

OBCHODNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY (vo0)

I. Obecná pravidla

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ, VŠEOBECNÉ INFORMACE a SPECIFIKACE POJMŮ

- 1.1. **vo0, vo1 ... až voXX** - vybrané body těchto obchodních podmínek a platebních podmínek (dále též jen „obchodní podmínky“) jsou označeny značkami "vo+číslo". Jedná se o interní označení poskytovatele nemající vliv na výklad obchodních podmínek.
- 1.2. Některé body (zejména vysvětlení některých pojmů) v tomto dokumentu jsou převzaty z **Wikipedie** (otevřené encyklopedie <https://cs.wikipedia.org>).
- 1.3. **Ceny** – všechny ceny v těchto obchodních podmínkách jsou uvedeny bez DPH, pokud není u konkrétní ceny uvedeno jinak.
- 1.4. **Poskytovatel** - poskytovatelem se rozumí společnost BINARGON s.r.o., IČO: 27819001, sídlem Ostravská 952, Místek, 738 01 Frýdek-Místek.
- 1.5. **Nabyvatel** - nabyvatelem se rozumí zákazník s řádně uzavřenou rámcovou smlouvou, využívající služeb a produktů poskytovatele.
- 1.6. **Telefonická podpora** – informační a pomocný servis poskytovaný poskytovatelem nabyvateli. Rozsah a konkrétní služby telefonické podpory jsou definovány v samostatném bodě těchto obchodních podmínek.
- 1.7. **Technická podpora** - on-line systém poskytovatele, do kterého lze zadávat dotazy a požadavky (tickety) na poskytovatele (více specifikováno níže v těchto obchodních podmínkách).
- 1.8. **Ticket** - ticket je požadavek zadáný do systému technické podpory poskytovatele. Je označen číslem (dále jen číslo ticketu).
- 1.9. **Front-end / klientská část** - klientská část poskytovaného díla, tedy ta část díla, která je určena pro zákazníky nabyvatele.
- 1.10. **Plugin** (označován též jako zásuvný modul, nebo rozšíření) – je software, který nepracuje samostatně, ale jako doplňkový modul jiné aplikace a rozšiřuje tak její funkčnost. Plugin může být technicky dodáván jak poskytovatelem, tak třetí stranou (Poznámka: tato specifikace nabyvateli nezaručuje, že poskytovatel umožní nabyvateli do poskytovaného produktu jakýkoli plugin vložit, jedná se pouze o technickou specifikaci. Poskytovatel posuzuje požadavky na vložení či vyvinutí pluginu individuálně, zejména s ohledem na stabilitu a bezpečnost celého systému)
- 1.11. **Licence pořízená formou nájmu** - je licence, u které je odměna za oprávnění k výkonu práva z duševního vlastnictví (licenci) poskytována formou pravidelných měsíčních plateb (nájemné).
- 1.12. **Licence pořízená jednorázovou koupí** - je licence, u které je odměna uhrazena jednorázovou částkou.

- 1.13. **E-shop** - je softwarový produkt, primárně sloužící k prodeji zboží na síti Internet. Může sloužit také pouze jako katalog zboží bez možnosti prodeje.
- 1.14. **CMS (Content Management Systém)** - systém pro správu obsahu. Tímto termínem se rozumí systém pro správu webových stránek (webu bez e-shopu).
- 1.15. **Operační paměť (RAM)** – je paměť umožňující čtení i zápis používaná pro dočasné uložení zpracovávaných dat a spuštěných programů.
- 1.16. **FTP** - FTP je v informatice protokol pro přenos souborů mezi počítači pomocí počítačové sítě.
- 1.17. **FTP server** – je server, který umožňuje pomocí FTP protokolu nahrávat na server, či stahovat z něj datové soubory (umožní k vybraným datům přistupovat pomocí FTP protokolu).
- 1.18. **DoS útok (Denial of Service)** - je technika útoku na internetové služby nebo stránky, při níž dochází k přehlcení požadavky a pádu nebo minimálně nefunkčnosti a nedostupnosti pro ostatní uživatele.
- 1.19. **IP adresa** - IP adresa je v informatice číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol).
- 1.20. **Geolokace** – je technika, jejímž cílem je **odhadnout** fyzickou lokaci uživatele (např. pomocí jeho IP adresy). Ve většině případů se jedná pouze o odhad bez možnosti přesného zaměření (zejména s ohledem na soukromí uživatele). Geolokací se navíc ve většině případů rozumí pouze zaměření na úrovni státu.
- 1.21. **Design** - je grafickým dílem, obrázkem zpracovaným v grafickém programu.
- 1.22. **Wireframe** (nebo také **model stránky**) - je schématický návrh rozložení prvků na stránce. Neudává barvy nebo grafický styl designu, neobsahuje finální obrázky, pouze slouží jako předloha pro rozložení prvků a určení vizuálních priorit.
- 1.23. **Webdesign** - je služba, tvůrčí činnost, jejímž výsledkem je hotový design určený pro webovou stránku.
- 1.24. **Šablona**, neboli **template** - je design přeprogramovaný do programového kódu (například html, css, javascript, xls) a menších jednoduchých obrázků (jpg, jpeg, png, bmp, gif)
- 1.25. **Demo-šablona / Startovací šablona** - je design nabízený zdarma poskytovatelem v rámci zhotovení e-shopu. Tuto šablonu není možné dále graficky upravovat. Startovací šablona podporuje většinu dostupných modulů nabízených poskytovatelem (některé moduly se implementují pouze na míru), avšak pro její plnou funkčnost, je třeba mít tyto moduly nabyvatelem objednány.
- 1.26. **Responsivní šablona** - je šablona, která reaguje na změnu rozlišení obrazovky a dokáže se např. přizpůsobit menším displejům. Šablona se pak dokáže zobrazit jinak na mobilním telefonu a jinak na desktopovém monitoru (Mobil, tablet a desktop je pouze orientační označení typu zařízení. Rozhoduje vždy jen uvedená šířka obrazovky, neboť webové technologie neumožňují rozpoznat, na jakém zařízení uživatel skutečně pracuje a i tablet se může hlásit jako mobilní nebo desktopové zařízení)
- 1.27. **Dávkový import** - je služba či program umožňující načítat data ze systému třetí strany a přeložit je do formátu, ve kterém je lze naimportovat/načíst do e-shopu.
- 1.28. **Šablona dávkového importu** - je část programového kódu, který umožní dávkovému importu porozumět načítaným datům a přeložit je do formátu, kterému rozumí e-shop, web nebo jiný produkt nabyvatele.

