

Adaptica Software, a.s., se sídlem Tyršovo nábřeží č.p. 5183, Zlín, PSČ 76001,  
IČO: 25513621, DIČ: CZ25513621, Registrace: 7.1.1998 v obchodním rejstříku KOS v Brně, oddíl B, vložka 2537  
číslo účtu Živnostenská banka 1027574009/2700  
zástupce: Ing. Jan Melzer, statutární ředitel, tel. : 577008511  
(dále "poskytovatel ")

a

Technické služby Zlín, s.r.o., sídlem Louky, Záhumení V 321, Zlín, PSČ 76302,  
IČO: 60711086, DIČ: CZ60711086,

(dále "nabyvatel")

uzavírají

### **DODATEK KE SMLouvĚ O ZAVEDENÍ A ZPROVOZNĚNÍ INF. SYSTÉMU ENTERPRISE ze dne 1.11.1999 NA POSKYTNUTÍ UPGRADU NA DOBU URČITOU číslo 020233-216**

- 1) Poskytovatel postupuje tímto dodatkem právo užívání upgradu počítačových programů (software) uvedených v příloze (přílohách) tohoto dodatku, a to na období hospodářského roku, za úplaty uvedenou v této příloze (přílohách), které zůstávají majetkem nabyvatele.
- 2) Nabyvatel je oprávněn užívat poskytnutý upgrade software ke zpracování dat pro třetí osoby ( dále "cizí klienti"), anebo užívat upgrade software samostatně či v síťovém prostředí v jiných svých organizačních složkách (dále "vlastní klienti") jen v rozsahu uvedeném v přílohách tohoto dodatku. Pro každého klienta se vyhotovuje samostatná příloha dodatku smlouvy.
- 3) Součástí tohoto dodatku ke smlouvě o postoupení práva užívání na dobu neurčitou na poskytnutí upgradu software na dobu určitou je platební kalendář splátek (jsou-li splátky v příloze dohodnuty), které jsou pro oba účastníky dnem uzavření dodatku závazné.
- 4) Dojde-li v průběhu trvání dodatku smlouvy k dohodě o změnách v rozsahu předmětu dodatku smlouvy ( počtu nebo rozsahu jednotlivých programů ) nebo k jiným změnám, doplní se dosavadní příloha novým dodatkem této smlouvy obsahujícím uvedenou změnu (případně novým splátkovým kalendářem splátek úplaty).
- 5) Dojde-li v průběhu trvání dodatku smlouvy u uživatele , který je oprávněn zpracovávat data pro cizí nebo vlastní klienty, ke změnám obsaženým v přílohách určených pro tyto klienty, doplní se příloha takového klienta novým dodatkem této přílohy obsahujícím uvedenou změnu (případně novým splátkovým kalendářem splátek úplaty).
- 6) Přílohy a jejich dodatky se číslují samostatnými vzestupnými číselnými řadami a jsou účinné ode dne , který je v nich uveden.
- 7) Dodatek ke smlouvě na poskytnutí upgradu SW na dobu určitou se uzavírá od následujícího roku, kdy byla smlouva uzavřena, a to ve výši 10 % ( resp. 25 % v případě splátkového kalendáře ) z původní ceny SW na dobu jednoho hospodářského roku a je splátný k poslednímu dni prvního účetního měsíce hospodářského roku ( resp. dle přiloženého splátkového kalendáře ).

Tento dodatek je účinný od 01.01.2016 do 31.12.2016 .

V(e) Zlíně dne 01.01.2016

  
poskytovatel ( zmocněnec)

**Adaptica Software a.s.**  
Tyršovo nábřeží č. p. 5183  
760 01 Zlín  
IČ: 255 13 621 DIČ: CZ25513621

V(e) Zlíně 1.1.2016

  
nabyvatel



**Technické služby Zlín, s.r.o.**  
Louky, Záhumení V 321  
763 02 Zlín  
IČ 607 11 086

příloha č. 001-

Číselný kód smlouvy : 020233-216 / 001-

poskytovatel: Adaptica Software a.s. , sídlem Tyršovo nábřeží 5183 , Zlín , PSČ 76001 ,  
(zmocněnec) IČ : 25513621 DIČ: CZ25513621 ,  
Registrace: 7.1.1998 v obch. rejstříku KOS v Brně, oddíl B, vložka 2537

nabyvatel : Technické služby Zlín, s.r.o. , sídlem Louky, Záhumení V 321 , Zlín , PSČ 76302 ,  
IČ : 60711086 , DIČ: CZ60711086 ,

