

Všeobecné obchodní podmínky poskytování softwarových služeb podnikatelům

Provozovatel: Marcel Lonsmín

IČ: 06260322

Sídlo: U Vodojemu 1697, Náchod

E-mail: Marcel@Lonsmin.cz

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro Partnery (dále jen „**VOP**“) upravují smluvní vztah mezi Provozovatelem a Partnerem při poskytování online softwarových služeb, zejména produktů Serviskomat a Provozomat (dále jen „**Služba**“).

1.2. Tyto VOP jsou určeny výhradně podnikajícím fyzickým osobám a právnickým osobám, které Službu používají v souvislosti se svou podnikatelskou nebo profesní činností.

1.3. Tyto VOP nejsou určeny pro koncové zákazníky Partnera. Vztah mezi Partnerem a jeho koncovým zákazníkem se řídí samostatnými podmínkami a ujednáními mezi těmito osobami.

1.4. Produkty poskytované Provozovatelem jsou technologické platformy. Provozovatel prostřednictvím těchto Služeb neposkytuje odborné služby, které jejich uživatelé poskytují vlastním zákazníkům. Provozovatel prostřednictvím Služby neposkytuje, žádné přednáškové, kapacitní, servisní, opravárenské, diagnostické ani jiné odborné služby, které Partner poskytuje svým vlastním zákazníkům.

1.5. Provozovatel poskytuje Službu jako software formou služby (SaaS). Partner získává právo Službu používat, nikoli vlastnické právo k softwaru nebo jeho zdrojovému kódu.

1.6. Tyto VOP mohou být doplněny zejména:

- Ceníkem,
- objednávkou nebo individuální smlouvou,
- smlouvou o zpracování osobních údajů (DPA),
- technickými podmínkami,
- SLA, pokud je sjednáno,
- podmínkami jednotlivých doplňkových služeb.

1.7. V případě rozporu má přednost:

1. individuální písemná smlouva,
 2. případné zvláštní podmínky konkrétní služby,
 3. DPA ve věcech ochrany osobních údajů,
 4. tyto VOP,
 5. Ceník v rozsahu cen a parametrů služby.
-

2. Definice

2.1. **Provozovatel** – je uveden v hlavičce tohoto dokumentu.

2.2. **Partner** – podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela smluvní vztah s Provozovatelem za účelem využívání Služby.

2.3. **Produkt** – konkrétní softwarová služba Provozovatele nabízená pod určitou produktovou značkou, například Serviskomat nebo Provozomat.

2.4. **Služba** – soubor funkcí a technických prostředků poskytovaných v rámci konkrétního Produktu, včetně administrace, případných webových stránek, zákaznické zóny, API a dalších funkcí podle zvoleného tarifu.

2.5. **Platforma** – technická infrastruktura, software, databáze a další technologické prostředky používané k poskytování Služby.

2.6. **Účet** – účet Partnera umožňující přístup k administraci Služby.

2.7. **Tenant** – logicky oddělené prostředí Partnera v rámci Platformy.

2.8. **Uživatel** – fyzická osoba, které Partner umožnil používat Službu v rámci svého účtu.

2.9. **Data Partnera** – data, dokumenty, fotografie, texty, kontakty, servisní záznamy a další obsah vložený Partnerem nebo jeho Uživateli do Služby.

2.10. **Koncový zákazník** – zákazník Partnera, jehož údaje mohou být v rámci Služby evidovány.

2.11. **Ceník** – aktuální ceník Služby a doplňkových služeb zveřejněný Provozovatelem nebo jinak zpřístupněný Partnerovi.

2.12. **Doplňková služba** – služba poskytovaná nad rámec základního tarifu, například nadlimitní SMS, doména, individuální úprava, import dat nebo jiná služba uvedená v Ceníku.

