Záměry a očekávání smluvních stran

Záměrem Poskytovatele je poskytovat Zákazníkovi služby, které Zákazníkovi usnadní jeho podnikání a Poskytovatel tak napomůže Zákazníkovi k realizaci jeho podnikatelských cílů.

Poskytovatel poskytované služby postupně vylepšuje a obohacuje o nové funkce a tím přispívá k rozvoji Zákazníkova podnikání.

Zákazník očekává, že mu budou služby poskytnuty v dostatečné kvalitě a bez zbytečných výpadků či odstávek.

Všeobecné smluvní podmínky provozu služeb Arebo

1. Úvodní ustanovení

Následující ujednání jsou všeobecně platnými Všeobecnými smluvními podmínkami provozu služeb Arebo (dále jen VOP), které v souladu s § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen NOZ) určují obsah Smlouvy o poskytování služeb v oblasti výpočetní techniky (dále jen Smlouva) mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

2. Smluvní strany

Poskytovatel:

MultiBuy, s.r.o.

Valentova 1736

149 00 Praha 4

IČ: 28381611

DIČ: CZ28381611

Spisová značka: C 137548 vedená u Městského soudu v Praze

Bankovní účet: 2400058438/2010

Zákazník: Fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba, které Poskytovatel poskytuje služby na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito VOP. Ve výjimečných případech může Poskytovatel za Zákazníka akceptovat i jiný subjekt. Služby Arebo jsou určeny výhradně pro obchodní či podnikatelské účely, takže Zákazník není v roli spotřebitele dle NOZ.

Poznámka: Tyto VOP mohou v některých případech označovat jako Zákazníka i osobu, která činí kroky směřující k uzavření Smlouvy, i když se tato osoba v daný okamžik ještě nestala Zákazníkem dle definice výše.

3. Objednávka služeb

1. Objednávka poskytování služeb Zákazníkovi je obvykle Poskytovateli zaslána e-mailem. Objednávka nemusí mít formalizovanou podobu, pokud je z textu zřejmý předmět objednávky.
2. Poskytovatel má před akceptováním objednávky právo provést kroky k ověření totožnosti Zákazníka a vůle Zákazníka objednat poskytování služeb.
3. Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele obvykle potvrzujícím e-mailem.

4. Forma Smlouvy

1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je obvykle uzavřena na dálku a její obsah se řídí těmito VOP.
2. Poskytovatel a Zákazník se však mohou dohodnout na uzavření Smlouvy v listinné podobě podepsané Poskytovatelem i Zákazníkem. Ustanovení Smlouvy v listinné podobě, která smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem upravují odlišně od ustanovení těchto VOP, mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

5. Doba trvání Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou s možností automatického obnovování. Délka trvání Smlouvy je uvedena v ceníku na adrese https://cenik.arebo.cz/. Zákazník se může s Poskytovatelem dohodnout na odlišné době trvání Smlouvy.
2. Před koncem doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, Poskytovatel obvykle zašle Zákazníkovi výzvu k platbě na další období. Pokud Zákazník na základě této výzvy provede platbu na bankovní účet Poskytovatele ve správné výši, se správným variabilním symbolem a v termínu splatnosti a před koncem doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, nevyjádří svůj nesouhlas s obnovením Smlouvy, je Smlouva automaticky obnovena v jejím aktuálním znění. Nesouhlas musí být Poskytovateli prokazatelně doručen. Doba trvání obnovené Smlouvy je shodná s dobou, na kterou byla uzavřena obnovovaná Smlouva, nebo může být určena dohodou Poskytovatele a Zákazníka.
3. Smlouva zaniká:
   - uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud není Smlouva obnovena,
   - písemnou dohodou smluvních stran,
   - odstoupením od Smlouvy v souladu se zákonem, Smlouvou nebo těmito VOP. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze smluvních stran. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím (3.) kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání.
4. Nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak, ztrácí Zákazník v případě zániku Smlouvy v průběhu období, na které byla sjednána, nárok na vrácení částky za poskytování služby do konce období, na které byla sjednána.
5. Smluvní strany se zavazují vyrovnat veškeré, do té doby neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po zániku Smlouvy.
6. Veškerá ustanovení těchto VOP zůstávají v platnosti i po případném ukončení Smlouvy, z jakéhokoliv důvodu a jakýmkoliv způsobem.