I. Předměty smlouvy

Produkt	Sk	Už	Cena / jedn.	Sleva/přirážka		Cena bez DPH	Platnost do
			Kč	%	Kč	Kč	
WIM0060 SW majetek sk. 10	10	1	4546.00	0.00		4546.00	31.12.2016
wupl0005 SW plánování sk.5	5	1	0.00	0.00		0.00	31.12.2016
WOSE0055 SW obchod a sklady sk.5	5	1	12988.00	0.00		12988.00	31.12.2016
wuue0055 SW účetnictví sk.5	5	1	10779.00	0.00		10779.00	31.12.2016
WIDM0051 SW DrobM sk. 1	1	1	0.00	0.00		0.00	31.12.2016
woob0004 SW objednávky sk.4	4	1	0.00	0.00		0.00	31.12.2016
Celkem:				0.00		28313.00	

II. Přehled splátek

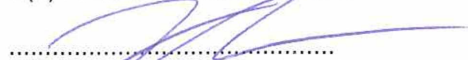
Spl	Datum splat.	Platnost do	Základ sn. (Kč)	DPH sn. (Kč)	Základ zákl. (Kč)	Bez DPH (Kč)
1	00.00.0000	31.12.2016	0.00	0.00	28313.00	28313.00
Celkem:						28313.00

UPOZORNĚNÍ: Právo užívání se převádí vždy na kalendářní rok. Na jednotlivou splátku bude vystaven řádný daňový doklad. V případě neuhrazení platby v termínu splatnosti ztrácí nabyvatel nárok na právo užívání.

*Ceny jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno dle platných právních předpisů.*

Tento doklad je účinný od 01.01.2016 do 31.12.2016 .

V(e) Zlíně dne 1.1.2016

  
poskytovatel ( zmocněnec)

**Adaptica Software a.s.**

Tyršovo nábřeží č. p. 5183

760 01 Zlín

IČ: 255 13 621 DIČ: CZ25513621

V(e) Zlíně 1.1.2016

  
nabyvatel

**OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSTOUPENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ SOFTWARE SW HORRY, a.s.**  
(zkráceně při odkazech ve smlouvách „obchodní podmínky“) (01/04/2010)

**I. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY**

- Uživatelé software se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí nabyvatel práva k jeho užívání. Poskytovatelem postoupení práva užívání software je SW HORRY, a.s., která má k poskytnutým počítačovým programům autorská práva. Zmocněncem je pro účely těchto podmínek právnická nebo fyzická osoba, která zastupuje poskytovatele v obchodních věcech na základě mandátní smlouvy. Zmocněnec je povinen prokázat uživateli na jeho žádost rozsah svého zmocnění.
- Poskytovatel nebo zmocněnec instaluje software na počítačových zařízeních uživatele a zaškolí obsluhu podle požadavků uživatele, a to za sjednanou odměnu a náhradu účelně vynaložených výdajů.
- Uživatel je oprávněn užívat software a nakládat s ním pouze v souladu s těmito obchodními podmínkami a pouze tak, aby neporušil autorská práva tvůrců software. Při porušení některé z těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši jedné poloviny z roční úplaty za software v případě, že ho uživatel používá z titulu smlouvy na dobu neurčitou. V případě, že uživatel používá SW z titulu smlouvy na dobu neurčitou a poruší některé z těchto povinností, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši jedné poloviny z úplaty, kterou uživatel poskytovateli zaplatil za postoupení práva užívání SW. Poskytovatel je navíc oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit a má nárok na náhradu škody přesahující smluvní pokutu.
- Poskytovatel nebo zmocněnec zabezpečuje po dobu postoupení práva užívání software uživateli odborné poradenství k funkci software a servisní služby, a to za sjednanou odměnu a náhradu prokázaných hotových výdajů. Sjednanou odměnu a náhradu hotových výdajů uživatel nehradí, jde-li o odstranění vad, za které odpovídá poskytovatel viz čl. VIII. Lhůta a způsob poskytování služeb dohodne uživatel se zmocněncem nebo poskytovatelem při uzavírání smlouvy.
- Peněžité závazky poskytovatele a uživatele vůči sobě (úplata za užívání software na dobu neurčitou, úplata za dočasné užívání, odměny a ceny sjednaných služeb, náhrady hotových výdajů a pod.) jsou splatné do 14 dnů od předložení vyúčtování (faktury). Při prodlení s placením peněžitého závazku zaplatí dlužná strana věřitelské straně smluvní pokutu ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení. Při prodlení se zaplacením delším než jeden měsíc, je oprávněna věřitelská strana od smlouvy nebo její oddělitelné části odstoupit.
- Poskytovatel garantuje, že jím sjednaný zmocněnec je oprávněn provádět zásahy do instalace, nastavení a úprav tiskových sestav software HORRY.
- V případě, že poskytovatel bude chtít po dobu trvání smluvního vztahu s uživatelem ukončit svou podnikatelskou činnost (fúze, prodej podniku či jeho části, likvidace společnosti), je povinen oznámit tuto skutečnost uživateli šest měsíců předem. V případě nesplnění této povinnosti je poskytovatel povinen zajistit záruku software i pomocí třetí osoby tak, aby měl uživatel vždy zajištěn záruční servis po dobu šesti měsíců od výše uvedeného oznámení.