- 1.29. **Zacyklení v referencích** – je stav, kdy dojde k zacyklení odkazů mezi určitými prvky v datech, nebo systému. Příkladem může být načítání dat od dodavatele, např. stromu kategorií, ve kterém je uvedeno, že kategorie A má být zařazena do kategorie B, ale zároveň je uvedeno, že kategorie B má být zařazena do kategorie A (nelze tedy např. určit, která kategorie je rodičem a která potomkem).
- 1.30. **Emailing** – rozeslání newsletteru, či jiného emailu na skupinu emailových adres.
- 1.31. **Script** – jiné označení pro programový kód, nebo jeho část.
- 1.32. **API** (Application Programming Interface) - označuje v informatice rozhraní pro programování aplikací. Tento termín používá softwarové inženýrství. Jde o sbírku procedur, funkcí, tříd či protokolů nějaké knihovny (ale třeba i jiného programu nebo jádra operačního systému), které může programátor využívat. API určuje, jakým způsobem jsou funkce knihovny volány ze zdrojového kódu programu.
- 1.33. **SSL a SSL certifikát** - SSL je protokol, který zajišťuje šifrování přenášených dat a autentizaci serveru pomocí digitálních certifikátů. Princip funkce je založen na asymetrickém šifrování, kdy každá z komunikujících stran má dva šifrovací klíče - veřejný a soukromý. Veřejný klíč je možné zveřejnit, a pokud tímto veřejným klíčem dojde k zašifrování dat, je zajištěno, že tyto data bude moci rozšifrovat pouze majitel použitého veřejného klíče svým soukromým klíčem.
- 1.34. **Dílo** – dílem se pro potřeby těchto obchodních podmínek rozumí softwarový či jiný produkt, který poskytovatel dodává nabyvateli, úprava dodaného produktu či jeho rozšíření.
- 1.35. **Hover efekt** – je efekt, ke kterému dochází v případě, kdy uživatel najede kurzorem myši na určitý prvek, a ten na základě tohoto změni svůj vzhled (např. u odkazu, který je na webové stránce podtržen toto podtržení při najetí myši zmizí). Používá se také k zobrazení dalších informací (např. při najetí kurzoru myši na menu, které se tak rozbalí)
- 1.36. **Fancybox** – je grafické okno (slouží např. zobrazení informace o přidání zboží do košíku, zobrazení velkého náhledu obrázku bez otevírání další záložky v prohlížeči). Od standardních oken, které vykresluje přímo prohlížeč nebo operační systém se liší tím, že je vykreslováno pouze pomocí HTML, CSS a JavaScriptu, tudíž nemá taková oprávnění jako tyto techniky. Nemůže např. zamezit zavření prohlížeče, či práce s obsahem stránky.
- 1.37. **XML** (Extensible Markup Language) - je obecný značkovací jazyk, který byl vyvinut a standardizován konsorciem W3C. Je zjednodušenou podobou staršího jazyka SGML. Umožňuje snadné vytváření konkrétních značkovacích jazyků (tzv. aplikací) pro různé účely a různé typy dat. Používá se pro serializaci dat.
- 1.38. **JSON** (JavaScript Object Notation) - je způsob zápisu dat nezávislý na počítačové platformě, určený pro přenos dat, která mohou být organizována v polích nebo agregována v objektech.
- 1.39. **AJAX** (Asynchronous JavaScript and XML) – je technika, při které jsou do stránky donačítány informace bez nutnosti přenačíst celou stránku. Písmeno „A“ ve zkratce označuje „asynchronní“ způsob načítání (tedy načítání, kdy nedochází k zablokování další práce se stránkou a blokaci dalších scriptů), v praxi se však takto označují i způsoby donačítání, kdy k blokaci dochází.
- AJAX obecně dokáže načítat mnoho různých formátů dat, pokud však není ve specifikaci poskytovatele uvedeno jinak, počítá se standardně s tím, že se hovoří o načítání dat ve formátu JSON.

Protože AJAX vytváří požadavek/spojení na server, který má data poskytnout, může docházet ke zdržení načtení či vykreslení takto stahovaných dat. Typickým případem může být stav, kdy po kliknutí na prvek stránky nedojde k okamžitému zobrazení informace, která se má zobrazit, protože před samotným kliknutím již stránka server požádala o jiné informace a nový požadavek „čeká ve frontě“. Tuto frontu nemusí vytvářet samotná stránka či kód dodávaný poskytovatelem, ale např. plugin třetí strany (nejčastěji měřící skripty, např. Google, Heureka, či Zboží.cz)

- 1.40. **CSS** (Cascading Style Sheets) – je jazyk popisující způsob zobrazení elementů (např. tabulek, textů, nadpisů) na webové stránce. Byť je tento jazyk standardizován a v průběhu času rozšiřován, není povinností výrobců webových prohlížečů jej bezchybně podporovat. Tímto vzniká potřeba optimalizace zobrazení webové stránky pro různé prohlížeče, která však není vždy možná. Rozsahem a možností optimalizace se zabývají další body těchto obchodních a platebních podmínek.
- 1.41. **HTML, XHTML** (HyperText Markup Language) – je v informatice název značkovacího jazyka používaného pro tvorbu webových stránek, které jsou propojeny hypertextovými odkazy. HTML je hlavním z jazyků pro vytváření webových stránek, který umožňuje publikaci dokumentů na Internetu.
- 1.42. **JavaScript** (javascript, java script) – je multiplatformní, objektově orientovaný skriptovací jazyk. Jsou jím obvykle ovládnuty různé interaktivní prvky GUI (tlačítka, textová políčka) nebo tvořeny animace a efekty obrázků.
- 1.43. **Cache** (mezipaměť) – je označení pro vyrovnávací mezipaměť používanou v informatice. Je zařazena mezi dva subsystémy s různou rychlostí a vyrovnává tak rychlost přístupu k informacím. Účelem cache je urychlit přístup k často používaným datům na „pomalých“ médiích.
Příkladem cache je systém, který je součástí webového prohlížeče a ukládá data (např. obrázky, css soubory) tak, aby je nebylo při další návštěvě potřeba znovu stahovat ze serveru (zrychluje tak načítání webu a šetří stahovaná data). Nevýhodou tohoto systému je bohužel i fakt, že zdržuje zobrazení změn na webové stránce (pokud je poskytovatelem nahrán update, nemusí se zobrazit návštěvníkům webu ihned a všem).
- 1.44. **Affiliate** - Jde o partnerský či provizní systém založený na propagaci produktu/webu firmy prostřednictvím webů partnerů (označených jako affiliate partneři).
- 1.45. **SEO** – (Search Engine Optimization) – optimalizace pro vyhledávače, je proces ovlivňování viditelnosti webu v neplacené části výsledků internetového vyhledávače, zlepšit pozici ve výsledcích vyhledávání a četností nacházení svého webu ve výsledcích hledání na zvolené dotazy.
- 1.46. **Serialize** - je postup, při kterém jsou objekty či jiná strukturovaná data převedena do podoby vhodné pro uložení či přenos dat. Nejčastějším případem v programování je situace, při které je objekt z paměti převeden do textové podoby (např. XML formátu).
- 1.47. **Deserialize** – je postup opačný k serializaci. Ne každý objekt je možno po serializaci deserializovat do přesně stejné podoby.

2. SMLOUVA, DODATKY, OBCHODNÍ PODMÍNKY A JEJICH VZÁJEMNÝ VZTAH

- 2.1. Obchodní vztah poskytovatele a nabyvatele je upraven rámcovou smlouvou, dodatky uzavíranými ke smlouvě a těmito obchodními podmínkami.
- 2.2. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním obchodních podmínek. Ujednání obsažená v dodatku ke smlouvě pak mají přednost jak před obchodními podmínkami, tak před smlouvou.
- 2.3. Nabyvatel a poskytovatel berou na vědomí, že tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy a jejích dodatků.

