskytovatel“ zapracovat do software pouze

na základě zvláštní smlouvy (objednávky), a to za podmínek dohodnutých předem mezi smluvními stranami.

#### IV. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. „Poskytovatel“ odpovídá za předání software bez virů.
2. „Nabyvatel“ se zavazuje provádět údržbu svého HW a systémového (firemního) software a chránit systémy, na kterých je software dodaný „poskytovatelem“ provozován, před jakýmkoliv neodbornými zásahy, před poškozením, před zanesením viru apod., a to i vůči třetím osobám (např. nebudou prováděny instalace neproověřených programů atp.).
3. „Nabyvatel“ se zavazuje používat aplikace dodaného software pouze v počtu a pouze na místech uvedených dle sjednaných podmínek, nepřenášet software a zabránit přenášení a kopírování software (včetně dokumentace) na další zařízení, a to jak na svá, tak třetím osobám.
  - V případě potřeby další instalace se „nabyvatel“ zavazuje uzavřít s poskytovatelem novou smlouvu na tuto instalaci.
  - Poruší li „nabyvatel“ (nebo jeho pracovníci), prokazatelně ustanovení smluvních podmínek týkající se výhradně , nebo další ustanovení autorskoprávní ochrany, která se na software v plné míře vztahuje, je „nabyvatel“ povinen uhradit „poskytovateli“ smluvní pokutu ve výši prodejní ceny instalace (instalací) software platné v době, kdy k porušení výše uvedených ustanovení došlo, a „poskytovatel“ je oprávněn od této smlouvy okamžitě odstoupit.
4. V případě havárie HW, na kterém byla aplikace software instalována, a následné potřeby přenosu software na jinou techniku, „nabyvatel“ neprodleně projedná způsob zabezpečení tohoto přenosu s „poskytovatelem“. Tento postup je nutný pro garance návazností datových souborů a funkčnosti software. Pokud „poskytovatel“ zjistí závadu HW, bude neprodleně o tomto „nabyvatele“ informovat a „nabyvatel“ je povinen zajistit její odstranění.
  - Pokud „nabyvatel“ tuto závadu neodstraní, nenese „poskytovatel“ odpovědnost za funkčnost software a eventuální nesrovnalosti odstraní na náklady „nabyvatele“ .
  - Stejně tak nenese „poskytovatel“ odpovědnost za nefunkčnost software způsobenou chybou HW „nabyvatele“, resp. disfunkcí HW nebo disfunkcí firemního software „nabyvatele“.
5. „Nabyvatel“ (resp. jeho pracovníci) jsou povinni dodržovat pracovní postupy zakotvené v uživatelských příručkách pro jednotlivé moduly software (a v dalších obdobných materiálech) a pokyny pro instalaci a obsluhu PC a tiskáren a seznamovat s těmito materiály nové pracovníky tak, aby chod software nebyl zbytečně narušován z neznalosti nebo nedbalosti obsluhy.
6. „Nabyvatel“ (resp. jeho pracovníci) je povinen dokumentovat vhodným způsobem jakoukoliv vzniklou disfunkci software (např. opisem obrazovky, či stručným zaznamenáním situace nebo pracovního postupu, při kterém k disfunkci došlo) a v co nejkratší době (nejpozději následující pracovní den) ji telefonicky nebo emailem ohlásit „poskytovateli“ tak, aby mohly být podniknuty příslušné kroky k jejímu odstranění, při kterém je

„nabyvatel“ povinen poskytnout „poskytovateli“ potřebnou součinnost. Pro odstraňování disfunkcí platí ustanovení čl. III. bod 2, 3 těchto OP.

7. V případě, že „nabyvatel“, používá software ve své organizační složce, zavazuje se průkazně seznámit odpovídajícím způsobem organizační složku se všemi ustanoveními této smlouvy zvláště a zejména pokud se vlastního užívání a ochrany software týče.
8. „Poskytovatel“ se zavazuje zachovávat mlčenlivost o ekonomických, personálních, marketingových a provozních datech „nabyvatele“ ve smyslu obchodního tajemství. Poruší-li „poskytovatel“ mlčenlivost o obchodním tajemství „nabyvatele“, je „nabyvatel“ oprávněn požadovat na něm veškeré škody vzniklé z titulu porušení „poskytovatele“ a zároveň smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každé takové porušení. Smluvní pokuta podle předchozí věty v žádném případě nevylučuje právo na náhradu škody v plné výši.
9. „Nabyvatel“ souhlasí, aby „poskytovatel“ využíval emailové adresy hotelu pro informativní zprávy týkajících se jeho produktů. Mezi tyto zprávy patří i důležité informace ohledně úprav v systému, které jsou vyžadovány na základě legislativních a právních předpisů.