**II. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY POSTOUPENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ NA DOBU URČITOU**

- Smlouvu může poskytovatel nebo jeho jménem zmocněnec vypovědět jen v případě, že uživatel poruší některou povinnost vyplývající ze zákona nebo z uzavřené smlouvy (obchodních podmínek). Uživatel může smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní lhůta je tříměsíční, počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byla druhé straně doručena výpověď. Zmaří-li adresát doručení výpovědi, nebo je-li výpověď druhé straně nedoručitelná, považuje se výpověď za doručenu patnáctým dnem po jejím odeslání. Při výpovědi dané poskytovatelem je poskytovatel oprávněn si již uhrazenou úplatu započítat na případnou smluvní pokutu nebo náhradu škody.
- Při zániku smlouvy výpovědí nebo odstoupením, není uživatel oprávněn prostřednictvím poskytnutého software zpracovávat data a údaje související s dobou po zániku (skončení) smlouvy. Může však poskytnutý software použít pro zpracování, kontrolu nebo jiné výpočetní operace s daty vzniklými do zániku (skončení) smlouvy. V případě porušení tohoto závazku je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši roční úplaty za dočasné postoupení práva užívání software, u něhož tento závazek porušil.
- Poskytovatel souhlasí s tím, aby na případného právního nástupce uživatele přešla veškerá práva a povinnosti z uzavřené smlouvy včetně licenčních oprávnění. Dochází-li k právnímu nástupnictví jen zčásti (např. při prodeji části podniku uživatele, při rozdělení podniku uživatele), mohou práva a povinnosti ze smlouvy přejít toliko na jednoho právního nástupce a jen za předpokladu, že budou převedena všechna práva a povinnosti, a že u dosavadního uživatele převodem všechna dosavadní práva a povinnosti zaniknou. Přechod práv a povinností na právního nástupce je uživatel

povinen oznámit poskytovateli nejpozději do dne účinnosti převodu (přechodu). Při nesplnění této oznamovací povinnosti práva a povinnosti ze smlouvy nepřecházejí, popřípadě přechod práva a povinnosti není vůči poskytovateli účinný.

- Poskytovatel se zavazuje, že na žádost uživatele, doručenu nejpozději před skončením platnosti smlouvy, s ním uzavře novou smlouvu o dočasném užívání software a to za stejných podmínek, za jakých bude v té době postupovat toto právo svým ostatním obchodním partnerům.
- Smlouvy o dočasném postoupení práva užívání software se uzavírají s nabyvatelem na dobu do konce příslušného kalendářního roku.
- Podmínkou vzniku nároku uživatele na nové úpravy programu je řádné placení smluvené úplaty poskytovateli.
- Uživatel může uplatnit nárok na dodávku úpravy programů odpovídající změnám právních předpisů vztahujících se k předmětu programů bezplatně, pokud náklady poskytovatele na tyto úpravy SW nepřevyšují náklady obvyklé. Upravený program dodá poskytovatel nebo zmocněnec k dispozici zpravidla bezprostředně po účinnosti právních změn, nejpozději však do tří měsíců od účinnosti těchto změn.

