

Technická Podpora

1. Každý zakoupený produkt (modul) zahrnuje technickou podporu, pokud si klient u daného produktu ne zvolil jinak.

2. Technická podpora znamená asistenci při integraci produktu do eshopu klienta a zajištění jeho plné funkčnosti. Podporu lze získat telefonicky na čísle +420 722 228 759, prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách nebo e-mailem na adrese: info@avalanche-media.cz.

3. Podpora je poskytována za následujících podmínek:

- **3.1.** pokud se týká konkrétního modulu a jeho správné funkce;
- **3.2.** pouze na nejnovější verzi modulu;
- **3.3.** pokud má zákazník nárok na tuto podporu.

4. Podpora **nebude** poskytnuta v těchto případech:

- **4.1.** pokud jde o služby a moduly třetích stran;
- **4.2.** v případě nekompatibility či kolize s moduly od jiných výrobců;
- **4.3.** pokud problém nesouvisí s produktem, který byl zakoupen;
- **4.4.** pokud klient odmítne poskytnout přístup do eshopu, který je nezbytný pro podporu;
- **4.5** pokud klient jakkoliv modifikoval zdrojové kódy produktu

5. V případě, že pro zajištění podpory je vyžadováno sdělení přístupových údajů k eshopu klienta, které by mohly obsahovat citlivé informace, dodavatel se zavazuje zachovat důvěrnost těchto údajů.

6. Pokud existují faktory, které by mohly ovlivnit správnou funkčnost dodaného produktu a jsou předmětem podpory, je klient povinen na ně předem upozornit dodavatele.

7. V případě, že pro zajištění podpory je nutný zásah do technického řešení klienta, je klient povinen předem zajistit zálohu dat (souborů a databáze). V případě potřeby lze tuto zálohu použít k obnovení původního stavu. Pokud klient není schopen zálohu zajistit, musí o tom informovat dodavatele, který se postará o zálohování upravované části aplikace.