6. Uzavření Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem Poskytovatelova přijetí (akceptace) řádné a úplné objednávky poskytování služeb Poskytovatelem Zákazníkovi nebo v okamžiku automatického obnovení Smlouvy.
2. Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy je na správný bankovní účet Poskytovatele přijata platba ve správné výši a se správným variabilním symbolem. V případě, že platba nesplňuje předepsané náležitosti, nabývá Smlouva účinnosti až v okamžiku, kdy se podaří dohledat a přiřadit platbu nebo platby v celkové dostatečné výši, které Zákazník zaslal Poskytovateli v úmyslu uhradit služby.
3. Splněním všech náležitostí nabývá Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem účinnosti se všemi důsledky, které jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v těchto VOP, a to se všemi dopady a důsledky, které k podobným případům nepsaných smluv nebo na dálku uzavřených smluv předpokládá platný právní řád České republiky. Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel a Zákazník zavazují k dodržování Smlouvy, těchto VOP a veškerých dalších smluvních podmínek, které jsou nedílnou součástí objednávky Zákazníka.
4. Doba trvání Smlouvy uvedená v ceníku nebo dohodnutá mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se počítá až od dne, kdy začal Poskytovatel Zákazníkovi služby poskytovat, neboť mezi dnem přijetí platby a dnem začátku poskytování služeb může vzniknout časová prodleva.
5. Tyto VOP v aktuálním znění včetně případných dodatků či rozšíření jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat služby dle Smlouvy a těchto VOP, pokud jsou Zákazníkem řádně zaplaceny.

2. Podmínkou poskytování služeb Poskytovatelem je nezbytná součinnost Zákazníka v případech, kdy je toto vyžadováno (např. Zákazník musí v systému provést některá nastavení, aby mu služby nebo jejich část fungovala).
3. Poskytovatel může odmítnout poskytnutí služeb a uzavření Smlouvy se Zákazníkem v souladu s platnou právní úpravou, Smlouvou nebo těmito VOP, a to zejména z následujících důvodů:
   - Zákazník odmítá přijmout tyto VOP nebo jiné podmínky uvedené v návrhu Smlouvy, včetně zaplacení případné zálohy,
   - Zákazník odmítá poskytnout údaje vyžádané Poskytovatelem nebo poskytl údaje neúplné nebo nepravdivé,
   - dle informací Poskytovatele lze důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky,
   - Zákazník je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků,
   - jednání Zákazníka je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy,
   - Poskytovatel považuje uzavření Smlouvy za pro něj nevýhodné.
4. Poskytovatel může požadovat, aby Zákazník uvedl informace nezbytné ke zjištění a ověření jeho totožnosti a právní způsobilosti pro uzavření smluvního vztahu s Poskytovatelem.
5. Poskytovatel se zavazuje informovat Zákazníka o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb dle Smlouvy nebo těchto VOP, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu správy nebo aktualizace systému, plánovaných přerušení dodávky energie apod. Zveřejněním na webových stránkách Poskytovatele, webových stránkách systému nebo odeslání na kontaktní e-mail Zákazníka je považováno za splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele.
6. Přerušení provozu z důvodu správy nebo aktualizace systému plánuje Poskytovatel s ohledem na minimalizaci dopadu na Zákazníka (např. noční hodiny, víkendy apod.), technické možnosti Poskytovatele, míru nutnosti aktualizace a další okolnosti. V případě předem hlášené odstávky nevzniká Zákazníkovi žádný nárok na jakoukoli náhradu neuskutečněného provozu ani případných souvisejících škod.
7. Poskytovatel zajišťuje pravidelné zálohování dat ze svých systémů. V případě selhání hardwaru nebo softwaru zajistí obnovu dat ze zálohy a informuje o tom Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že obnovená data odpovídají stavu z okamžiku provedení zálohy a neobsahují změny učiněné v systému v době mezi provedením zálohy a selháním hardwaru nebo softwaru.
8. Poskytovatel nenese zodpovědnost za přerušení poskytování služeb Zákazníkovi dle Smlouvy nebo těchto VOP v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (např. přírodní katastrofa, občanské nepokoje apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů, pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele anebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu služby.
9. Nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak, souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel je oprávněn:
   - uskutečnit přerušení v poskytování služeb na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav svých zařízení a systémů,
   - pozastavit nebo omezit poskytování služby, pokud je poskytování služeb znemožněno nebo omezeno objektivně neodvratitelnou událostí, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (zejména vyšší moc),
   - dočasně přerušit či omezit poskytování služeb v nezbytném rozsahu bez předchozího upozornění Zákazníka, jsou-li služby využívány v rozporu se Smlouvou nebo těmito VOP nebo s platnými zákony (např. porušování autorských práv, rozesílání SPAM apod.) nebo pokud k tomu Poskytovatele vyzve příslušný státní orgán.