**III. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY POSTOUPENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ NA DOBU NEURČITOU**

- Poskytovatel poskytuje uživateli v případě postoupení práva užívání na dobu neurčitou záruku na software po dobu 24 měsíců.
- V případě postoupení práva užívání na dobu neurčitou má uživatel po uplynutí jednoho roku od uzavření smlouvy možnost uzavřít smlouvu o pravidelném upgrade, v níž bude dohodnuta roční procentuální výše upgrade z kupní ceny SW. Při neuzavření této smlouvy bude poskytovatel účtovat za vyžádání upgrade uživatelem částku 20 % z ceny SW.
- Podmínkou vzniku nároku na upgrade je řádné placení smluvené úplaty.
- Uživatel může uplatnit nárok na dodávku úpravy programů odpovídající změnám právních předpisů vztahujících se k předmětu programů (upgrade) od účinnosti smlouvy o postoupení práva užívání na dobu neurčitou do jednoho roku bezplatně nebo v rámci smlouvy o upgrade rovněž bezplatně, pokud náklady poskytovatele na tyto úpravy SW nepřevyšují náklady obvyklé. Upgrade dodá poskytovatel nebo zmocněnec k dispozici zpravidla bezprostředně po účinnosti právních změn, nejpozději však do tří měsíců od účinnosti těchto změn.

**IV. OBECNÉ LICENČNÍ PODMÍNKY**

- Uživatel je oprávněn provozovat programy, na které má řádnou licenci. Počet instalací pro vnitřní potřeby uživatele u verzí PT není omezen. U verzí PE a WIN, které pracují v síťovém prostředí, je uživatel povinen mít pro každý zdroj dat samostatnou licenci. Licence také určuje pro každý zdroj dat maximálně povolený počet osob (obsluh) a to dle jednotlivých agend v programu HORRY.
- Uživatel smí pořizovat pro svou potřebu archivní kopie programů.
- Uživatel obdrží licenční soubor(y), ve kterém je(jsou) obsažen(y) způsob(y) užívání poskytnutého software dle uzavřené smlouvy. Počet licenčních souborů odpovídá počtu zdrojů dat.
- Uživatel je povinen všechny programy opatřovat a nakládat s nimi tak, aby nemohla být porušena či ohrožena autorská práva tvůrce anebo jiná práva poskytovatele nebo jeho dobré obchodní jméno. Zejména nesmí dát program k dispozici třetím osobám, ani jím umožnit s ním nakládat. Uživatel není oprávněn využívat programy ani jejich části k vývoji vlastních programů, nesmí programy nebo jejich agendy (moduly) jakkoliv upravovat nebo zpětně překládat. V ostatním platí k nakládání se softwarem ustanovení autorského zákona.

**V. ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY**

- Reklamační podmínky v záruční době se řídí čl. VIII těchto obchodních podmínek.
- Po vzájemné dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem software je možné uzavřít „Smlouvu o systémové podpoře s poskytováním servisních služeb“.

**VI. TECHNICKÉ PODMÍNKY**

- Tabulka konfigurace HW včetně systémového SW ke správnému chodu software je uvedena na straně 3.
- Uživatel se doporučuje konzultace správného výběru hardware (HW) se specializovaným pracovníkem poskytovatele, který jednotlivé komponenty HW navrhne dle požadavků a je taktéž schopen po předchozí dohodě provést kompletní dodávku. Obecně se doporučuje omezení počtu rezidentních ovladačů a současně spuštěných programů na nezbytné minimum. Pro bezporuchový provoz doporučujeme také záložní zdroj (UPS) a kvalitní zálohovací zařízení.
- Za předpokladu dodržení výše uvedených technických podmínek ze strany uživatele, zaručuje poskytovatel v rámci záručních služeb řádný chod

**OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSTOUPENÍ PRÁVA UŽÍVÁNÍ SOFTWARE SW HORRY, a.s.**  
(zkráceně při odkazech ve smlouvách „obchodní podmínky“) (0104/2010)

poskytovaného software.