3. ZMĚNY OBCHODNÍCH A PLATEBNÍCH PODMÍNEK

- 3.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto obchodní a platební podmínky. O této změně je poskytovatel povinen písemně vyrozumět nabyvatele (za písemné vyrozumění se považuje i e-mailová zpráva). Pokud Nájemce s jednostrannou změnou obchodních podmínek nesouhlasí a jednostranná změna je závažného charakteru, je nabyvatel oprávněn smlouvu písemně vypovědět s týdenní výpovědní dobou, která začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli. Výpověď musí být doručena poskytovateli nejpozději do týdne poté, kdy je nabyvatel vyrozuměn o jednostranné změně obchodních podmínek, jinak je neplatná. Za změnu závažného charakteru se nepovažuje zejména taková změna, která vyplývá ze změny právních předpisů, oprava chyby v psaní a počtech, změna, kterou nedojde ke zhoršení právního postavení nabyvatele apod.
- 3.2. Nabyvatel se zavazuje při každé nové objednávce vždy zkontrolovat aktuální účinné obchodní podmínky (např. při zadání nového požadavku do technické podpory, při objednávce nebo zrušení objednaného modulu).

4. PLATNOST A DORUČOVÁNÍ PÍSEMNÝCH DOKUMENTŮ

- 4.1. Protože písemné dokumenty (rámcová smlouva, dodatek ke smlouvě a všechny ostatní písemné dokumenty) jsou zásadně uzavírány na dálku, např. pomocí doručení poštovní službou, platí pro ně následující pravidla:
 - a) Dokument se považuje za účinný okamžikem podpisu poslední smluvní stranou. Za doručení se považuje pouze doručení originálu (faxová, nebo nascanovaná kopie nemá žádnou váhu).
 - b) Pokud je v dokumentu uvedeno datum (např. termín realizace, datum započetí prací) a originál dokumentu nebo platba z něj vyplývající, jež má být uhrazena před započetením prací, jsou některé ze stran doručeny až po tomto datu, považuje se slíbené datum za neplatné. Tento bod má na mysli zejména situaci, kdy je poskytovatelem nabyvateli zaslán podepsaný dokument, který poskytovatele zavazuje k realizaci úkolu, avšak platba za tento úkol (např. záloha), nebo dokument dorazí až po termínu, od kterého je poskytovatel povinen na úkolu začít pracovat. V takovém případě je daný dokument stále platný, po poskytovateli však není možné vyžadovat jakékoli dodržení příslibených termínů.

- c) Pokud je v dokumentu uveden variabilní symbol, s kterým je potřeba platbu provést, je nabyvatel povinen tento variabilní symbol použít. Pokud bude platba provedena, ale bude provedena bez správného variabilního symbolu, může být realizace objednaného pozdržena. Nový termín sdělí poskytovatel nabyvateli na vyžádání.
- d) Pro doručování dokumentů dle těchto obchodních podmínek a platebních podmínek platí následující: dokument může být druhé smluvní straně předán buď osobně, nebo ji může být doručen. Za řádně doručený dokument bude považován i dokument, jehož dojití adresát vědomě zmařil. Je-li dokument doručován s využitím provozovatele poštovních služeb, platí domněnka, že byla došlá zásilka doručena třetí pracovní den po odeslání, a byla-li odeslána na adresu v jiném státě, patnáctý pracovní den po odeslání.
- e) Nabyvatel výslovně souhlasí s tím, že mu účetní doklady a veškeré zprávy budou zasílány v elektronické podobě na e-mailovou adresu, kterou uvedl ve smlouvě, případně na novou e-mailovou adresu, kterou v souladu se smlouvou nahlásil poskytovateli. Je-li dokument nebo zpráva doručována prostřednictvím e-mailu, platí domněnka, že byl e-mail doručen třetí pracovní den po odeslání.

II. Pravidla spolupráce

5. INFORMAČNÍ SERVIS POSKYTOVATELE

5.1. Nabyvatel uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním novinek a to zejména z oblasti:

- a) SEO,
- b) internetového marketingu,
- c) bezpečnostních rizik,
- d) vyhledávačů zboží,
- e) platebních bran,
- f) dopravních společností,
- g) jakékoli jiné činnosti související s provozem webu, eshopu, či dalších produktů poskytovatele.

5.2. Novinky mohou být rozesílány formou newsletteru, marketingové reklamy, nebo jiné obdobné nabídky zboží nebo služeb.

6. REFERENCE

6.1. Nabyvatel uděluje poskytovateli souhlas s prezentováním díla nebo služby dodané nabyvateli v propagačních materiálech poskytovatele, a to zejména na webech poskytovatele, sociálních sítích a tiskových materiálech poskytovatele. (vo23)

6.2. V referencích může poskytovatel vyjádřit úspěchy dodaného díla v relativních jednotkách (např. zvýšení návštěvnosti, obratu nebo objednávek o X %), nesmí však bez předchozího souhlasu nabyvatele uvádět konkrétní údaje (např. obrat v konkrétních částkách).

- 6.3. Autorem Informačního systému BINARGON, pod jehož jménem musí být dílo uváděno na veřejnost a které musí být na díle zřetelně uvedeno, a to na všech obvyklých místech, je poskytovatel. Nabyvatel bere na vědomí, že všechny stránky generované Informačním systémem BINARGON musí obsahovat funkční html/xhtml odkaz směřující na stránky nebo podstránky webu poskytovatele.

7. PŘEVZETÍ DÍLA

- 7.1. Pokud je dílo objednáno formou dodatku a pokud není ve smlouvě či v dodatku smlouvy uvedeno jinak, považuje se dílo ze strany nabyvatele za převzaté v případě splnění kterékoli z následujících podmínek:
- a) Podepsání předávacího protokolu ze strany nabyvatele.
 - b) Poskytovatel předal nabyvateli dílo k otestování a ve lhůtě 10 pracovních dnů (není-li v dodatku nebo ve smlouvě specifikován jiný termín pro převzetí) nabyvatel nenahlásil žádnou chybu, **kteřá by byla v rozporu s jasně stanoveným zadáním**. Dílo je považováno za převzaté i v případě, že dojde k nahlášení chyb, které byly součástí zadání, avšak byly nahlášeny až po výše uvedené desetidenní lhůtě.
 - c) Nabyvatel spustil dílo do ostrého provozu (tedy např. do provozu, kdy přijímá objednávky na eshopu, vyřizuje požadavky zaslané z webových formulářů, či pomocí díla provozuje jakoukoli komerční činnost).
- 7.2. Pokud je dílo poskytnuto formou nájmu, tak je nájemné účtováno od prvního dne následujícího měsíce, kdy dojde k převzetí díla.
- 7.3. Převzetí díla nemůže být ze strany nabyvatele podmíněno jakýmkoli kroky třetí strany, například:
- a) Potřebou podepsat smlouvu s platební branou (například: poskytovatel dodává dílo s napojením na platební bránu, kdy nabyvatel s poskytovatelem platební brány uzavře smlouvu, nebo od něj získá údaje potřebné pro finální spuštění platební brány).
 - b) Otestováním jakékoli části díla ze strany třetí strany (rozhraní banky, dodavatele zboží, affiliate partnera a další) – kdy tyto kroky třetí strana provede, nemůže poskytovatel ovlivnit.