10. Poskytovatel není nijak zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterých přijal a akceptoval objednávku služeb nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících údajů a služeb, pakliže toto zneužití nezpůsobil sám Poskytovatel.
11. Za zneužití těchto údajů ze strany Poskytovatele nemůže být považováno jejich zaslání Zákazníkovi na jím uvedený kontaktní e-mail či adresu před nebo po zřízení služby, ani jejich opětovné zaslání Zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení Zákazník požádá.
12. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Zákazníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb.
13. Poskytovatel vykonává svým jménem a na svůj účet majetková práva k dílu ve smyslu autorského zákona, které vytvořil ke splnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo z těchto VOP. V případě, že součástí vytvoření, vylepšení či změny díla je Zákazníkem přímo poskytnutý podklad (např. fotografie, grafický prvek, logo Zákazníka apod.), tento podklad se nestává majetkem Poskytovatele, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou jinak.
14. Poskytovatel je oprávněn zobrazit krátkou informaci a odkaz na své webové stránky v patičce stránek publikujících informace ze zákaznického účtu (např. na stránce informující zákazníky Zákazníka o stavu skladu produktu). Poskytovatel při zobrazení informací a odkazu přihlédne k tomu, aby zobrazené informace nebo odkaz výrazně nenarušovaly vzhled stránky.
15. Poskytovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákonem požadované předpoklady, které se týkají ochrany osobních údajů, a to v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod registračním číslem 32509. Poskytovatel chrání údaje Zákazníka i údaje, které má Zákazník uloženy v systémech Poskytovatele, a tyto údaje nijak nevyužívá ve svůj prospěch. Poskytovatel má právo užít jen ty údaje (např. IČO zákazníka, kontaktní e-mail), které souvisí se Smlouvou uzavřenou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Ostatní údaje mohou být využity Poskytovatelem jen anonymizované bez jakékoliv vazby na Zákazníka nebo jeho zákazníky (např. informace o počtu všech objednávek všech zákazníků Poskytovatele zpracovaných v systémech Poskytovatele za kalendářní měsíc může být použita pro plánování navýšení kapacit databází nebo rychlosti serverů apod.) a případné užití neanonymizovaných údajů musí být v souladu se „Zpracovatelskou smlouvou pro služby poskytované pod označením Arebo“ (dále jen „Zpracovatelská smlouva“), která obsahuje další práva a povinnosti smluvních stran ohledně zpracování údajů, a která je k dispozici na adrese https://multibuy.cz/doc/Arebo-zpracovatelska-smlouva.pdf . Pro ochranu osobních údajů fyzických osob má Poskytovatel povinnost dodržovat ustanovení Zpracovatelské smlouvy a také ustanovení uvedená v části 12 těchto VOP.
16. Poskytovatel poskytuje služby dle specifikace uvedené na webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel tímto Zákazníkovi výslovně sděluje, že služby Arebo nejsou určeny pro maloobchodní prodej a uživatelé přistupující do systému tedy nesmí být v roli spotřebitele dle NOZ. Poskytovatel je oprávněn měnit názvy, rozsah, podmínky, vlastnosti, kvalitu a ceny jednotlivých služeb. V případě, že Poskytovatel změní názvy služeb, systému apod., má právo ve starších dokumentech, na webových stránkách, v informačních materiálech apod. ponechat původní název a nový název používat až v jejich nových vydáních.
17. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za obsah zákaznického účtu (údajů uložených do systému Zákazníkem). V případě, že Poskytovatel zjistí, že údaje uložené do systémů Poskytovatele jsou v rozporu se zákonem (např. prodej zakázaných omamných látek), se Smlouvou nebo s těmito VOP, má právo tyto údaje ze svých systémů odstranit.
18. Telefonní hovor Zákazníka se zákaznickou podporou Poskytovatele může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvalit, či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím zákaznické podpory.
19. Poskytovatel má právo kdykoli uplatnit na standardně poskytovanou službu tzv. akční nabídku. Služby zřízené v rámci akční nabídky se řídí zveřejněnými podmínkami akční nabídky, a to po dobu určenou Poskytovatelem. Veškeré služby, které jsou v okamžiku zveřejnění akční nabídky již zřízeny, anebo jsou objednány až po ukončení platnosti akční nabídky, nemají nárok na získání zvýhodněných podmínek. Možnost změny existující běžné služby Zákazníka na službu dle specifikace akční nabídky určuje Poskytovatel a tato změna

není ze strany Zákazníka jakkoli vymahatelná. Poskytovatel si vyhrazuje právo zveřejněné akční nabídky kdykoli změnit, prodloužit či předčasně ukončit bez nároku na náhradu.

8. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen se před zahájením čerpání služby seznámit s obsahem Smlouvy a těchto VOP.
2. Objednáním služeb nebo automatickým obnovením Smlouvy Zákazník akceptuje tyto VOP.
3. Zákazník je povinen využívat služby Poskytovatele tak, aby nenarušovaly práva třetích stran a byly v souladu se zákony a právními předpisy závaznými na území České republiky, s dobrými mravy a zásadami poctivého obchodního styku.
4. Zákazník je povinen služby užívat pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, s těmito VOP a s případnými pokyny Poskytovatele.
5. Zákazníkovi může být v systémech Poskytovatele zpřístupněna nápověda. Nápověda tam umístěná předpokládá, že Zákazník je dobře obeznámen s internetovým obchodováním nebo již dokonce provozuje vlastní internetový obchod a nápověda tedy obsahuje jen informace specifické pro služby Poskytovatele.
6. Zákazník je povinen chránit oprávněné zájmy Poskytovatele a třetích osob a nešířit informace, jejichž obsah je v rozporu s právními předpisy, Smlouvou, těmito VOP nebo obchodními zvyklostmi.
7. Zákazník se zavazuje provádět platby za služby nejpozději k datu splatnosti faktury nebo výzvy k platbě. Dnem platby faktury nebo výzvy k platbě se rozumí den připsání platby na bankovní účet Poskytovatele.
8. Ceny služeb jsou vždy stanoveny dle aktuálního ceníku, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele - https://cenik.arebo.cz/. Tento obsahuje ceny všech běžně poskytovaných služeb včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují. Ceník tvoří nedílnou součást Smlouvy.
9. Náklady na přístup k službám Poskytovatele (např. poplatky za připojení k internetu) a další podobné náklady spojené s používáním služeb Poskytovatele nejsou zahrnuty v ceně služeb a tyto si hradí Zákazník v závislosti na svém individuálním řešení.
10. Poskytovatel zpoplatňuje provedení specifických požadavků Zákazníka (např. úprava systémů Poskytovatele dle potřeb Zákazníka) a poskytování služeb nad rámec jeho běžné nabídky. Cena za tyto služby bude stanovena individuálně v každém takovém případě dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Na provedení specifických požadavků Zákazníka Poskytovatelem a poskytování služeb nad rámec běžné nabídky Poskytovatele nemá Zákazník právní nárok. Akceptování nebo odmítnutí takového požadavku závisí na rozhodnutí Poskytovatele. Poskytovatel může vydat souhlas, že specifický požadavek Zákazníka na úpravu systémů Poskytovatele provede zdarma či za úplatu třetí osoba pověřená Zákazníkem. Poskytovatel takové třetí osobě poskytne potřebnou součinnost. V případě provedení úpravy třetí osobou odsouhlasenou Poskytovatelem, prověří Poskytovatel úpravu před začleněním do svých systémů a po začlenění úpravy do svých systémů přebírá Poskytovatel záruku za úpravu ve stejném rozsahu, jako kdyby úpravu provedl přímo Poskytovatel.
11. Zákazník nesmí šířit SPAM a ani umožňovat jeho šíření prostřednictvím služeb využívaných u Poskytovatele.
12. Zákazník nesmí:
    - spouštět nedovolené aplikace a skripty nebo je umísťovat do systémů Poskytovatele,
    - šířit jakékoliv viry nebo vyvíjet jinou protiprávní činnost,
    - přetěžovat systémy, infrastrukturu, přípojné linky nebo hardware Poskytovatele případně jiných osob,
    - ohrožovat soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů Poskytovatele nebo jiných uživatelů systémů Poskytovatele nebo jakýchkoliv jiných subjektů,

- používat služby Arebo k maloobchodnímu prodeji či poskytování služeb spotřebitelům (dle definice v NOZ),
- poškozovat dobré jméno Poskytovatele nebo jeho pracovníků,
- jakkoliv způsobovat špatnou funkci systémů Poskytovatele.