## V. Odměna

1. „Nabyvatel“ se zavazuje zaplatit „poskytovateli“ odměnu za poskytnutí licence dle „Smlouvy“ o poskytování software HORES.
2. Paušální odměna za servis a podporu software zahrnuje podporu 24 hodin 7 dní v týdnu a pravidelné aktualizace. Paušální odměna ve sjednané výši je splatná s podpisem „Smlouvy“ a zahrnuje technické poradenství, a služby spojené s instalací a servis vad software vzniklých na straně „poskytovatele“.
3. „Nabyvatel“ je povinen hlásit veškeré komplikace výhradně tímto způsobem:  
HORES HOT LINE: +420 910 902 550 podpora.horesplus.cz.
4. V případě cest „poskytovatele“ mimo hl.m. Prahu v souvislosti s plněním této smlouvy se „nabyvatel“ zavazuje nahradit „poskytovateli“ cestovní výdaje, přičemž výše náhrady činí 9,- Kč/km (bez DPH). „Poskytovatel“ je oprávněn tyto cestovní výdaje „nabyvateli“ vyúčtovat bezprostředně po jejich vzniku (nedohodnou-li se smluvní strany jinak). Cestovní výdaje „poskytovatel“ není oprávněn „nabyvateli“ účtovat v případě, že byla cesta „poskytovatele“ způsobena závadou software vzniklou na straně „poskytovatele“).
5. Ke všem částkám účtovaným „poskytovatelem“ na základě „Smlouvy“ bude „nabyvateli“ připočteno DPH ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
6. Odměna za poskytnutí licence a za servis a podporu bude „nabyvatelem“ hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného „poskytovatelem“ s datem uskutečnění zdanitelné

ho plnění shodným se dnem vystavení daňového dokladu a se splatností 14 dnů od data vystavení daňového dokladu. Částky účtované „poskytovatelem“ na základě „Smlouvy“ budou hrazeny převodním příkazem „nabyvatele“ na bankovní účet „poskytovatele“ . „Nabyvatel“ splní svou platební povinnost vůči „poskytovateli“ v den, kdy bude příslušná částka připsána na bankovní účet „poskytovatele“.

– Daňový doklad k uhrazené záloze (tzv. daňový zálohový list) vystaví „poskytovatel“ neprodleně po úhradě zálohové faktury.

7. Za pozdní úhradu faktury je „nabyvatel“ povinen uhradit „poskytovateli“ smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové fakturované částky za každý započatý den prodlení.
8. „Nabyvatel“ podpisem „Smlouvy“ vyslovuje souhlas s použitím faktur – daňových dokladů v elektronické podobě, tj. aby „poskytovatel“ vystavoval faktury dle smlouvy a zasílal je „nabyvateli“ elektronicky.

## VI. Trvání a ukončení smlouvy

1. „Smlouva“ se uzavírá na dobu neurčitou.
2. „Smlouva“ může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí a odstoupením.
3. Výpověď může smlouvu ukončit kterákoli ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpověď musí být učiněna písemně a odeslána na adresu sídla druhé smluvní strany. Výpověď nabývá účinnosti uplynutím 12 měsíců od konce kalendářního měsíce, v němž výpověď došla druhé straně. Výpověď musí být doručena na email: reditel@horesplus.com nebo poštou na korespondenční adresu firmy Hores Plus s.r.o., Holečkova 3331/37, 150 00 Praha 5.
4. V případě ukončení smlouvy výpovědí, zůstává „nabyvateli“ právo užívat software HORES (licence) v rozsahu podle smlouvy, avšak ztrácí právo na pravidelnou údržbu, servis a aktualizace.
5. Odstoupit od „Smlouvy“ může kterákoli ze smluvních stran z důvodů uvedených v zákoně, dále v případě zjištění úpadku druhé smluvní strany a v případě, kdy druhá smluvní strana vážně porušuje povinnosti plynoucí jí z této smlouvy a nápravu nesjedná ani poté, co byla na tuto skutečnost písemně upozorněna. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a musí být odesláno na adresu sídla druhé smluvní strany. Účinky odstoupení nastávají dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na smluvní pokutu či na náhradu škody vzniklého před účinností odstoupení.