**VII. OSTATNÍ PODMÍNKY**

- Uživatel je kromě své úplné adresy sídla (je-li právnickou osobou) nebo místa podnikání a bydliště (je-li fyzickou osobou) povinen sdělit zmocněnci též jméno a adresu popř. telefonní spojení svého zaměstnance (organizační složky), který je pověřen jednáním ve věcech uzavřené smlouvy. Má-li uživatel odborného zaměstnance pověřeného technickou obsluhou svých počítačů (např. správou sítí) je povinen sdělit též jméno, adresu a telefonní spojení na tohoto zaměstnance. To platí i v případě, že technickou obsluhu nebo správu sítí provádí pro uživatele třetí osoba na základě smluvního vztahu. V průběhu trvání smlouvy, je uživatel povinen neprodleně oznamovat zmocněnci změny všech těchto adres, telefonních spojení a jmen. Do doby oznámení změny platí pro dodavatele a zmocněnce naposledy sdělené údaje a uživatelé jdou k tíži důsledky spojené s pozdním oznámením takové změny (např. nedoručení upgrade, informačních písemností poskytovatele a pod.). V případě, že uživatel tuto svou povinnost nesplní, bude poskytovatel za výše uvedenou kontaktní osobu považovat statutárnímho zástupce.
- Software poskytovatele zajišťuje systémem přístupových práv a hesel při vstupu do software takovou ochranu dat, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k datům či k jejich změně, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití dat.
- Při zvláštních nárocích uživatele na provoz software a na umístění hlavního zdroje dat, zejména při složitějším organizačním členění uživatele nebo požadavcích na propojení počítačového provozu s dceřinými společnostmi, a z toho vyplývající nutností umístit hlavní zdroj dat na více místech, se obě strany mohou písemně dohodnout na jiných podmínkách provozu software, které se stanou nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.
- Poskytovatel je oprávněn vnitřními programovými kódy omezit chod poskytnutého software na dobu do úplného zaplacení ceny za postoupení práva užívání na dobu neurčitou nebo do zaplacení ceny za dočasném postoupení práva užívání.
- Není-li ve smlouvě nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, platí pro závazkový vztah z této smlouvy obecné právní předpisy a zvyklosti obvyklé v obchodním styku poskytovatelů a uživatelů počítačových programů.

**VIII. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY**

- Reklamační řád poskytovatele:  
Reklamačním řádem se standardizuje postup při řízení reklamaci aplikačního a zákazkového software poskytovatele.  
Reklamacie je jednání uživatele software poskytovatele, který vyvolal reklamační řízení. Poskytovatel má výhradní právo rozhodnout, zda je uplatněná reklamacie jeho software oprávněná či ne.
- Podmínky reklamace  
*Reklamacie* může uplatnit uživatel na vady software, které jsou v *záruce*.
- Oznámení reklamace  
Za řádné oznámení reklamace se považuje její písemné doručení na adresu poskytovatele a to doporučeným dopisem nebo e-mailem s potvrzením o přijetí. Zvlášť závažné reklamace lze předběžně oznámit i jiným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou, faxem), nadále však zůstává povinnost uživatele jejího řádného písemného oznámení.  
Každá písemná reklamacie musí obsahovat tyto údaje:  
*Údaje o zákazníkovi*
  - jméno zákazníka,
  - kont. osoba uživatele včetně telef. nebo faxového, příp. e-mail. spojení
  - datum vystavení reklamace a označení verze aplikace*Kategorie naléhavosti*
  - bližší popis jednotlivých kategorií je uveden v odstavci 4. Reklamacím bez tohoto údaje bude automaticky přiřazena kategorie naléhavosti C.*Popis místa v aplikaci reklamované vady*
  - přesně určující místo reklamované vady – druh aplikace, agenda, modul, název tabulky, funkce a seznam atributů na jejichž editaci systém reaguje chybně.*Popis reklamované vady*
  - věcným a výstižným slovním popisem vady. Popis je vhodné doplnit přílohami (vadnou tiskovou sestavou, vytištěným obrázkem obrazovky aplikace při chybě...).
  - pro správnou a rychlou diagnostiku vady je nutné zcela přesně opsat nebo uložit do souboru všechna chybová hlášení, včetně exportu relevantních záznamů z databáze, případně dát k dispozici celkovou zálohu dat.
- Kategorie naléhavosti vad a jejich řešení:  
Kategorie A

Závažná funkční vada znemožňující základní činnost systému nebo modulu, která není překonatelná náhradním postupem.

- Způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.
- Způsobí, že během běžného užívání modulů dojde k vyvolání systémové chyby, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.
- Způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.
- Způsobuje, že významná část softwarového produktu je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému.

V případě uplatnění oprávněné reklamace kategorie naléhavosti A zabezpečí poskytovatel zahájení řešení reklamace nejpozději do dvou pracovních dnů od uplatnění.

**Kategorie B**

Funkční vada omezující využití některé funkce modulu, která:

- Způsobuje významné problémy při používání softwarového produktu, avšak je možno ji vyřešit dočasným náhradním postupem.
- V případě uplatnění oprávněné reklamace kategorie naléhavosti B zabezpečí poskytovatel zahájení řešení reklamace nejpozději do 10 pracovních dnů od uplatnění.

**Kategorie C**

Ostatní vady, které nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích. V případě uplatnění oprávněné reklamace kategorie naléhavosti C zabezpečí poskytovatel zahájení řešení reklamace nejpozději do 90 pracovních dnů od uplatnění.

**5. Zahájení řešení**

Zahájení řešení reklamace pro všechny kategorie naléhavosti znamená, že do uvedené doby kontaktuje zodpovědný pracovník poskytovatele telefonicky, elektronickou poštou nebo faxem kontaktní osobu uživatele uvedenou na reklamačním listě a

- položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží se softwarovým produktem,
  - nebo dohodne schůzku u zákazníka, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží softwarového produktu.
- Zodpovědný pracovník poskytovatele sdělí uživateli:
- zda reklamacie je předběžně uznána jako oprávněná reklamacie nebo neoprávněná reklamacie,
  - pokud jde o oprávněnou reklamacie, do jaké kategorie naléhavosti je předběžně zařazena, či zda-li k jejímu zařazení je zapotřebí dalších doplňujících informací,
  - nebo zda je třeba postoupit problém k vyřešení třetí osobě (např. systémový SW, dodavatel HW, atd.).

V případě oprávněných reklamací bude navržen další postup a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci vady.

**6. Vyrozumění zákazníka**

Na řádně uplatněné reklamace bude zákazníkovi po odborném posouzení odeslána písemná odpověď na reklamaci.  
Zákazník bude v odpovědi na reklamaci informován, byla-li jeho reklamacie uznána jako:

- oprávněná reklamacie kategorie naléhavosti A, B nebo C,
- nebo neoprávněná reklamacie,
- nebo zda je třeba postoupit problém k vyřešení třetí osobě (např. systémový SW, dodavatel HW, atd.).

V případě oprávněné reklamace bude v odpovědi na reklamaci zákazníkovi sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravné verze. Opravné verze budou v tomto případě poskytnuty zákazníkovi bezplatně. V případě neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Budc-li zákazník požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta telefonická konzultace, zaslány písemné metodické pokyny, nebo poskytnuty služby v souladu s platným ceníkem služeb. Pokud poskytovateli při řešení reklamací předběžně zařazených jako oprávněné reklamace a po odborném posouzení zařazenou jako neoprávněnou reklamaci vzniknou náklady, je oprávněná je požadovat k úhradě po uživateli.

**7. Řešení reklamací**

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí pro to, aby oprávněně a řádně uplatněné reklamované vady byly odstraněny nebo bylo poskytnuto dočasné náhradní řešení v takových termínech a takovým způsobem, aby nebylo ohroženo rutinní zpracování. Při odstraňování reklamovaných vad bude přihlíženo k jejich naléhavosti. Po odborném posouzení konkrétní vady, možností a podmínek provozu u zákazníka, stanoví hlavní analytik poskytovatele způsob a termíny řešení.