13. Pokud není uvedeno jinak, má Zákazník možnost změnit způsob provozu nebo rozsah objednaných služeb pro další období, a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb Poskytovatele. Zákazník a Poskytovatel se také mohou dohodnout na změně stávající Smlouvy již v době její platnosti.
14. Právo zákazníka volně nakládat se službami, případně je měnit může být ze strany Poskytovatele dočasně omezeno, jestliže:
    - Poskytovatel má důvodné podezření z nelegálního nakládání se službami nebo z porušení práv třetích osob v souvislosti s provozem služeb na straně Zákazníka,
    - soudní nařízení omezuje nakládání se službami,
    - je nutné formálně doložit práva Zákazníka nakládat se službami.
15. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám zabezpečit své přihlašovací údaje a další citlivé informace sdělené mu ze strany Poskytovatele a to tak, aby vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami. Pro ochranu osobních údajů fyzických osob má Zákazník povinnost dodržovat ustanovení Zpracovatelské smlouvy.
16. V rámci zajištění vyššího stupně bezpečnosti je Zákazník oprávněn sám některé ze svých přístupových údajů měnit dle svého uvážení.
17. Zákazník nese plnou zodpovědnost za vše, k čemu v jeho zákaznickém účtu dojde v souvislosti se zjištěním Zákazníkova přihlašovacího jména a hesla jinou osobou, které nebude způsobeno Poskytovatelem.
18. Zákazník se zavazuje při každé změně aktualizovat své identifikační, fakturační a kontaktní údaje poskytnuté při objednávce (nebo i následně) nejpozději do deseti dnů (10) od okamžiku, kdy změna nastala.
19. S osobními údaji Zákazníka je nakládáno plně v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a též v souladu s Nařízením GDPR (*Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES - dále jen „Nařízení GDPR“*) a také v souladu ustanoveními uvedenými v části 12 těchto VOP.
20. Zákazník souhlasí, aby popis a odkaz na webové stránky Zákazníka použil Poskytovatel ve svých referencích.
21. Zákazník souhlasí, aby vybrané dotazy na zákaznickou podporu, připomínky k fungování systémů Poskytovatele, komentáře Zákazníka aj. byly zveřejněny na stránkách Poskytovatele bez uvedení údajů Zákazníka (např. v částech FAQ - Často Kladené Otázky, Zkušenosti uživatelů, Tipy pro používání systému apod.)
22. Zákazník souhlasí se zasíláním informací o poskytovaných službách na jeho kontaktní e-mail nebo adresu. Zákazník má možnost odmítnout zasíláních těch informací, které mají povahu obchodního sdělení.
23. Zákazník nese plnou odpovědnost za obsah svého zákaznického účtu (údajů uložených do systému Zákazníkem). Zákazník obzvláště dbá na dodržování autorských práv třetích stran, na ochranu osobních údajů osob, jejichž data vkládá či nahrává do systémů Poskytovatele, a dodržování platných zákonů.
24. Porušení některého z ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP Zákazníkem, může být důvodem k okamžitému přerušení poskytování služeb Poskytovatelem. V takovém případě se má za to, že Zákazník odstoupil od příslušné Smlouvy dle příslušného ustanovení těchto VOP o zániku Smlouvy.
25. Zákazník je povinen oznámit bez zbytečného odkladu veškeré závady v rámci poskytovaných služeb, Smlouvy a těchto VOP. Zákazník je povinen neprodleně reklamovat vadné

poskytování služeb v případě jejich prokazatelného vadného poskytnutí nebo chybného vyúčtování.

26. Reklamace se uplatňuje písemně na kontaktní adresu Poskytovatele určenou k vyřizování reklamací a musí obsahovat detailní popis reklamované závady. Reklamace se vyřizují v zákonem stanovené lhůtě, dle jejich složitosti a technické nebo administrativní náročnosti. V případě uplatnění reklamace proti výši účtované ceny za služby, nemá tato odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do termínu splatnosti faktury – daňového dokladu nebo výzvy k platbě. Na základě kladně vyřízené reklamace proti výši účtované ceny za služby má Zákazník právo na vrácení přeplatku z ceny nebo na snížení ceny či prodloužení platnosti služeb odpovídající přeplatku.

27. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přechází na právní nástupce Poskytovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Převod bez souhlasu Poskytovatele je považován za neplatný a vůči Poskytovateli za neúčinný. Pokud bude souhlas udělen dodatečně, je převod považován za platný a účinný ke dni udělení souhlasu Poskytovatelem.

9. Platby

1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení plateb Poskytovateli, a to ve správné výši, pod správným variabilním symbolem a na správný bankovní účet Poskytovatele.

2. Jakýkoli poplatek, související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně Zákazníka, nikoli Poskytovatele. Jedná se např. o bankovní poplatek za odchozí platbu z účtu Zákazníka, veškeré poplatky za mezinárodní platbu apod.

