

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) poskytovania podpory spoločnosti Profinesa, s.r.o.

1. Definície pojmov

1.1 Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných obchodných podmienkach poskytovania podpory spoločnosti Profinesa, s.r.o. výslovne uvedené inak a pokiaľ ani z kontextu v jednotlivom prípade nevyplýva niečo iné, nižšie uvedené výrazy napísané veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

VOP sa rozumejú všeobecné obchodné podmienky poskytovania podpory spoločnosti Poskytovateľa platné v deň poskytovania podpory.

Poskytovateľom sa rozumie poskytovateľ podpory - Profinesa, s.r.o., Trnavská cesta 82/D, 821 02 Bratislava, IČO 36743763, IČ DPH SK2022330090, Obchodný register Okr. Súd Bratislava 1, oddiel SRO, vložka 44780/B.

Klientom sa rozumie právnická osoba alebo fyzická osoba - podnikateľ, ktorá je v záväzkovom vzťahu alebo prejaví záujem o uzatvorenie záväzkového vzťahu alebo je na základe týchto VOP v jednorazovom vzťahu s Poskytovateľom; záväzkový vzťah vzniká akceptovanou registráciou Klienta na Portáli.

Požiadavkou sa rozumie požiadavka na podporu/servisný zásah/opravu riešenia v oblasti produktov podporovaných Poskytovateľom a to najmä, nie však výhradne EKasa produktov a riešení najmä, nie však výhradne produkcie BOWA, s.r.o., pokladničných, obchodných, reštauračných a skladových systémov a ich periférií, systémovej info-komunikačnej infraštruktúry, počítačov a ich periférií.

Portálom sa rozumie portál podpory podpora.profinesa.sk (alternatívna adresa support.bowa.sk), prostredníctvom ktorého sú zadávané požiadavky klienta, komunikácia Poskytovateľa s Klientom a prehľad ich riešenia a uzatvárania.

Servisným strediskom sa rozumejú prevádzkové priestory Poskytovateľa alebo jeho zmluvných partnerov uvedené na webovom sídle Poskytovateľa www.profinesa.sk.

Pracovnou dobou sa rozumie pracovný deň a pracovná doba kedy Poskytovateľ vykonáva svoju činnosť, zvyčajne Po-Pia 9:00 -17:00, pokiaľ nie je individuálne dohodnuté inak.

Osobnými údajmi sa rozumejú údaje o fyzickej osobe podľa zákona o ochrane osobných údajov.

Oznámením sa rozumie správa, ktorou Poskytovateľ adresne oznamuje zmeny VOP alebo Zmluvy referujúcej v plnom alebo aj čiastočnom rozsahu na tieto VOP zaslaná vopred resp. v dohodnutej lehote.

Cenníkom sa rozumie dokument, ktorý vydáva Poskytovateľ a v ktorom sú úkony vykonávané pri poskytovaní podpory, sadzby za ne, podmienky a spôsob ich stanovenia.

Zmluvou sa rozumie zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom:

a) zmluva dohodnutá individuálne so špecifickými obchodnými podmienkami odlišnými od VOP

b) zmluva s odkazom na platné VOP.

Zverejnením sa rozumie - sprístupnenie dokumentu a umožnenie oboznámiť sa s jeho obsahom, a to na Portáli, webovom sídle Poskytovateľa www.profinesa.sk, zaslanie emailom, fyzicky na Servisnom stredisku alebo zaslaním Oznámenia.

2. Základné ustanovenia

2.1. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti Poskytovateľa a Klienta vyplývajúce z obchodného vzťahu pri poskytovaní podpory Poskytovateľom, ktorej predmetom je záväzok Poskytovateľa poskytnutia podpory/servisného zásahu/opravy/riešenia na základe zadanej Požiadavky Klienta a záväzok Klienta úhrady odmeny a nákladov Poskytovateľovi za poskytnutie podpory/servisného zásahu/opravy/riešenia.

Kontaktné údaje Poskytovateľa:

e-mail: servis@profinesa.sk

tel: +421 02 / 2090 6922

Servisné strediská – prevádzky Poskytovateľa:

82102 Bratislava-Ružinov, Trnavská cesta 82/D,

04013 Košice-Ľahanovce, Americká trieda 13,

94901 Nitra, Chrenovská 14,

01001 Žilina, Jánošíkova 264.