3. Produktové služby a jejich specifiky

3.1. Tyto VOP představují společný smluvní rámec pro více softwarových produktů Provozovatele.

3.2. Konkrétní produkt, který Partner využívá, je určen zejména objednávkou, Ceníkem, administrací nebo jiným potvrzením Provozovatele.

3.3. Mezi produkty Provozovatele mohou patřit zejména:

- **Serviskomat** – software určený zejména pro autoservisy a obdobné provozy,
- **Provozomat** – obecná platforma pro správu provozu a služeb,
- další produkty nebo moduly, které může Provozovatel v budoucnu nabídnout.

3.4. Produktové funkce, limity a specifické podmínky jednotlivých produktů nemusí být shodné a jsou určeny příslušným Ceníkem, objednávkou nebo produktovou dokumentací.

3.5. Pokud produktové podmínky výslovně stanoví odlišné pravidlo, má toto pravidlo přednost před obecným ustanovením těchto VOP v rozsahu, v jakém se týká konkrétního produktu.

4. Předmět smlouvy

4.1. Provozovatel poskytuje Partnerovi přístup ke Službě za účelem podpory jeho podnikatelské činnosti.

4.2. Služba může podle zvoleného tarifu obsahovat zejména:

- evidenci zákazníků,
- evidenci vozidel,
- servisní historii,
- evidenci servisních úkonů,
- zakázky,
- kalendář a rezervace,
- připomínky,
- e-mailové a SMS notifikace,
- zákaznickou zónu,
- webové stránky Partnera,
- správu obsahu webu,
- uživatelské účty,
- fotodokumentaci,
- vyhledávání vozidel,
- export dat,
- API,
- statistiky a další funkce.

4.3. Přesný rozsah Služby, limity a dostupné funkce určuje aktuální Ceník nebo individuální objednávka.

4.4. Provozovatel může Službu rozvíjet, aktualizovat, opravovat, měnit její vzhled nebo technické řešení a přidávat nové funkce.

4.5. Provozovatel není povinen zachovávat konkrétní technické řešení, technologii, framework, databázi ani jinou interní součást Platformy.

5. Objednávka a vznik smlouvy

5.1. Smluvní vztah vzniká zejména:

- elektronickou objednávkou,
- aktivací placeného tarifu,
- uzavřením individuální smlouvy,
- nebo jiným prokazatelným způsobem potvrzeným Provozovatelem.

5.2. Partner je povinen při objednávce uvést pravdivé a úplné údaje.

5.3. Pokud je Služba aktivována na základě zkušebního období, podmínky zkušebního období mohou být stanoveny samostatně.

5.4. Partner uzavřením smlouvy potvrzuje, že Službu objednává pro účely své podnikatelské nebo profesní činnosti.

5.5. Provozovatel může před aktivací Služby odmítnout objednávku zejména z technických, kapacitních, bezpečnostních nebo obchodních důvodů.

6. Zkušební období

6.1. Pokud Provozovatel nabízí bezplatné zkušební období, jeho délka a rozsah jsou uvedeny v aktuální nabídce.

6.2. Během zkušebního období může být rozsah Služby omezen.

6.3. Není-li výslovně uvedeno jinak, zkušební období nezakládá nárok na nepřetržitou dostupnost ani konkrétní úroveň podpory.

6.4. Po skončení zkušebního období může Partner pokračovat v používání Služby za cenu a podmínek příslušného tarifu, pokud tento způsob pokračování Partner předem zvolil nebo odsouhlasil.

6.5. Pokud Partner placenou Službu neaktivuje, může být jeho účet po uplynutí přiměřené doby deaktivován a data mohou být následně odstraněna podle čl. 19.

7. Účet a uživatelé

7.1. Partner odpovídá za správnost údajů vedených v účtu.

7.2. Partner může vytvářet účty pro své zaměstnance a další oprávněné Uživatele podle funkcí příslušného tarifu.

7.3. Partner odpovídá za činnost Uživatelů, kterým umožnil přístup ke Službě.

7.4. Partner je povinen zajistit, aby Uživatelé:

- chránili své přístupové údaje,
- nepředávali účty neoprávněným osobám,
- používali Službu pouze v rozsahu svého oprávnění,
- dodržovali tyto VOP.