## VII. Ostatní ujednání

1. Software „HORES“ je dostatečně zabezpečen proti nepovoleným operacím personálu. Každý z pracovníků „nabyvatele“ může mít své nabyvatelské heslo, které mu vytvoří odpovědná osoba „nabyvatele“. Ke každému heslu se přiřadí určité pravomoci a přístupy tak, aby konkrétní pracovník měl přístup pouze do funkcí určených „nabyvatelem“. O každé opravě a stornu je

veden záznam v Protokolu oprav a storen. Navíc existuje náhled do kontrolních souborů programu, kde se detailně zaznamenává většina provedených operací.

- Právo používat dodaný software bez omezení (mimo omezení stanovených autorskoprávní ochranou a touto smlouvou) má „nabyvatel“ až po zaplacení celé odměny dle „Smlouvy“. Do doby zaplacení zůstávají programové produkty software ve výlučné dispozici „poskytovatele“, který má právo v případě neplacení ze strany „nabyvatele“ software programově omezit (tento postup není vadou software a ani nezakládá nárok na náhradu škody).
- „Nabyvatel“ se zavazuje avizovat „poskytovateli“ písemně (dopisem nebo emailem) veškeré organizační a majetkoprávní změny vedoucí ke změně organizačního či majetkoprávního uspořádání na straně „nabyvatele“, a to nejpozději 14 dnů před jejich faktickým uskutečněním, aby nedošlo k porušení autorskoprávní ochrany licenčního software. Totéž se týká uzavření smlouvy o prodeji podniku.
  - Na základě takto avizovaných skutečností se smluvní strany dohodnou neprodleně na způsobu zabezpečení kontinuity zpracování, resp. používání software tak, aby mohla být zajištěna kontinuita této smlouvy s nástupnickou osobou či novým majitelem objektu.
- Práva vzniklá ze „Smlouvy“ nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- Smluvní strany se dohodly, že upomínka platby, žaloba, kvitance, potvrzení přijaté platby či jiné ujednání nebo komunikace stran týkající se některé konkrétní platební povinnosti nebo jistiny dluhu jedné strany vůči druhé, se nikterak nedotýká příslušenství dluhu ani se nedotýká jiných platebních povinností stran (a to ani povinností chronologicky předcházejících, resp. dříve splatných) a neznamená jejich prominutí či vzdání se, ledaže by to bylo výslovně uvedeno.
- Smluvní strany se dohodly, že neurčí – li strana v pozici dlužníka při plnění, na který dluh plní, započte se plnění na dluh nejdříve splatný, a to nejdříve na jeho jistinu a poté na příslušenství, a to bez ohledu na to, které závazky byly upomenuty a které nikoli.

## VIII. Řešení sporů

- Všechny spory, které vzniknou ze „Smlouvy“ nebo v souvislosti s ní, budou diskutovány vždy nejprve mezi zástupci smluvních stran, za účelem smírného urovnání těchto sporů.
- Všechny spory, které vzniknou ze „Smlouvy“ anebo v souvislosti s ní a nepodaří se je smírně urovnat, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými s vyloučením pravomoci obecných soudů ú s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze podle jeho Řádu jediným rozhodcem určeným předsedou Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky..

- Podmínky se řídí českým právem. Práva a povinnosti smluvních stran, jež nejsou upraveny v Podmínkách, se řídí příslušnými ustanoveními českých právních předpisů.

## IX. Závěrečná ustanovení

- „Smlouva“ se řídí a je vykládána podle práva České republiky. Veškeré záležitosti touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními platných právních předpisů, zejména občanským zákoníkem.
- Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů, které nejlépe odpovídají záměru neplatného či neúčinného ustanovení.
- Práva a povinnosti z této smlouvy přechází na právní nástupce smluvních stran.
- Za doručení písemnosti druhé smluvní straně se považuje i nevyzvednutí písemnosti v úložní lhůtě (délka úložní lhůty musí činit nejméně 10 dnů), nebo odmítnutí převzetí písemnosti.
- Smluvní strany výslovně potvrzují, že základní podmínky „Smlouvy“ jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této smlouvy. „Smlouva“ obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a které považují za důležité pro závaznost „Smlouvy“. Žádný projev stran učiněný při jednání o „Smlouvě“ ani projev učiněný po uzavření „Smlouvy“ nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními „Smlouvy“ a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- Tyto OP nabývají účinnosti dnem podpisu „Smlouvy“.

Platnost obchodních podmínek od 1.12.2020.