2.2. VOP sú súčasťou obchodného vzťahu Poskytovateľa a Klienta.

2.3. VOP sú prístupné na Portáli, Servisnom stredisku alebo webovom sídle Poskytovateľa.

2.4. Poskytovateľ poskytuje podporu na základe Požiadavky a za podmienky akceptácie platných VOP Klientom alebo na zmluvnom základe. Poskytovateľ zverejňuje informácie o podmienkach poskytovania podpory Zverejnením.

2.5. Ustanovenia Zmluvy odlišné od ustanovení VOP majú prednosť pred ustanoveniami VOP, VOP dopĺňajú Zmluvu.

2.6. Vzťahy vzniknuté pred účinnosťou VOP a neupravené vo VOP sa budú riadiť najbližšie príbuznými ustanoveniami VOP.

3. Spôsob vykonania podpory

3.1. Poskytovanie podpory rozlišuje poskytovanie

a) jednorazovej Ad hoc podpory,

b) poskytovanie trvalej podpory na základe Zmluvy - SLA. Podporu podľa podmienok na základe uzatvorenej SLA je možné poskytnúť aj na základe zaznamenaného súhlasu Klienta s jej uzatvorením už pri prvej Požiadavke Klienta. Súhlas Klienta musí byť vyjadrený emailom alebo ako súčasť komunikácie k požiadavke na zaregistrovanom účte Klienta na Portáli.

3.2. Za poskytnutú podporu sa považuje aj prezentácia dokumentácie, odkaz na centrum znalostí, najčastejšie vyskytujúce sa otázky, odkaz na legislatívu a podobne.

3.3. Podmienky poskytovania jednorazovej Ad hoc podpory a podpory na základe štandardnej Zmluvy sú uvedené v nasledovnej tabuľke.

č.p.	činnosť	Ad hoc	Zmluva	poznámka
a)	zadávanie požiadaviek	Portál	Portál	registrácia pred zadáním prvej požiadavky
b)	prístup k Centru znalostí	áno	áno	Portál
c)	telefonické zadávanie požiadaviek	nie	možné; požiadavku zaregistruje perátor podpory	operátor podpory nie je riešiteľom
d)	hot-line	za príplatok	áno; minútová tarifikácia	vid' Cenník
e)	vzdialený prístup	za príplatok	áno; minútová tarifikácia	vid' Cenník
f)	výjazd	áno	áno	
g)	reakčná doba	nasledujúci pracovný deň	2h	pri nahlásení do 14:00 pracovného dňa;
h)	uzavretie požiadavky	druhý nasledujúci pracovný deň	nasledujúci pracovný deň	v prípade účasti 3tej strany - dohodou
i)	úhrada odmeny a nákladov Poskytovateľa	hotovosť alebo karta	zberná faktúra/mesiac	
j)	cena výkonov	Cenník	20% zľava (okrem dopravy)	vid' Cenník
k)	cena tovaru a materiálu	Cenník	10% zľava	vid' Cenník
l)	pracovná doba 9x5	áno	áno	Po – Pia; 9:00 – 17:00
m)	pracovná doba 24x7	nie	SLA 24x7	Po – Ne; 9:00 – 22:00; len hot-line a vzdialený prístup

3.4. Za poskytnutie podpory patrí Poskytovateľovi odmena, ktorá zahŕňa

- a) odmenu za výkon jednotlivých činností Poskytovateľom na základe Požiadavky Klienta
- b) odmenu v dohodnutej výške podľa uzavretej Zmluvy ,
- c) náhradu ceny vecí, tovarov a ich súčastí použitých na riadne poskytnutie podpory na základe Požiadavky Klienta,
- d) náklady na cestovné za príchod Poskytovateľa v prípade poskytnutia činností na základe Požiadavky Klienta v mieste sídla alebo prevádzok Klienta.