7.5. Partner je povinen bez zbytečného odkladu odebrat přístup osobám, které již nejsou oprávněny Službu používat.

7.6. Při podezření na kompromitaci účtu je Partner povinen bezodkladně informovat Provozovatele.

8. Licence k používání Služby

8.1. Provozovatel poskytuje Partnerovi po dobu trvání smluvního vztahu nevýhradní, nepřevoditelné a časově omezené oprávnění používat Službu pro vlastní podnikatelské účely.

8.2. Partner není oprávněn:

- software kopírovat nebo dále distribuovat,
- poskytovat Službu třetím osobám jako vlastní software,
- Službu pronajímat nebo sublicencovat,
- obcházet technická omezení,
- neoprávněně zasahovat do Platformy,
- získávat zdrojový kód jinými než zákonem dovolenými prostředky,
- vytvářet konkurenční službu využitím neveřejných částí Platformy.

8.3. Ustanovení tohoto článku neomezuje práva Partnera k jeho vlastním datům a obsahu.

9. Data Partnera

9.1. Partner zůstává vlastníkem nebo jiným oprávněným nositelem práv k Data Partnera v rozsahu, v jakém mu tato práva náleží.

9.2. Partner uděluje Provozovateli oprávnění nezbytné k technickému zpracování, uložení, přenosu, zálohování, zobrazení a zpřístupnění Data Partnera za účelem poskytování Služby.

9.3. Partner odpovídá za:

- zákonnost obsahu,
- správnost vložených údajů,
- oprávnění údaje používat,
- oprávnění poskytovat osobní údaje Provozovateli,
- soulad svého jednání s právy třetích osob.

9.4. Partner nesmí do Služby ukládat obsah, jehož zpracování by bylo v rozporu s právními předpisy nebo těmito VOP.

9.5. Provozovatel může technické údaje o používání Služby zpracovávat pro účely bezpečnosti, diagnostiky, měření výkonu, prevence zneužití, fakturace a zlepšování Služby.

10. Obsah Partnera a webové stránky

10.1. Pokud Služba umožňuje vytvoření webové prezentace Partnera, Partner odpovídá za veškerý obsah zveřejněný prostřednictvím této prezentace.

10.2. Partner odpovídá zejména za:

- obchodní název,
- kontaktní údaje,
- otevírací dobu,
- ceny,
- popisy služeb,
- fotografie,
- loga a ochranné známky,
- obchodní sdělení,
- právní informace zveřejňované na webu.

10.3. Partner prohlašuje, že má právo používat fotografie, texty, loga a další materiály, které do Služby nahraje.

10.4. Partner nesmí zveřejňovat obsah:

- protiprávní,
- klamavý,
- nenávistný nebo diskriminační,
- výhružný,
- pornografický nebo jinak nevhodný pro poskytovanou službu,
- porušující autorská práva,
- porušující ochranu osobních údajů,
- obsahující škodlivý kód,
- nebo jinak ohrožující Platformu či třetí osoby.

10.5. Provozovatel je oprávněn obsah, který zjevně porušuje právní předpisy, práva třetích osob nebo bezpečnost Platformy, dočasně skrýt, omezit nebo odstranit.

10.6. Pokud to povaha věci umožňuje, Provozovatel Partnera o takovém zásahu informuje.

11. Domény a webhosting

11.1. Pokud je součástí Služby vlastní doména Partnera, je nutné rozlišovat:

- registraci domény,
- vlastnictví domény,
- správu DNS,
- hosting webu,
- samotný obsah webu.

11.2. Pokud Provozovatel doménu registruje jménem Partnera, musí být v objednávce nebo Ceníku uvedeno, kdo je držitelem domény a kdo hradí registrační poplatky.