3. Platba je považována za uhrazenou, pokud je v termínu splatnosti připsána na správný bankovní účet Poskytovatele, pod správným variabilním symbolem a ve správné výši (po odečtení všech bankovních poplatků - zejména u plateb ze zahraničí). V případech, kdy platba tyto podmínky nesplňuje, si Poskytovatel vyhrazuje právo nezahájit poskytování služeb, eventuálně omezit, pozastavit či ukončit jejich poskytování.

4. V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% z aktuálně dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

5. Po připsání platby Zákazníka na účet Poskytovatele uskutečněné na základě výzvy k platbě vystaví Poskytovatel na platbu řádný daňový doklad v zákonem stanovené lhůtě.

6. Zákazník souhlasí s tím, že dostatečným doručením daňového dokladu je jeho zaslání na kontaktní e-mail Zákazníka nebo jeho zpřístupnění v systémech Poskytovatele v elektronickém formátu (například PDF nebo HTML). Dnem doručení je v takovém případě den zpřístupnění daňového dokladu v systémech Poskytovatele.

7. K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.

8. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi přiměřené náklady na administrativu, bankovní poplatky aj. za:

   - dohledání plateb Zákazníka, u kterých Zákazník uvedl chybný variabilní symbol nebo částku nebo které byly zaslány na nesprávný bankovní účet Poskytovatele,
   - výzvy k úhradě u plateb, které nebyly na bankovní účet Poskytovatele připsány včas, nebyly ve správné výši nebo nebyl uveden správný variabilní symbol.

9. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu budou objednané služby poskytnuty až po uhrazení platby za služby, pokud jsou předmětné služby Poskytovatelem zpoplatněny.

10. Poskytovatel má právo objednávku Zákazníka stornovat, neobnovit Smlouvu nebo neposkytnout služby, pokud platba za objednané služby nebude na účet Poskytovatele připsána řádně a včas nebo nebude připsána ani v náhradním termínu, pokud takový termín Poskytovatel stanovil.

10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Přerušení nebo omezení poskytování služeb z důvodů vyšší moci, z důvodů uvedených ve Smlouvě, těchto VOP, právních předpisech nebo v případech mezi stranami obvyklými, není vadným plněním Poskytovatele a Zákazníkovi nenáleží práva související s vadným plněním.
2. Smluvní strany souhlasí a berou na vědomí, že není-li ve Smlouvě nebo v těchto VOP stanoveno jinak, má poškozená strana nárok na náhradu škody vzniklé činností či opomenutím strany druhé v souvislosti s plněním dle Smlouvy a těchto VOP. Strany mají nárok na náhradu škody pouze ve výši skutečné prokázané škody, nikoliv ušlý zisk.
3. Maximální výše úhrady veškeré škody ze strany Poskytovatele Zákazníkovi je stanovena ve výši měsíční paušální úhrady za služby. Toto platí i v případě, že úhrady jsou prováděny s jinou než měsíční frekvencí, ale cena je v ceníku stanovena za měsíc. Pokud Poskytovatel poskytuje služby Zákazníkovi bez paušálu nebo zcela bezplatně, Zákazník bere na vědomí, že používání služeb je na jeho vlastní riziko a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené Zákazníkovi nebo třetím stranám.
4. Odpovědnost za škody na straně Poskytovatele při poskytování služeb dle Smlouvy a těchto VOP není dána:
   - nesplnil-li Zákazník povinnosti stanovené Smlouvou nebo těmito VOP;
   - pokud Zákazníkem nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré poskytované služby;
   - pokud jsou služby poskytovány Zákazníkovi bez paušálu nebo zcela bezplatně;
   - pokud je Smlouva vypovězena;
   - pokud jsou služby nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, které je v rozporu se Smlouvou nebo těmito VOP;
   - pokud Zákazník písemně prokazatelným způsobem (obvykle je dostačující formou e-mailu) nenahlásí vadné plnění služeb nejpozději do dvaceti-čtyř (24) hodin od obnovení poskytování služeb;
   - při využití nebo zneužití služeb třetími osobami nelegálním způsobem, jímž se rozumí mj. i situace, kdy je přístup k zákaznickým datům získán využitím slabých míst či chyb (ať už o nich Poskytovatel v době využití nebo zneužití služeb mohl vědět či nikoliv), které se mohou vyskytovat ve službách nebo zařízeních Poskytovatele nebo třetích stran;
   - v případě, že Zákazníkovi nebo třetím osobám vznikne v souvislosti s poskytováním služeb dle Smlouvy nebo těchto VOP povinnost hradit jakékoli odškodné, smluvní pokutu, odbytné apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací;
   - v případě, že Zákazníkovi nebo třetím osobám vznikne v souvislosti s poskytováním služeb dle Smlouvy nebo těchto VOP ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti jejich použití apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací;
   - v případě, že Zákazníkovi nebo třetím osobám vzniknou závazky, ztráty, náklady nebo nároky, včetně odměny právního zástupce apod., v souvislosti nebo následkem provozu nebo zamýšleného provozu služeb;
   - vznikne-li Zákazníkovi nebo třetím osobám závazek nebo odpovědnost v souvislosti s porušením autorských práv, jakoukoli újmou na zdraví či majetku, způsobenou výrobkem, který byl prodán nebo jinak šířen ve spojitosti se službami Poskytovatele, jakýmkoli defektním výrobkem, který Zákazník prodal prostřednictvím služeb Poskytovatele apod.
5. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje ve Smlouvě nebo objednávce.
6. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že porušil nebo porušuje platné zákony, Smlouvu nebo tyto VOP, zejména pak spouštěním nedovolených aplikací a skriptů nebo jejich umísťování do systémů Poskytovatele,