3.5. Výšku odmeny v zmysle bodu 3.4. písm. a), c) a d) určuje Cenník Poskytovateľa.

3.6. Poskytovateľ je oprávnený na účely úhrady odmeny vystaviť faktúry Klientovi podľa tohto článku 3 týchto VOP. Splatnosť faktúr je 7 (slovom sedem) dní od vystavenia a v zmysle právnych predpisov platných na území SR účinnými ku dňu vystavenia faktúr. V prípade predplatennej odmeny budú faktúry vystavované pri podpise predmetnej zmluvy na obdobie 12 mesiacov vopred so začiatkom predplateného obdobia 1. nasledujúceho mesiaca po podpise zmluvy a so splatnosťou 7 dní od vystavenia. Zálohová faktúra na ďalšie obdobie po uplynutí predplateného obdobia bude vystavená 30 dní vopred so splatnosťou najneskôr do konca uhradeného predplateného obdobia.

3.7. Závazok riadnej úhrady odmeny a nákladov za vybavenie Požiadavky Klienta podľa vystavených faktúr sa považuje za splnený pripísaním sumy peňažného záväzku na účet Poskytovateľa v jeho banke alebo vyplatením sumy peňažného záväzku Poskytovateľovi v hotovosti.

3.8. V prípade omeškania Klienta s úhradou faktúry v lehote splatnosti sa Klient zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi dohodnutý úrok z omeškania 0,05% z nezaplatennej sumy splatnej faktúry za každý deň omeškania.

4. Práva a povinnosti

4.1. Klient je povinný poskytnúť Poskytovateľovi dostupnú súčinnosť na všetky informácie, úkony a doklady týkajúce sa predmetu zmluvy.

4.2. Klient je povinný bez zbytočného odkladu po vykonaní Požiadavky oboznámiť sa s novými funkciami a použitými súčastami.

4.3. Klient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi úhradu odmeny a nákladov za vybavenie Požiadavky.

4.4. Poskytovateľ je povinný

- a) vykonať na základe Požiadavky služby v dohodnutom množstve, kvalite a termíne,
- b) zabezpečiť, aby dodané služby spĺňali podmienky stanovené platnými právnymi predpismi SR.

4.5. Poskytovateľ má právo na úhradu odmeny a nákladov nevyhnutných na vykonanie Požiadavky Klienta.

5. Aktualizácia VOP

5.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dopĺňať a upravovať VOP s cieľom zlepšovania úrovne podpory a rozsahu poskytovaných služieb a schopnosti tieto služby poskytovať. VOP sú zverejňované na Portáli. Klientom s platným účtom na Portáli bude o aktualizácií VOP zaslané Oznámenie na emailovú adresu uvedenú vo svojom účte. Zadaním Požiadavky po aktualizácií VOP vyjadrujú súhlas s ich

znením a podmienky v nich uvedené akceptujú. Aktualizované VOP nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom.

5.2. Zmluva dohodnutá individuálne so špecifickými podmienkami mimo VOP má prednosť pred akokoľvek upravovanými VOP.

5.3. Ak Klient s uzatvorenou Zmluvou s odkazom na platné VOP v deň uzatvorenia Zmluvy vo výpovednej lehote Zmluvu nevypovie, má sa za to, že aktualizované VOP akceptuje. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca od zaslania Oznámenia a Zverejnenia. Poskytovateľ na základe výpovede zablokuje účet Klienta na Portáli.

6. Odmietnutie poskytnutia podpory.

6.1. Pokiaľ má Klient k okamihu zadania Požiadavky neuhradené záväzky voči Poskytovateľovi a to nielen za poskytovanú podporu ale aj z iného obchodného vzťahu, Požiadavka bude zaregistrovaná ako pozastavená a jej obnovenie do stavu riešenia bude vykonané až po úhrade všetkých záväzkov Klientom. Uvedené sa netýka poskytovania podpory na základe uznanej reklamácie za dodaný tovar.

6.2. Podpora neposkytuje výklad legislatívy a to či už legislatívy ohľadne Online registračných pokladníc alebo vedenia účtovníctva či ostatných daňových zákonov. Poskytovateľ môže poskytnúť riešenie formou odkazu na ustanovenie zákona. Zodpovednosť a sankcie za porušenie legislatívnych noriem znáša v plnej miere Klient.