11.3. Partner je povinen poskytnout pravdivé registrační údaje a součinnost potřebnou k registraci nebo převodu domény.

11.4. Provozovatel neodpovídá za ztrátu domény způsobenou nepravdivými údaji, neuhrazením registračního poplatku Partnerem nebo jednáním registrátora, pokud jej Provozovatel nemohl přiměřeně ovlivnit.

11.5. Podmínky konkrétní domény se mohou řídit také pravidly příslušného registru nebo registrátora.

12. SMS, e-mail a služby třetích stran

12.1. Služba může využívat externí poskytovatele SMS, e-mailu, hostingu, plateb, domén, analytiky, mapových služeb nebo jiných technologií.

12.2. Dostupnost těchto funkcí může záviset na dostupnosti třetích stran.

12.3. Pokud jsou externí služby účtovány podle spotřeby, může být jejich cena účtována samostatně podle Ceníku.

12.4. Partner odpovídá za to, že má právní titul k odesílání obchodních nebo servisních sdělení svým zákazníkům.

12.5. Provozovatel může z důvodu ochrany reputace infrastruktury, prevence spamu nebo bezpečnosti omezit nebo pozastavit rozesílání zpráv z účtu Partnera.

13. API a integrace

13.1. Pokud tarif umožňuje API nebo jiné integrační rozhraní, Partner jej může používat pouze v rozsahu stanoveném Provozovatelem.

13.2. Partner je odpovědný za ochranu API klíčů a přístupových údajů.

13.3. Provozovatel může API omezit nebo změnit z bezpečnostních, technických nebo kapacitních důvodů.

13.4. Pokud změna API způsobí nutnost úpravy integrace, Provozovatel se podle možností pokusí poskytnout přiměřené upozornění.

14. Cena a platební podmínky

14.1. Cena Služby je stanovena Ceníkem nebo individuální dohodou.

14.2. Cena může být stanovena:

- měsíčně,
- ročně,
- jednorázově,
- podle spotřeby,
- periodicky podle zvolené možnosti nebo kombinací uvedených způsobů.

14.3. Doplnkové služby mohou být účtovány samostatně.

14.4. Není-li dohodnuto jinak, je cena splatná ve lhůtě uvedené na faktuře.

14.5. Partner je povinen uhradit cenu řádně a včas.

14.6. Při prodlení může Provozovatel Partnera vyzvat k úhradě a po přiměřené době Službu omezit nebo pozastavit.

14.7. Pozastavení Služby z důvodu prodlení neodstraňuje již vzniklou povinnost k úhradě.

15. Změna tarifu

15.1. Partner může požádat o změnu tarifu, pokud je příslušný tarif aktuálně nabízen.

15.2. Změna tarifu může být provedena v administraci nebo jiným způsobem určeným Provozovatelem.

15.3. Změnou tarifu se mohou změnit:

- funkce,
- limity,
- cena,
- úložný prostor,
- počet uživatelů,
- počet SMS,
- dostupnost podpory,
- dostupnost API a dalších funkcí.

15.4. Při přechodu na nižší tarif je Partner odpovědný za to, že jeho využití nepřekračuje limity nového tarifu.

16. Změna Ceníku

16.1. Provozovatel může Ceník změnit zejména v důsledku:

- změny nákladů,
- změny cen dodavatelů,
- rozvoje Služby,
- změny rozsahu funkcí,
- změny právních nebo daňových podmínek,
- vývoje trhu.

16.2. Změna ceny se nevztahuje zpětně na již uhrazené období.

16.3. U pravidelně hrazené Služby bude Partner o podstatné změně ceny informován přiměřeným způsobem před její účinností.

16.4. Pokud Partner se změnou ceny nesouhlasí, může smluvní vztah ukončit před účinností změny způsobem uvedeným v těchto VOP.