8. VÝPOVĚĚD SMLOUVY, MODULU ČI SLUŽBY POSKYTNUTÝCH FORMOU NÁJMU

- 8.1. Výpovědní doba rámcové smlouvy a všech modulů poskytnutých nabyvateli poskytovatelem formou nájmu je 6 měsíců.
- a) V případě, že dojde ze strany poskytovatele k navýšení ceny jakéhokoliv modulu, je oprávněn nabyvatel vypovědět daný modul ke dni navýšení ceny tohoto modulu. Pro moduly, u nichž se cena nezvýšila, však 6měsíční výpovědní doba nadále platí.
 - b) Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, po kterém byla výpověď podána.
- 8.2. Po uplynutí uvedené výpovědní doby má nabyvatel (avšak pouze v případě doplacení všech závazků vůči poskytovateli) nárok na následující:
- a) Jedno bezplatné nahrání zálohy své databáze (podmínky specifikovány v bodě 16.9).

- b) Kód své šablony (neplatí pro kód demošablony nebo její kopie).
- 8.3. Po uplynutí výpovědní doby vypovězeného díla nemá poskytovatel povinnost uchovávat zálohu jakékoli části vypovězeného díla (zejména databáze, scripty, rozšíření zhotovená na míru, wireframe, design, šablonu).
- 8.4. Rámcovou smlouvu, případně některý z jejich dodatků, může vypovědět kterákoliv smluvní strana, nejdříve však od okamžiku, kdy bylo dílo předáno a převzato. (vo18)
- 8.5. V případě úmyslného poškození dobrého jména poskytovatele ze strany nabyvatele je poskytovatel oprávněn odstoupit okamžitě od všech svých závazků vůči nabyvateli. (vo19)
- 8.6. V případě, že došlo k vypovězení smlouvy a nabyvatel má v systému podpory neuzavřené tickety, platí následující:
- a) V případě, že má nabyvatel založeny požadavky v technické podpoře (tickety), které byly předány ke kontrole, ale nabyvatel je nepřevzal, budou automaticky považovány za převzaté a jejich cena bude odečtena z kreditu nabyvatele.
- b) V případě, že má nabyvatel založeny požadavky v technické podpoře (tickety) a tyto tickety ještě nebyly předány na kontrolu, bude zaúčtována poměrná část naceněné částky podle velikosti již hotové části ticketu.
- 8.7. V případě, že nabyvatel zruší modul či část systému, a tato zrušená část vyžaduje úpravu grafické šablony, nebo nějakého rozšíření, bude takovýto úkon účtován podle standardní hodinové sazby programátora. Například:
- a) Nabyvatel provozuje jako součást webu blog. V grafické šabloně je tedy naprogramována záložka nebo odkaz na zobrazení tohoto blogu. Tento odkaz je tedy potřeba odstranit ze strany programátora.

9. ÚPLNÉ, NEBO ČÁSTEČNÉ ZRUŠENÍ MODULU ČI FUNKCE SYSTÉMU

- 9.1. Ze strany poskytovatele může dojít ke zrušení (nebo částečnému zrušení) objednaných modulů, či změně fungování systému za následujících podmínek:
- a) Modul vyžaduje napojení na třetí stranu a tato strana změní způsob nebo podmínky využití, či dojde ke zpoplatnění / změně cen napojení na třetí stranu. Protože takovýto modul přestane fungovat okamžitě po provedení změn třetí stranou, je poskytovatel oprávněn zrušit modul bez výpovědní doby.
- b) Poskytovatel může modul či část systému nahradit jiným obdobným modulem či funkcí za stejnou či nižší cenu. V takovém případě přechází nabyvatel na tuto novou verzi okamžitě (starý modul je vypovězen okamžitě, zákazník přechází automaticky na nový modul opět s 6 měsíční výpovědní dobou)
- 9.2. Při zrušení z jiných důvodů je zachována výpovědní doba určená pro daný modul.

10. ZÁRUKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY a NÁHRADA ÚJMY

- 10.1. Nabyvatel výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel není odpovědný za žádnou přímou, nepřímou, náhodnou, zvláštní, či následnou újmu, která vznikne nabyvateli, zahrnující, ale neomezuující se na, ztrátu výdělků, dobrého jména, dat, či možnosti užívat dílo nebo na jiné nehmotné ztráty, které jsou výsledkem užívání nebo nemožnosti užívat dílo.

- 10.2. Dílo je poskytováno tak, jak stojí a leží bez jakýchkoliv záruk za jakost ať už vyjádřených, předpokládaných nebo zákonných.
- 10.3. Nabyvatel může požadovat od poskytovatele odstranění vady. Požadovaný způsob nahlášení vady a případná úhrada, pokud se prokáže, že se nejedná o chybu na straně poskytovatele, je specifikován v bodě 12.
- 10.4. Poskytovatel neodpovídá za případné výpadky a za škody způsobené nesprávným používáním díla poskytovatele či služeb poskytovatele.
- 10.5. Poskytovatel neodpovídá za případné výpadky a za škody způsobené třetí stranou, nebo jejím dílem (například chybou ve skriptech vložených do díla – typicky měřící scripty třetích stran).
- 10.6. Nabyvatel se zavazuje průběžně kontrolovat správnou funkčnost používaného díla. V případě, že najde jakoukoli chybu, která by mohla zapříčinit vznik újmy jedné či druhé straně, zavazuje se omezit používání díla tak, aby ke vzniku škody nedošlo. (vo39)
- 10.7. Skutečnost, že dílo poskytnuté poskytovatelem nabyvateli je:
- zpracováno na základě pravidel, která definuje nabyvatel (dodání produktu na míru podle zadání, které dodává nabyvatel);
 - zcela nebo zčásti vyvíjeno na základě přání a zkušeností ostatních zákazníků / uživatelů díla, kteří svým zadáním nemusí postihovat 100 % všech scénářů, které při provozu díla mohou nastat;
 - zcela nebo zčásti založeno na produktech třetích stran, ke kterým není poskytována podpora ani záruka (např. softwarové knihovny poskytované pod licencí zřikající se zcela odpovědnosti za vady, kdy právo země, ve které je takový produkt vydáván takovou specifikací umožňuje, poskytovaných „tak jak stojí a leží“, zejména pak těch produktů, které jsou poskytovány ze zemí mimo EU);
 - postaveno na otevřených technologiích (např. produktech, které jsou vyvíjeny komunitou a do specifikace či zdrojového kódu může přispívat kdokoli a zdarma);
 - postaveno na technologiích, ke kterým není poskytnuta žádná, nebo neúplná dokumentace (např. nástroje umožňující načítání, nebo ukládání do proprietárních formátů, ke kterým jejich autor oficiální nástroj pro určitou platformu nenabízí – např. generování PDF nebo Excelových dokumentů v prostředí PHP);
 - postaveno na technologiích, jejichž způsob fungování se mění v čase bez zásahu ze strany poskytovatele (například internetové prohlížeče);
 - postaveno na technologiích, jejichž způsob fungování se mění v čase vzhledem k nutnosti jejich výměny (např. upgrade operačního systému vzhledem k nalezeným bezpečnostním rizikům);
 - postaveno na technologiích využívajících cache (mezipaměť), kterou nemůže poskytovatel ovlivnit (např. cache v prohlížeči návštěvníků webu či e-shopu);
 - postaveno na technologiích, které bez možného určení pravidelnosti vyžadují restart způsobující neuložení dat, která jsou na serveru právě zpracovávána (např. může dojít ke ztrátě objednávky, nebo údajů zákazníka);

má za následek, že:

- a) Poskytovatel neodpovídá za případnou újmu způsobenou používáním díla, či chybou v dílu s výjimkou náhrady újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Tento bod je v souladu s §2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- b) Poskytovatel nemůže zaručit bezproblémový chod díla. S tímto je nabyvatel srozuměn a výslovně s tímto ustanovením souhlasí.