7. Záruka a reklamácie

7.1. Záručné opravy za dodaný tovar alebo materiál sú vykonávané bezplatne v mieste Servisného strediska. V prípade výjazdu na miesto inštalácie reklamovaného zariadenia je účtovaná doprava v zmysle platného Cenníka.

7.2. V prípade zasielania reklamovaného zariadenia kuriérskou službou alebo poštou hradí všetky náklady Klient. V prípade zaslania zariadenia po oprave na miesto určené Klientom má Poskytovateľ právo účtovať okrem ceny poštovného aj primerané balné a manipulačné poplatky.

7.3. Poskytovaná podpora na základe Požiadavky, okrem opravy technickej povahy na zariadení, okamihom predvedenia funkčnosti nemôže obsahovať skryté vady preto poskytovanie záruky na ňu nie je relevantné. Funkčnosť riešenia Požiadavky je všeobecne preukázateľná hlavne, nie však výhradne zaregistrovaním a vytlačením testovacieho EKasa dokladu.

7.4. Ustanovenie uvedené v bode 7.3. platí aj v prípade opakujúcich sa Požiadaviek rovnakého obsahu pokiaľ bol Klient v riešení Požiadavky upovedomený o možných príčinách problémov a ktoré mohol odstrániť svojim pričinením, pôsobením tretích strán alebo objednaním platených dodávok a služieb Poskytovateľa nad rámec podpory podľa týchto VOP a neučinil tak.

8. Osobné údaje

8.1. Poskytovateľ spracúva Osobné údaje Klienta výhradne za účelom:

- komunikácie pri poskytovaní podpory (meno, priezvisko, tel.číslo, emailová adresa)
- vystavovania daňových dokladov podľa v zmysle zákona o dani z pridanej hodnoty
- zasielania Oznámení podľa VOP

8.2. Klient vyhlasuje, že súhlasí v zmysle v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie“), aby predávajúci spracoval a uschovával Osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti Poskytovateľ a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Klient zároveň poskytuje Poskytovateľovi svoj súhlas s poskytnutím Osobných údajov inej osobe mimo cezhraničného prenosu osobných údajov. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude s Osobnými údajmi zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Klient udeľuje Poskytovateľovi tento súhlas na dobu neurčitú. Súhlas so spracovaním Osobných údajov môže Klient odvolať kedykoľvek písomnou formou a zanikne doručením odvolania Poskytovateľovi.

8.3. Ak Klient poskytuje Poskytovateľovi Osobné údaje inej fyzickej osoby, vyhlasuje, že má preukázateľný súhlas dotknutej osoby na takéto poskytnutie.

8.4. Bližšie informácie o spracúvaní Osobných údajov nájdete: Ochrana osobných údajov.

9. Rôzne

9.1. Klient informuje Poskytovateľa o zmenách v údajoch registrovaných v účte Klienta na Portáli, hlavne o kontaktných informáciách, osobách oprávnených zadávať Požiadavky a o údajoch povinných pre účely vystavovania daňových dokladov.

9.2. Klient súhlasí so zasielaním Oznámení aj iných ako súvisiacich s VOP a to marketingových dokumentov o produktoch Poskytovateľa, o ktoré by mohol mať záujem. Klient môže svoj súhlas kedykoľvek a bez uvedenia dôvodu odvolať.

9.3. Klient súhlasí, že Poskytovateľ môže akékoľvek svoje pohľadávky voči Klientovi postúpiť.

10. Záverečné ustanovenia

10.1. Právne vzťahy Poskytovateľa a Klienta sa riadia právom Slovenskej republiky.

10.2. Za rozhodujúci jazyk pre zmluvné vzťahy sa považuje slovenčina.

10.3. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie VOP alebo Zmluvy stane neplatným alebo nevymáhateľným, neovplyvní to platnosť alebo vymáhateľnosť ostatných ustanovení VOP alebo Zmluvy. Poskytovateľ Klient sa dohodli nahradiť neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenia takými, ktoré budú mať najbližší právny význam a účinok.

10.3.VOP nadobúdajú účinnosť 1.3.2020.