17. Fakturace a automatické platby

17.1. Pokud Partner zvolí automatickou platbu, uděluje poskytovateli platební služby oprávnění provádět opakované platby podle sjednaného tarifu.

17.2. Změna nebo ukončení automatické platby sama o sobě nemusí znamenat ukončení smlouvy, pokud Partner neprovede také řádné zrušení Služby.

17.3. Při neúspěšné platbě může Provozovatel Partnera vyzvat k doplnění platebních údajů nebo k úhradě jiným způsobem.

18. Dostupnost Služby

18.1. Služba je poskytována jako online služba a její dostupnost závisí také na internetovém připojení, hostingové infrastruktuře a dalších externích službách.

18.2. Provozovatel negarantuje nepřetržitou ani bezchybnou dostupnost Služby, pokud není sjednáno SLA.

18.3. K omezení dostupnosti může dojít zejména z důvodu:

- plánované údržby,
- bezpečnostního zásahu,
- aktualizace,
- technické poruchy,
- výpadku infrastruktury,
- výpadku poskytovatele třetí strany,
- kybernetického útoku,
- vyšší moci.

18.4. Plánované odstávky se Provozovatel snaží oznámit předem.

18.5. V případě závažného bezpečnostního rizika může být Služba omezena i bez předchozího upozornění.

18.6. Pokud je pro konkrétního Partnera sjednáno SLA, má SLA přednost před tímto článkem v rozsahu, ve kterém se od něj odchyluje.

19. Údržba, změny a vývoj Služby

19.1. Provozovatel je oprávněn provádět údržbu a aktualizace Služby.

19.2. Provozovatel může měnit jednotlivé funkce Služby, pokud tím není nepřiměřeně zasažena podstata sjednané služby.

19.3. Některé starší funkce mohou být nahrazeny novějšími nebo ukončeny.

19.4. Provozovatel se podle možností snaží o přiměřenou kompatibilitu a oznámení významných změn.

20. Zálohování, obnova a ztráta dat

20.1. Provozovatel může provádět technické zálohy za účelem obnovy Služby.

20.2. Partner bere na vědomí, že žádný zálohovací systém nezaručuje absolutní ochranu proti ztrátě dat.

20.3. Partner je odpovědný za uchování vlastních kopií dat, pokud jsou pro jeho podnikání nezbytná.

20.4. Konkrétní retenční doby a parametry záloh mohou být uvedeny v technických podmínkách nebo SLA.

20.5. Provozovatel vynaloží přiměřené úsilí k obnově dat v případě technického incidentu, pokud je obnova z dostupných záloh možná.

21. Export dat

21.1. Partner má právo požádat o export svých dat v rozsahu, který Služba umožňuje.

21.2. Pokud je export součástí tarifu, je poskytován v rámci příslušného tarifu.

21.3. Individuální exporty nebo převody dat, které nejsou součástí Služby, mohou být zpoplatněny.

21.4. Export dat neznamená převod zdrojového kódu, interní databázové struktury, know-how, technické dokumentace nebo jiného duševního vlastnictví Provozovatele.

21.5. Po ukončení smluvního vztahu může Partner požádat o export dat před jejich odstraněním.

22. Ukončení smluvního vztahu

22.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li v individuální smlouvě stanoveno jinak.

22.2. Partner může Službu ukončit způsobem uvedeným v administraci, objednavce nebo jiným prokazatelným způsobem.

22.3. Zrušením předplatného se smlouva ukončí ke konci již uhrazeného předplaceného období, není-li v individuální smlouvě nebo podmínkách konkrétního Produktu stanoveno jinak; Partner má do konce tohoto období právo Službu dále používat v rozsahu svého tarifu.

