

Acuerdo de Servicio número: 1234-1 sobre el soporte y mantenimiento del sistema de programas GEO5

Se hace efectivo entre el Proveedor:

Dealer's address, VAT etc.

Y el usuario:

User's address

1. Objetivo del contrato

1.1 El objetivo de este contrato es proporcionar soporte y mantenimiento del sistema de programas FINE (GEO5), que es utilizado por el Usuario según los términos y condiciones de la Licencia. El acuerdo incluye todos los programas que son propiedad del usuario.

1.2 El proveedor se compromete a prestar los siguientes servicios por un importe fijo anual sin costo adicional:

a) Atención al cliente (hotline de asistencia técnica y de ingeniería profesional) vía e-mail, teléfono o personalmente en las oficinas del proveedor. La línea directa de atención al cliente se proporciona en Praga los días laborables de 9:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00 (zona horaria de Europa Central) o a través de las líneas de soporte de los distribuidores de Fine, cuando corresponda.

b) Las mejoras y actualizaciones de la versión actual del programa (incluyendo documentación nueva o modificada) se otorga por Internet. La descarga e instalación de mejoras y/o actualizaciones son realizadas por el Usuario.

c) Las mejoras y actualizaciones (incluyendo documentación nueva o modificada) de otras versiones, que fueran incorporadas durante el período de validez de este acuerdo. La documentación se proporciona únicamente en formato electrónico (la documentación impresa no está incluida en el precio del software y no es objeto de este contrato).

1.3 Otros servicios como instalación, capacitación, gastos de viaje, servicios de hardware y otros costos de materiales no son objeto de este contrato.

2. Precio y condiciones de pago

2.1 El precio de los servicios proporcionados es el 15 por ciento del precio actual de todas las licencias compradas, excluyendo los descuentos por volumen otorgados al momento de la compra. El acuerdo incluye automáticamente el mantenimiento del software para todos los siguientes suministros de software dentro del producto. La duración del acuerdo permanece como está y el precio de los servicios se vuelve a calcular de acuerdo con la selección actual de productos de software.

2.2 El costo por los servicios prestados por el período de un año a partir de la fecha de compra del programa, respecto del acuerdo firmado debe realizarse anualmente según las facturas proforma emitidas por el Proveedor. El Proveedor envía la factura proforma al Usuario por lo menos 14 días antes de su fecha de vencimiento.

3. Período de validez del acuerdo

3.1 El contrato se celebra por tiempo indefinido.

3.2 El acuerdo puede rescindirse mediante una notificación por escrito del Usuario enviada por correo electrónico al Proveedor dealer@dealer.com antes del final del período, por el cual se pagó el servicio según apartado 2.2

3.3 El acuerdo entra en vigencia el día que el usuario abona la factura por los servicios utilizando las formas tradicionales o la tienda en línea del Proveedor.

4. Garantías

4.1 El Proveedor es responsable de los daños sufridos por el Usuario únicamente en caso de reclamo por negligencia o daño intencional. La garantía no incluye ningún daño consecuente como lucro cesante, pérdidas de negocios, pérdidas de datos, etc. La responsabilidad se limita a la tarifa de servicio anual abonada.

5. Otros términos

5.1 El acuerdo sólo puede modificarse por escrito. Si hay asuntos que no se notifican claramente en el acuerdo, se rigen de acuerdo con el Código de Comercio.

5.2 El acuerdo se realiza en dos ejemplares, uno de los cuales se entrega al Usuario y el otro pertenece al Proveedor.

Praga: **9.9.2020**

Proveedor (dealer):

.....
Sello y firma