10.8. Závadou nejsou:

- a) Dočasná pozastavení provozu díla z důvodu potřeby nahrání aktualizace díla (např. upgrade verze e-shopu.) v délce nepřesahující 30 minut. (vo34)
- b) Vady způsobené cachováním starých dat (např. cache internetového prohlížeče, cache serverů poskytovatelů internetového připojení, či jiných systémů, které uživatelům nabízejí stará data, byť poskytovatel již nabízí data novější).
- c) Vady způsobené vlastními scripty / kódem vloženým do e-shopu nabyvatelem (zejména kódu vloženého pomocí textového editoru, Google tag-manageru či jiných nástrojů).
- d) Vady způsobené systémy (např. kompilátory, optimalizátory běhu aplikací či operačních systémů), které optimalizují a mění zdrojový či prováděcí kód aplikace.
- e) Vady způsobené pluginy v prohlížečích (např. pluginy Skype, které každé X místné číslo považují za telefonní číslo, které obalí vlastním kusem kódu).
- f) Vady, které se projevují v internetovém prohlížeči pouze při jiném zobrazení než 1:1 (např. ve chvíli, kdy má uživatel zvětšenu stránku, nebo písmo na stránce).
- g) Vady v produktu, které se projevují nebo projevovaly v období, ve kterém byl nabyvatel v mínusu s kreditem a tento mínus byl po splatnosti (po splatnosti je, pokud marně uplynula 14denní lhůta pro jeho návrat do kladného stavu dle bodu 23.5. písm. a), protože v takovém případě není systém ze strany poskytovatele udržován. (vo38)
- h) Vady v produktu, pro který nemá nabyvatel zakoupeny updaty (neboť takové dílo není ze strany poskytovatele udržováno).
- i) Vady v produktu, které vznikly zadáním dat do systému, který nebyl aktualizován (nabyvatel byl v mínusu s kreditem, nebo neměl zakoupeny updaty) a to ani v případě dokoupení updatů, neboť v době, kdy bylo dílo zastaralé, mohlo dojít k chybnému zadání dat do špatně fungujícího systému a tyto chybně zadaná data způsobují špatné rozhodování, byť jinak správně fungujícího systému.
- j) Vady, které jsou způsobeny chybným zadáním, které nabyvatel odsouhlasil (bez ohledu na to, kdo zadání vypracoval). Například rozšíření zhotovená na míru. (vo31)
- k) Nežádoucí stavy a chování díla způsobené zásahem do databáze, který si nabyvatel vyžádal (například ruční úprava uložených dokladů, cen, spojení mezi daty (například navázání produktů na kategorii či dodavatele) a jakýchkoli jiných dat uložených v systému).
- l) Chybná reprezentace kódu na straně serveru, nebo kompilátoru (např. stav, kdy při přiřazení čísla do proměnné dojde k přetypování hodnoty na řetězec).
- m) Chyby na straně výrobce SQL databáze: pomalé zpracování SQL dotazů, „zaseknutí“ SQL dotazu (dotaz, byť na serveru běžně zpracováváný, se provádí několik sekund,

popř. nelze ukončit), poškození SQL tabulky (může se projevit např. i tím, že z tabulky lze číst pouze některá data, nebo lze z tabulky číst, ale do tabulky nelze zapisovat).

- 10.9. Ve vztahu k službám produktů třetích stran zajišťuje poskytovatel funkčnost díla, specifikovanou v těchto obchodních podmínkách pouze ke stavu těchto služeb k okamžiku podpisu smlouvy. Pokud dojde k jakékoliv změně funkčnosti služeb třetí strany, která způsobí změnu funkčnosti či úplnou nefunkčnost, pak tyto závady nelze považovat za chyby a případné řešení situace je předmětem placených víceprací. Mezi produkty třetích stran patří zejména účetní a informační systémy, měřicí skripty a porovnávače zboží. (vo32)
- 10.10. Maximální výše náhrady újmy nebo následků prodlení ze strany poskytovatele, která nejsou v tomto dokumentu jinak řešeny a byly prokazatelně způsobeny poskytovatelem, je stanovena:
- a) Pro produkty pořízené formou nájmu, maximálně částkou ve výši jednoho měsíčního nájemného za tu část díla, která chybu způsobila. Maximálně však celkově částkou ve výši 3 000 Kč.
 - b) U produktů pořízených formou jednorázové licence: částkou ve výši 1/18 (jednaosmnáctina) pořizovací ceny licence za část díla, která chybu způsobila. Maximálně však celkově ve výši 3 000 Kč.
- 10.11. Maximální limit náhrady újmy činí celkem maximálně 6.000 Kč za jeden kalendářní rok.
- 10.12. V případě, že nabyvatel najde závadu, je povinen:
- a) bez zbytečného odkladu nahlásit poskytovateli tuto závadu prostřednictvím technické podpory;
 - b) v rámci své prevenční povinnosti okamžitě přestat nefunkční část produktu využívat a minimalizovat tím možné riziko vzniku škody.

III. Podpora produktu

11. DOHLED 24

- 11.1. Poskytovatel poskytuje nabyvateli službu "dohled 24". Díky této službě může nabyvatel nahlásit níže specifikované závady i mimo pracovní hodiny služby "technická podpora".
- 11.2. Hlášení v rámci služby "dohled 24" je nabyvatel povinen uskutečnit telefonicky a to na telefonní čísla uvedené na webu poskytovatele. Před samostatným telefonickým nahlášením je nabyvatel povinen zavést nahlášení i do systému technické podpory z důvodu požadavku na přesné písemné znění hlášené závady. Pokud dojde pouze k jednomu typu nahlášení (pouze písemné, nebo pouze telefonické), považuje se závada za nenahlášenou.
- 11.3. Za závadu, kterou lze nahlásit pomocí služby "dohled 24" se považuje pouze:

- a) Chyba znemožňující vytvoření objednávky z e-shopu (Nepočítají se tedy brány a API třetích stran, např. účetní systémy, Heureka košík, informační systémy, jejichž chod nemůže poskytovatel ovlivnit). (vo1)
 - b) Chybné údaje při založení objednávky nabyvatele klienta v rámci e-shopu. (například u objednávek se neukládá adresa či telefon zákazníka). (vo1)
 - c) Špatné ceny zboží. (vo1)
 - d) Nefunkční vkládání do košíku. (vo1)
 - e) Nenačítá se e-shop na front-endu nebo jeho část důležitá pro objednání zboží. (vo1)
- 11.4. Za dočasné a v danou chvíli dostačující odstranění závady se považuje i nahrání verze produktu ze zálohy, kde se závada ještě nevyskytovala. Nabyvatel bere na vědomí, že toto nahrání může „znefunkčnit“ či odstranit jinou, byť funkční, úpravu, modul či rozšíření, které již bylo nasazeno a otestováno. Smyslem takové opravy je co nejrychleji vyřešit závadu s vyšší prioritou (např. nefunkční e-shop). Poskytovatel je povinen toto náhradní řešení nahradit v pracovní době technické podpory plně funkčním řešením. V případě, že by to nebylo možné, dohodne s nabyvatelem další postup. (vo2)
- 11.5. Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění závady v co nejkratším možném termínu dle svých možností a povahy závady. V takovém případě může poskytovatel odložit řešení dalších požadavků nabyvatele.(vo7) Služba "dohled 24" slouží pouze k nahlášení závažných závad specifikovaných v bodě 11.3. pod písmeny a) – e). V žádném případě neslouží k poskytování technické podpory nebo obecných informací o fungování produktu. V případě, že bude nabyvatelem prokazatelně zneužívána, nebo že budou nabyvatelem hlášeny požadavky zapříčiněné špatným nastavením či, špatnou obsluhou ze strany nabyvatele, bude ze strany poskytovatele účtována smluvní pokuta, jejíž výše bude spočítána jako čas potřebný k prověření nebo vyřízení takového požadavku vynásobený příslušnou hodinovou sazbou programátora (počítá se každá započatá hodina) dle bodů 12.4.; 12.5.; 12.6. (vo3)