22.4. Provozovatel může smlouvu vypovědět s výpovědní dobou jednoho měsíce.

22.5. Provozovatel může smlouvu ukončit s okamžitou účinností zejména v případě:

- závažného porušení VOP,
- opakovaného neplacení,
- úmyslného nebo hrubě nedbalého ohrožení bezpečnosti Platformy,
- zneužívání Služby,
- protiprávního obsahu,
- pokusu o neoprávněný přístup k datům jiných Partnerů,
- použití Služby způsobem, který významně ohrožuje ostatní uživatele nebo Provozovatele.

22.6. Ukončením smlouvy zaniká právo Partnera používat Službu.

23. Data po ukončení služby

23.1. Po ukončení smlouvy může být účet deaktivován.

23.2. Partnerovi může být po přiměřenou dobu umožněn přístup pouze za účelem exportu dat, pokud je to technicky možné.

23.3. Provozovatel může data Partnera po uplynutí retenční doby odstranit nebo anonymizovat.

23.4. Provozovatel může po dobu nezbytně nutnou uchovávat údaje, které musí uchovávat podle právních předpisů nebo které potřebuje k ochraně svých práv.

23.5. Technické zálohy mohou obsahovat data i po deaktivaci účtu po dobu odpovídající jejich běžné retenční době.

24. Ochrana osobních údajů

24.1. Pokud Partner prostřednictvím Služby ukládá osobní údaje svých zákazníků nebo zaměstnanců, je zpravidla jejich správcem.

24.2. Provozovatel při poskytování Služby zpracovává osobní údaje jménem Partnera v rozsahu, v jakém vystupuje jako zpracovatel.

24.3. Pokud Provozovatel zpracovává osobní údaje jménem Partnera jako zpracovatel ve smyslu GDPR, považují se ustanovení těchto VOP upravující ochranu osobních údajů za smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR. Provozovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Partnera a za účelem poskytování Služby, zajišťuje jejich odpovídající zabezpečení a mlčenlivost oprávněných osob, může využívat další zpracovatele v souladu s těmito VOP, poskytuje Partnerovi přiměřenou součinnost při plnění povinností podle GDPR a po skončení poskytování Služby osobní údaje podle pokynu Partnera vymaže nebo vrátí, pokud jejich další uchování nevyžaduje právní předpis. Partner odpovídá za zákonnost zpracování osobních údajů, které do Služby vloží, a za splnění informačních povinností vůči subjektům údajů.

24.4. Pokud Provozovatel v konkrétní situaci zpracovává osobní údaje jako samostatný správce, určuje účely a prostředky takového zpracování samostatně a odpovídá za něj v rozsahu stanoveném právními předpisy.

25. Subzpracovatelé a třetí strany

25.1. Provozovatel může k poskytování Služby využívat další zpracovatele a dodavatele.

25.2. Seznam významných subzpracovatelů může být uveden v samostatném dokumentu.

25.3. Partner souhlasí se zapojením subzpracovatelů v rozsahu stanoveném v článku 24. těchto VOP.

25.4. Provozovatel je oprávněn subzpracovatele měnit, nahrazovat nebo přidávat v souladu s DPA a příslušnými právními předpisy.

25.5. Při využívání dodavatelů mimo Evropský hospodářský prostor musí být předávání osobních údajů řešeno v souladu s příslušnými právními předpisy.

26. Bezpečnost

26.1. Provozovatel přijímá přiměřená technická a organizační opatření k ochraně Platformy a zpracovávaných dat.

26.2. Partner je povinen chránit zejména:

- hesla,
- API klíče,
- přístupové tokeny,
- zařízení používaná k přístupu do Služby.

26.3. Partner nesmí poskytovat přístupové údaje neoprávněným osobám.

26.4. Partner je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli podezření na bezpečnostní incident související s jeho účtem.

26.5. Provozovatel může v případě bezpečnostního incidentu přijmout opatření nezbytná k ochraně Platformy, včetně dočasného omezení účtu.