přetěžování připojení, rozesíláním spamu a dalších činností způsobujících špatnou funkci systémů Poskytovatele.

7. Pokud Zákazník neuhradí řádně a včas všechny poplatky za veškeré poskytované služby, vystavuje se riziku postihu zastavením provozu služeb ze strany Poskytovatele, přičemž nese sám plnou zodpovědnost za škodu či újmu, která bude jemu nebo třetím stranám způsobena v důsledku jeho jednání a následného odpojení služby.

11. Důvěrnost informací

1. Nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak, považují smluvní strany všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním za důvěrné, a tyto informace nesdělí, nezpřístupní nebo neumožní zpřístupnit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkou těch případů, ve kterých to nařizuje zákon nebo v souladu se Zpracovatelskou smlouvou. Tento závazek zůstává pro smluvní strany v platnosti i po skončení smluvního vztahu. Výjimkou je sdělování kladných referencí a doporučení ohledně dobré spolupráce s druhou smluvní stranou.
2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na poskytování informací dceřiným společnostem, mateřským společnostem nebo přidruženým společnostem nebo právním či účetním poradcům a auditorům, které musí strany zavázat k zachovávání téhož stupně důvěrnosti a k dodržování povinností ze Zpracovatelské smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě nebo v těchto VOP stanoveno jinak.
4. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz svých systémů včetně IP adres počítačů kontaktujících systémy Poskytovatele a tyto informace archivovat a analyzovat.
5. Zákazník je povinen při své činnosti týkající se Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž užití Poskytovatel zajistil Zákazníkovi na základě Smlouvy.

12. Zásady zpracování osobních údajů Zákazníka

1. Zásady zpracování osobních údajů Zákazníka jsou vytvořeny v souladu s Nařízením GDPR. Poskytovatel prohlašuje, že dodržuje veškerá pravidla v souladu s Nařízením GDPR, zvláště pak ochranu zpracovávaných údajů a jejich nepředávání třetím stranám.
2. Osobní údaje získává Poskytovatel od subjektů těchto údajů (např. zaměstnanci či spolupracovníci Zákazníka, Zákazník jako fyzická osoba podnikající apod.). Poskytovatel zpracovává jen údaje nutné pro předsmluvní jednání a pro následné uzavření a plnění smlouvy (např. fakturace, vzájemná komunikace apod.).
    a. V případě zaměstnanců Zákazníka se jedná například o jméno a příjmení, pracovní zařazení, telefon, e-mail a další údaje, které fyzická osoba Poskytovateli sdělí.
    b. V případě spolupracovníků Zákazníka se jedná například o jméno a příjmení, vztah k Zákazníkovi, telefon, e-mail a další údaje, které fyzická osoba Poskytovateli sdělí.
    c. V případě Zákazníků fyzických osob podnikajících se jedná například o jméno a příjmení, fakturační či jiná adresa, telefon, e-mail, IČ, DIČ, bankovní spojení a další údaje, které fyzická osoba Poskytovateli sdělí.
3. Osobní údaje Poskytovatel smaže nebo provede anonymizaci po ukončení poskytování služeb. V případě, že zákon (např. § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty) nebo jiný právní předpis nařizuje Poskytovateli uchovávat osobní údaje (např. fakturační údaje Zákazníka fyzické osoby podnikající) i po ukončení poskytování služeb, smaže Poskytovatel osobní údaje až po uplynutí této lhůty.
4. Poskytovatel zpracovává osobní údaje elektronicky automatizovaně i ručně a výjimečně v tištěné podobě.
5. Subjekt údajů (fyzická osoba) má následující práva:

a. Právo na přístup k osobním údajům v souladu s článkem 15 Nařízení GDPR. Žádost lze učinit pouze formou klasického doporučeného dopisu s úředně ověřeným podpisem zaslaného na adresu sídla Poskytovatele nebo z osobní datové schránky subjektu údajů (fyzické osoby) do datové schránky Poskytovatele.