12. TECHNICKÁ a TELEFONICKÁ PODPORA

- 12.1. Podpora je poskytována na telefonu nebo v systému technické podpory, do kterého se může nabyvatel přihlásit svým jménem a heslem, prostřednictvím odkazu umístěného na webu poskytovatele.
- 12.2. **Definice technické podpory**
- a) Technická podpora je nabyvateli k dispozici 24 hodin každý den včetně svátků a nepracovních dnů. V tomto časovém rozmezí může zákazník kontrolovat odpovědi od technické podpory, zadávat nové požadavky, i schvalovat kalkulace na placené úkoly. Poskytovatel odpovídá nabyvateli na jeho požadavky v pracovních dnech v rozmezí od 09:00 do 15:00. (vo6) Kromě případů spadajících pod „dohled 24“ není možno se domáhat odpovědi či reakce technické podpory mimo tuto dobu.
 - b) Odpovědi a informace poskytovatele i nabyvatele, které jsou zadány do systému technické podpory, mají přednost před informacemi sdělenými telefonicky (viz telefonická podpora) či jakkoli jinak.
 - c) Nabyvatel může do technické podpory zadat:

- Nahlášení závady - počet hlášení není omezen, je však kontrolováno zneužívání těchto hlášení (viz samostatný bod dále)
 - Běžný požadavek - požadavek na sdělení informace či požadavek na práci. Požadavek je po přijetí nabyvatelem posouzen a řešen buď zdarma (např. poskytnutí informace) nebo je zhotovena kalkulace, která je předána nabyvateli k odsouhlasení společně s finálním zadáním.
 - Urgentní požadavek - požadavek, který nabyvatel považuje za prioritní a potřebuje jeho řešení v nejbližším možném termínu. Urgentní požadavky jsou zpracovávány zpravidla mimo standardní pracovní dobu a jsou zpoplatněny speciální sazbou (viz bod 12.6). Jako urgentní je požadavek považován pouze v případě, že jej jako urgentní schválil i poskytovatel.
- d) Pokud nabyvatel či poskytovatel požadují zaslání souboru (např. podkladů potřebných pro další práci), je možné tak učinit pouze systémem technické podpory, kde je, z důvodu bezpečnosti, stažení takového souboru podmíněno přihlášením.

12.3. Definice telefonické podpory

- a) Telefonická podpora je poskytována pouze v pracovních dnech a to v rozmezí od 09:00 do 15:00 hodin.
- b) Telefonická podpora slouží pouze ke sdělování obecných informací a konzultaci požadavků z technické podpory. Odpovědi v rámci telefonické podpory se považují za orientační. Za přednostní jsou považovány písemné odpovědi v technické podpoře (platí jak pro nabyvatele, tak pro poskytovatele).
- c) Pomocí telefonické podpory není možné schválit kalkulaci, nebo zadat nový požadavek. Z důvodů bezpečnosti jsou tyto úkoly možné jen v rámci technické podpory, kde je každý požadavek ověřen jménem a heslem nabyvatele.

12.4. Hodina práce programátora pro projekty a produkty pořízené formou nájmu je stanovena na 900 Kč (minimální účtovaná doba je 20 minut, dále se účtuje poměrnou částkou každých započatých po 20 minutách). (vo5)

12.5. Hodina práce programátora pro projekty a produkty pořízené formou jednorázové koupě je stanovena na 1300 Kč (minimální účtovaná doba je 20 minut, dále se účtuje poměrnou částkou každých započatých po 20 minutách). (vo5)

12.6. Hodina práce programátora pro urgentní požadavky v technické podpoře je stanovena na 2000 Kč (je účtována každá započatá hodina).

12.7. Způsob uzavření ticketu

- a) V případě, že je ze strany poskytovatele libovolný ticket (tedy i placený ticket) dokončen, je úkol uzavřen a naúčtován. V případě, že nabyvatel najde ve zpracování závadu, požádá poskytovatele o znovuotevření ticketu (nabyvatel je povinen nahlásit důvod, tedy v čem našel závadu).

- b) V případě, že poskytovatel oznámí nabyvateli, že je úkol dokončen, má nabyvatel 7 pracovních dnů na jeho kontrolu. Pokud nabyvatel nenahlásí závadu v této lhůtě, považuje se ticket za zkontrolovaný a poskytovatel jej uzavře (popř. naúčtuje v případě, že se jedná o placený úkol)
- c) Ticket může být uzavřen i ze strany nabyvatele. Takový ticket se považuje automaticky za zkontrolovaný a nabyvatel souhlasí s jeho naúčtováním.
- d) Nabyvatel nemůže požadovat po poskytovateli odložení uzavření ticketu (např. z důvodu toho, že je "na dovolené", nebo "že se k tomu ještě nedostal"). Součinnost ze strany nabyvatele musí být poskytována plynule a jediným kritériem pro neuzavření ticketu je nahlášení oprávněné chyby.

12.8. Reklamace ticketu

- a) V případě, že nabyvatel není spokojen s provedením již uzavřeného ticketu, může jej reklamovat založením nového ticketu. Do tohoto ticketu je povinen uvést číslo reklamovaného ticketu. Není v technických možnostech poskytovatele reklamovaný ticket dohledávat jinak než podle přesného čísla. Reklamace ticketu je vyřizována od okamžiku uvedení čísla reklamovaného ticketu.

12.9. Zrušení požadavku

- a) Nabyvatel může poskytovatele požádat o zrušení požadavku, nelze však zrušit požadavek, u kterého došlo ke schválení kalkulace. V případě, že dojde ke zrušení takového požadavku, bude požadavek naúčtován v plné výši.
- b) Všechny termíny uvedené u požadavku jsou pouze orientační. Vzhledem k tomu, že produkty poskytované ze strany poskytovatele mají splňovat podmínky na dynamicky se měnícím trhu, může poskytovatel dát přednost před požadavkem nabyvatele jiné práci (důvody uvedené v bodě "ZÁVAŽNÉ DŮVODY K REZERVACI ZDROJŮ POSKYTOVATELE")

12.10. Limity technické a telefonické podpory

- a) Technická podpora může řešit pouze jeden požadavek nabyvatele současně, ostatní požadavky čekají ve frontě a dostanou se ke zpracování až po dokončení, tím se rozumí úplného uzavření, předchozího požadavku nabyvatele.
- b) Do tohoto počtu se nepočítá hlášení chyb. Chyby jsou řešeny/opravovány v nejbližším možném termínu.
- c) Aby mohl poskytovatel zajistit co nejméně přístup všech uživatelů k technické podpoře, je stanoven horní limit počtu požadavků a množství hodinové práce, které může nabyvatel u poskytovatele za jeden měsíc objednat. Tento horní limit může být dle aktuálního vytížení a fronty práce po domluvě s poskytovatelem překročen. Limit je stanoven tak, že nabyvatel může do technické podpory zavést maximálně 5 požadavků měsíčně, u nichž dohromady celková doba práce pro jejich vyřízení nepřekročí 4 hodiny (Do celkové doby vyřízení se započítává i analýza zadání, kterou

nabyvatel zadal, i doba, po kterou se s nabyvatelem či třetí stranou komunikuje).
(vo8 + vo9)