27. Povinnosti Partnera vůči koncovým zákazníkům

27.1. Partner je výhradně odpovědný za své služby poskytované koncovým zákazníkům.

27.2. Partner odpovídá zejména za:

- kvalitu servisních a dalších služeb,
- cenu,
- termíny,
- reklamace,
- smluvní podmínky se zákazníkem,
- zákonné informace,
- ochranu osobních údajů zákazníků,
- obsah zveřejněný prostřednictvím Služby.

27.3. Provozovatel není smluvní stranou smlouvy mezi Partnerem a jeho zákazníkem.

27.4. Provozovatel neručí za splnění povinností Partnera vůči jeho zákazníkům.

28. Zakázané používání

28.1. Partner nesmí Službu používat zejména:

- k protiprávní činnosti,
- k útokům na Platformu,
- k neoprávněnému získávání dat,
- k automatizovanému přetěžování Služby,
- k šíření malwaru,
- k porušování práv třetích osob,
- k distribuci nelegálního obsahu,
- k obcházení platebních nebo technických omezení,
- k neoprávněnému získávání informací o jiných Partnerech.

28.2. Automatizované získávání dat z Platformy je povoleno pouze prostřednictvím oficiálního API nebo na základě výslovného souhlasu Provozovatele.

29. Právo Provozovatele zasáhnout proti závadnému obsahu

29.1. Pokud Provozovatel zjistí nebo obdrží důvodné upozornění, že obsah Partnera může být protiprávní nebo porušuje práva třetích osob, může přijmout přiměřené opatření.

29.2. Tím může být zejména:

- dočasné skrytí obsahu,
- odstranění obsahu,
- omezení konkrétní funkce,
- pozastavení účtu,
- ukončení smlouvy.

29.3. Při posuzování závadného obsahu může Provozovatel zohlednit povahu obsahu, riziko škody a naléhavost situace.

30. Odpovědnost Provozovatele

30.1. Provozovatel odpovídá za poskytování Služby v rozsahu stanoveném smlouvou a právními předpisy.

30.2. Provozovatel neodpovídá zejména za:

- obsah Partnera,
- nesprávné údaje vložené Partnerem,
- jednání Partnera vůči jeho zákazníkům,
- kvalitu služeb Partnera,
- výpadek internetu na straně Partnera,
- výpadky služeb třetích stran, které Provozovatel nemůže přiměřeně ovlivnit,
- škody způsobené nesprávným používáním Služby,
- ztrátu dat způsobenou jednáním Partnera nebo jeho Uživatelů.

30.3. Provozovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk nebo ztrátu obchodní příležitosti v rozsahu, v jakém je takové omezení podle právních předpisů přípustné.

30.4. Konkrétní limit náhrady škody může být stanoven individuální smlouvou nebo právní revizí těchto VOP.

30.5. Omezení odpovědnosti se neuplatní v rozsahu, v jakém je nelze podle právních předpisů platně sjednat.

31. Vyšší moc

31.1. Provozovatel neodpovídá za porušení povinností způsobené okolnostmi mimo jeho přiměřenou kontrolu.

31.2. Za takové okolnosti lze považovat zejména:

- přírodní katastrofy,
- rozsáhlé výpadky infrastruktury,
- kybernetické útoky,
- výpadky veřejných sítí,
- zásahy orgánů veřejné moci,
- válku, nepokoje nebo jiné mimořádné události,
- dlouhodobý výpadek klíčového dodavatele.

32. Mlčenlivost

32.1. Smluvní strany jsou povinny chránit neveřejné informace získané v souvislosti se smluvním vztahem.

32.2. Povinnost se vztahuje zejména na:

- obchodní informace,
- neveřejná technická řešení,
- bezpečnostní informace,
- přístupové údaje,
- obchodní podmínky sjednané individuálně.

32.3. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace veřejně známé nebo informace, jejichž zpřístupnění vyžaduje právní předpis.