b. Právo na opravu a doplnění nepřesných údajů v souladu s článkem 16 Nařízení GDPR. Subjekt údajů má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů (např. změna příjmení). Subjekt údajů je zároveň povinen poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm Poskytovatel zpracovává, nejsou přesné. Opravu provede Poskytovatel bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti.

c. Právo na výmaz v souladu s článkem 17 Nařízení GDPR (např. pokud zaměstnanci skončí pracovní poměr u Zákazníka nebo z jeho nového zařazení v rámci organizační struktury Zákazníka vyplývá, že již nebude s Poskytovatelem komunikovat ve věci poskytování služeb).

d. Právo na omezení zpracování v souladu s článkem 18 Nařízení GDPR. Žádost lze učinit pouze formou klasického doporučeného dopisu s úředně ověřeným podpisem zaslaného na adresu sídla Poskytovatele nebo z osobní datové schránky subjektu údajů (fyzické osoby) do datové schránky Poskytovatele.

e. Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování v souladu s článkem 19 Nařízení GDPR.

f. Právo na přenositelnost osobních údajů v souladu s článkem 20 Nařízení GDPR.

g. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů v souladu s článkem 21 Nařízení GDPR.

h. Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, pokud byly osobní údaje za tímto účelem zpracovány (po předchozím udělení souhlasu subjektem údajů).

i. Právo nebýt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování v souladu s článkem 22 Nařízení GDPR.

j. Každý subjekt údajů, který se domnívá, že Poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje, které jsou v rozporu s ochranou osobních údajů nebo ochranou soukromí nebo mají vliv na kvalitu osobního života subjektu údajů nebo jsou v rozporu se zákonem, s Nařízením GDPR nebo těmito zásadami nebo jsou nepřesné, má právo se obrátit na Poskytovatele a požádat o vysvětlení, případně o nápravu a odstranění závadného stavu. Subjekt údajů má právo kdykoliv obrátit se na dozorový úřad, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

13. Závěrečná ustanovení

1. V případě, že některá ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP budou uznána za neplatná, nemá toto vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy ani těchto VOP.

2. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v době trvání Smlouvy a v průběhu poskytování služeb kdykoliv změnit tyto VOP a/nebo ceník, a to v souladu s ust. § 1752 NOZ, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po informování Zákazníka o změně, nestanoví-li tyto VOP jiný termín.

3. Poskytovatel a Zákazník se dohodli, že o změně VOP a/nebo ceníku bude Poskytovatel informovat Zákazníka buď e-mailem na jeho kontaktní e-mail nebo zveřejněním informace na webových stránkách Poskytovatele. V případě podstatné změny VOP a/nebo ceníku, která pro Zákazníka představuje jejich zhoršení, má Zákazník možnost ve lhůtě třiceti (30) dnů od odeslání informačního e-mailu nebo zveřejnění informace vypovědět Smlouvu bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. V opačném případě se má za to, že Zákazník změny přijal.

4. Zachováním provozu svých služeb i po změně VOP či dalších souvisejících dokumentů, dává Zákazník najevo svůj jednoznačný souhlas s novým zněním těchto dokumentů a jejich plnou akceptaci při provozu svých služeb.

5. Akceptací těchto VOP Zákazník souhlasí s tím, že mu Poskytovatel bude na jeho kontaktní e-mail nebo adresu zasílat informace o poskytování služeb, které si Zákazník u Poskytovatele objednal, jakož i se zasíláním obchodních sdělení
6. Zákazník má možnost odvolat svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Tím ovšem není nijak dotčeno právo Poskytovatele zasílat zákazníkovi na jeho kontaktní e-mail nebo adresu pro elektronickou poštu oznámení a upozornění (např. o nové verzi systému), která nemají charakter obchodních sdělení.
7. V případě, že nastane situace, která není popsána ve Smlouvě ani v těchto VOP, jsou Zákazník i Poskytovatel povinni postupovat v souladu s platnými právními předpisy a zároveň tak, aby ani Zákazník ani Poskytovatel nebyli postupem poškozeni nebo aby případné nevyhnutelné poškození bylo minimalizováno.
8. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména NOZ.
9. Tyto VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti případných pozdějších VOP.
10. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 13. 10. 2023 a nahrazují všechny předchozí vydané VOP.