- d) V případě, že z předchozího měsíce zůstávají nevyřízené (neuzavřené) požadavky, snižuje se výše uvedený limit o počet dosud neuzavřených požadavků.
(Například: z předchozího měsíce zůstaly nevyřízeny 2 požadavky o celkové náročnosti 1 hodiny práce. V aktuálním měsíci může nabyvatel zadat maximálně 3 nové požadavky o celkové náročnosti 3 hodin práce.).
- e) Do limitu požadavků technické podpory jsou započítávány i požadavky z telefonické podpory.
- f) V rámci jednoho ticketu nemůže být zadáváno více požadavků najednou (např. z důvodu obcházení limitů technické podpory).
- g) Do limitu technické podpory nejsou započítávány hlášení závad, hlášení závad však nesmí být nabyvatelem zneužíváno k obcházení zadávání běžných požadavků. Ze strany poskytovatele může dojít k přepnutí typu požadavku z nahlášení závady do typu běžný požadavek a tím pádem započítání požadavku do limitů. Tuto změnu nabyvatel vidí po přihlášení do technické podpory.
- h) Hodiny technické podpory ani počet požadavků, které nabyvatel v daném měsíci nevyužije, se do dalšího měsíce nepřenáší.
- i) Podpora nemusí vyřešit požadavek nebo nahlášenou chybu, pokud nabyvatel nepodá dostatečné, úplné a srozumitelné vysvětlení či popis problému. Čas, který se bere jako čas, po který poskytovatel daný požadavek řešil, se bere pouze čas od podání úplného a srozumitelného popisu problému či požadavku. Poskytovatel si může vyžádat další informace a součinnost nabyvatele potřebnou pro vyřešení požadavku. Ohlášený požadavek nemusí uznat za úplný, dokud se mu nedostane požadovaných informací či součinnosti ze strany nabyvatele.

12.11. Přetěžování technické a telefonické podpory

- a) Technická podpora je povinná řešit současně pouze jeden požadavek. Není možné ze strany nabyvatele zaslat několik požadavků a požadovat jejich řešení současně. V případě, že se tak stane, nelze po poskytovateli žádat dodržení jakéhokoli termínu.
- b) Pořadí požadavků lze s poskytovatelem domluvit individuálně.
- c) V případě překročení měsíčního limitu technické a telefonické podpory bude nabyvatel upozorněn poskytovatelem na toto překročení písemnou formou v rámci ticketu. V případě, že bude k překračování docházet i nadále, bude čas strávený nad řešením nadlimitních požadavků účtován dle hodinové sazby tak, jako by se jednalo o práci programátora (body 12.4., 12.5.,12.6.).
- d) V případě, že bude nabyvatel opakovaně (3x a vícekrát za rok) hlásit neoprávněné závady, bude čas potřebný k řešení takovýchto požadavků účtován dle hodinové sazby programátora (body 12.4, 12.5.,12.6).
- e) V případě nadměrného přetěžování (zejména zneužíváním pomocí hlášení neoprávněných závad, případně využívání technické podpory k jinému účelu, než je určena) může poskytovatel zcela přestat poskytovat nabyvateli podporu.

12.12. Poskytování podpory pro zákazníky s jednorázovou licencí

- a) V případě pořízení díla (například eshopu, webu) formou zakoupení jednorázové licence, je technická podpora (včetně opravy chyb) poskytována pouze první rok po zakoupení (zakoupením se rozumí splacení všech nabyvatelových závazků vůči poskytovateli souvisejících se zakoupením jednorázové licence, v případě, že dojde k uhrazení závazků opožděně, počítá se datum, kdy mělo k zaplacení dojít) licence. Prodloužení podpory, vždy na jeden rok (včetně práva na aktualizace), je možné pouze po zaplacení udržovacího poplatku. Výše ročního udržovacího poplatku je stanovena na základě doby uběhlé od vypršení předchozí podpory:
- 0-1 rok od vypršení předchozí podpory je cena 20 % z aktuální pořizovací ceny licence (tedy ceny, jakou by zákazník za licenci zaplatil ke dni jejího prodloužení). (vo41)
 - 1-2 rok od vypršení předchozí podpory je cena 35 % z aktuální pořizovací ceny licence (tedy ceny, jakou by zákazník za licenci zaplatil ke dni jejího prodloužení).
 - více než 2 roky od vypršení předchozí podpory je cena 40 % z aktuální pořizovací ceny licence (tedy ceny, jakou by zákazník za licenci zaplatil dnes).
- Aktuální pořizovací cenou** se rozumí cena, která by byla účtována, kdyby se licence pořizovala v okamžiku prodloužení podpory.

12.13. Způsob řešení chyb

V případě, že nabyvatel nahlásí do systému technické podpory chybu, je poskytovatel povinen analyzovat chybu zdarma, pokud se později ukáže, že se jednalo o chybu na straně poskytovatele, nejdéle však v délce 15 minut. V případě, že se během 15 minut nepovede nalézt příčinu problému, bude aplikován následující postup:

- a) Poskytovatel sdělí nabyvateli, jaké kroky v hledání chyby již provedl a vystaví ticket s kalkulací minimálně 1 hodiny práce, který nabyvatel odsouhlasí.
- Pokud nabyvatel kalkulaci neodsouhlasí, není poskytovatel povinen pokračovat v hledání chyby a chyba se považuje za vyřešenou.
 - Pokud nabyvatel kalkulaci odsouhlasí, bude poskytovatel pokračovat v hledání chyby. V případě, že práce přesáhne odsouhlasený rozpočet a chybu se nepodaří najít, dohodnou se obě strany na dalším postupu (např. navýšení kalkulace). Nabyvatel je však povinen uhradit již provedenou dobu hledání chyby.
- b) V případě, že se podaří chybu nalézt a prokáže se, že chyba je na straně poskytovatele, je poskytovatel **povinen cenovou kalkulaci zrušit a oprava chyby bude provedena zdarma.**
- c) V případě, že se podaří chybu nalézt a neprokáže se, že je chyba na straně poskytovatele, je nabyvatel povinen uhradit čas potřebný k nalezení chyby. Do chyb, které nejsou na straně poskytovatele, se započítávají zejména chyby způsobené (vo33):
- třetí stranou (byť jen v části celkových důvodů způsobujících chybu);