33. Změna VOP

33.1. Provozovatel může VOP měnit zejména z důvodu:

- změny právních předpisů,
- vývoje Služby,
- změny obchodního modelu,
- změny bezpečnostních požadavků,
- změny technické infrastruktury.

33.2. O podstatné změně VOP bude Partner informován přiměřeným způsobem před její účinností.

33.3. Partner má v případě nesouhlasu s podstatnou změnou právo smluvní vztah ukončit.

33.4. Změny, které nemění podstatně práva a povinnosti Partnera, mohou být účinné jejich zveřejněním nebo v jiném přiměřeném termínu.

34. Komunikace

34.1. Provozovatel může Partnerovi zasílat provozní, technická, bezpečnostní a smluvní oznámení na kontaktní údaje uvedené v účtu.

34.2. Partner je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální.

34.3. Oznámení týkající se bezpečnosti nebo provozu mohou být zaslána také prostřednictvím administrace nebo jiného komunikačního kanálu používaného Službou.

35. Převod smlouvy

35.1. Partner nesmí převést svá práva a povinnosti ze smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Provozovatele, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

35.2. Provozovatel je oprávněn převést smluvní vztah na osobu, která převezme podnik nebo část podniku související se Službou, pokud tím nejsou nepřiměřeně dotčena práva Partnera.

36. Zpracování agregovaných a anonymizovaných údajů

36.1. Provozovatel může používat údaje získané provozem Platformy v anonymizované nebo dostatečně agregované podobě pro:

- statistiky,
- měření využití Služby,
- vývoj produktů,
- zlepšování funkcí,
- bezpečnost,
- plánování kapacity.

36.2. Takové využití nesmí vést k identifikaci konkrétního Partnera nebo fyzické osoby, pokud k tomu neexistuje samostatný právní titul.

36.3. Pokud mají být údaje využívány jiným způsobem, musí být takové využití upraveno samostatným právním titulem nebo smluvním ujednáním.

37. Reklamace a hlášení vad

37.1. Partner je povinen technickou závadu oznámit bez zbytečného odkladu prostřednictvím podpory.

37.2. Oznámení by mělo obsahovat zejména:

- popis problému,
- čas vzniku,
- uživatelský účet,
- případnou chybovou hlášku,
- kroky vedoucí k reprodukci problému.

37.3. Provozovatel se bude snažit závadu odstranit v přiměřené době podle její závažnosti.

37.4. Pokud je sjednáno SLA, postupuje se podle SLA.

38. Kontaktní a zákaznická podpora

38.1. Aktuální kontaktní údaje podpory jsou uvedeny na webu příslušné Služby, Provozovatele nebo v administraci.

38.2. Rozsah podpory může být závislý na zvoleném tarifu.

38.3. Prioritní podpora nebo garantované reakční doby mohou být poskytovány pouze v rámci tarifu nebo SLA, které takovou službu výslovně obsahuje.

39. Právo a řešení sporů

39.1. Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky.

39.2. Smluvní strany se pokusí případné spory nejprve vyřešit smírně.

39.3. Není-li možné spor vyřešit smírně, bude řešen příslušným soudem České republiky.

39.4. Tato ustanovení se použijí s ohledem na kogentní ustanovení právních předpisů.

40. Oddělitelnost ustanovení

40.1. Pokud se některé ustanovení těchto VOP stane neplatným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.

40.2. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné ustanovení ustanovením, které se jeho účelem co nejvíce blíží.

41. Závěrečná ustanovení

41.1. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem uvedeným v záhlaví.

41.2. Aktuální znění VOP je dostupné na webových stránkách příslušné Služby nebo Provozovatele.

41.3. Nedílnou součástí smluvního rámce mohou být zejména:

- Ceník příslušného Produktu,
- DPA,
- seznam subzpracovatelů,
- technické podmínky,
- SLA,
- individuální objednávka,
- podmínky doplňkových služeb.

Verze: 08/2026-v1

Platné od: 08.08.2026