- nastavením, které provedl nabyvatel;
 - nastavením, které provedla třetí strana;
 - pluginem / rozšířením na míru, které si nechal zhotovit nabyvatel (zejména z důvodu, že takovéto rozšíření je zpracováno dle zadání a pokynů nabyvatele - nabyvatel vytvořil nebo minimálně odsouhlasil zadní před jeho realizací);
 - chybou v prohlížeči (např. neúplná nebo zcela chybějící podpora určitého standardu);
 - chybou v dodané dokumentaci (započítávají se i chyby v dokumentaci dodané nabyvatelem nebo třetí stranou);
 - změnou ve fungování produktu třetí strany (poskytovatel není povinen udržovat napojení na produkty třetí strany funkční i po předání, viz bod 15.4.a));
 - špatným nastavením domény ze strany nabyvatele nebo třetí strany;
 - zablokování přístupu na servery třetích stran;
 - zablokování přístupů na server, na kterém běží produkt poskytovatele z důvodu velkého množství přístupů (ať už celkového počtu, nebo velkého množství přístupů v krátkém časovém okamžiku - množství je specifikováno v kapitole o webhostingu).
- d) V případě, že se dle předchozího kroku, tedy v prvních 15 minutách, podařilo najít chybu, bude postupováno následovně:
- Pokud se prokázalo, že chyba byla na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen provést opravu zdarma.
 - Ve všech ostatních případech (tedy například pokud se prokázalo, že chyba je **na straně třetí strany**), uhradí nabyvatel poskytovateli vždy čas strávený na hledání (v sazbě programátora dle bodů 12.4., 12.5., 12.6. těchto obchodních podmínek) této chyby a podle povahy nalezené chyby bude následně dohodnut další postup a cena řešení.

12.14. Další upřesnění

- a) Poskytovatel přijmutím požadavku od nabyvatele nestvrzuje, že od něj obdržel veškeré potřebné podklady, neboť potřeba dodání některých podkladů může vyvstat až v době realizace.
- b) Každý požadavek nabyvatele je ze strany poskytovatele posouzen s ohledem na náročnost a správnost zadání. Řešení požadavku na vývoj nebo úpravu tedy není možné vynutit, požadavky jsou řešeny vždy až po oboustranné dohodě nabyvatele a poskytovatele. Poskytovatel tedy není povinen požadavek nabyvatele přijmout.
- c) Jako reakce na zaslaný ticket je považována jakákoli reakce ze strany poskytovatele, tedy i potvrzení přijetí zprávy či ticketu.
- d) Vzhledem k povaze technické podpory (poskytovatel předem neví, jaké požadavky v jakou dobu a s jakou prioritou nastanou), nemůže poskytovatel garantovat rychlost reakce nebo dobu potřebnou k vyřešení požadavku, či to, zda vůbec bude možné požadavek realizovat.

- e) To, že poskytovatel přijme požadavek do technické podpory, ještě neznamená, že je požadavek vůbec realizovatelný.

13. TERMÍNY ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

- 13.1. Požadavky jsou ze strany poskytovatele řešeny s ohledem na jeho momentální vytížení, náročnost požadavku a volných kapacit.
- 13.2. Do doby potřebné pro vyřešení závady se nezapočítávají časové prodlevy způsobené čekáním poskytovatele na:
 - a) reakci na dotaz (např. požadavek na upřesnění zadání, dodání slíbených podkladů) (vo12)
 - b) řešení požadavku s třetími stranami, (například čekání na vyjádření od zbožíových či realitních portálů, od dodavatelů informačních systémů)
 - c) řešení požadavku, při kterých je nutná analýza datových souborů Objednatele, např. rozsáhlé CSV a XML soubory
 - d) řešení požadavku, který se vyskytuje nad rámec doby pro vyřešení požadavku, (například chyba v synchronizačním exportu, který probíhá v několikahodinovém časovém intervalu nebo chyba, která se vyskytuje náhodně v několikadenním časovém intervalu)
 - e) řešení požadavku, který se vyskytuje jen ve specifické softwarové či hardwarové konfiguraci nabyvatele, (například specifické nastavení firemní sítě či počítačové stanice, typicky antivirové programy, spamfiltry třetích stran, nastavení routeru apod.)
 - f) řešení požadavku, kde je nutná součinnost nabyvatele a nabyvatel na výzvu ze strany poskytovatele nereaguje
 - g) řešení požadavku, jehož řešení vyžaduje stažení zálohy databáze, souborů na FTP nebo jiných údajů uložených na serveru (zálohy jsou zálohovány v oddělené lokalitě, slučovány z rozdílových záloh, vygenerování určité zálohy je časově náročné a není možné předem odhadnout, kdy k vygenerování dojde)
 - h) řešení požadavku, ke kterému je potřeba licencovaný software třetí strany (typicky import dat do ekonomického systému, ke kterému je potřeba licence - např. načtení dat do systému Pohoda)
- 13.3. Pokud je požadavek objednáván formou dodatku ke smlouvě, platí pro jeho splnění termín uvedený v dodatku.
 - a) Pokud termín není v dodatku uveden, má se za to, že daná objednávka je učiněna bez požadavku na termín.
- 13.4. Pokud je k jakémukoli požadavku stanoven termín jeho splnění (platí i pro objednávky učiněné formou dodatku ke smlouvě), má se za následující:
 - a) Termín splnění díla se prodlužuje o dvojnásobek doby prokazatelného prodlení nabyvatele s poskytnutím nutné součinnosti. (vo11)
 - b) Smluvený termín (i závazný termín) je možno ze strany poskytovatele jednostranně prodloužit v případě, že musí přesunout vývojové či jiné lidské kapacity na řešení

urgentního problému. Těmito problémy mohou být zejména důvody uvedené v kapitole "ZÁVAŽNÉ DŮVODY K REZERVACI ZDROJŮ POSKYTOVATELE"

14. ZÁVAŽNÉ DŮVODY K REZERVACI ZDROJŮ POSKYTOVATELE

- 14.1. Vyšší moc, tedy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli poskytovatele.
- 14.2. Důvody spojené se změnou legislativy (včetně problémů spojených s exporty pro účetní a finanční systémy).
- 14.3. Úkoly spojené s globálními předpoklady pro úspěch na on-line trhu, např.:
 - a) optimalizaci chování produktu pro fulltextové vyhledávače;
 - b) optimalizaci chování produktu pro zbožové vyhledávače;
 - c) exporty pro dopravce či systémy propojení s platebními branami;
 - d) exporty do účetních systémů.
- 14.4. Nalezení chyby v systému (v dodávaném produktu).
- 14.5. Řešení bezpečnostního rizika.
- 14.6. Procento zaměstnanců poskytovatele na nemocenské překročí 25 %.

IV. Služby

15. NAPOJENÍ NA DODAVATELE (či jiné DATOVÉ ZDROJE), ŘEŠENÁ NA MÍRU

- 15.1. Napojení na dodavatele je ze strany poskytovatele řešeno na základě dokumentace, která je k datovému zdroji poskytována. **Pro další účely je dodání dokumentace bráno tak, že dokumentace je dodávána vždy nabyvatelem, ne třetí stranou, neboť nabyvatel je ten, kdo třetí stranu k jednání přivedl:**
 - a) Pokud se v průběhu realizace, nebo dodání produktu ukáže, že dodaná specifikace je neúplná, nejasná **nebo zavádějící**, je dodavatel specifikace povinen požadované informace doplnit. Pokud k doplnění z jakéhokoli důvodu nemůže dojít, platí následující (vo28)
 - Nabyvatel je povinen dodávané napojení převzít i při nedodržení zadání, které nemohlo být dodrženo kvůli nedodání požadovaných informací.
 - b) Pokud dojde na základě doplnění informací (či vzniku informací, které nebyly dříve známy) k navýšení náročnosti realizace, bude ze strany poskytovatele zhotovena nová kalkulace na zhotovení napojení.
 - V případě zamítnutí kalkulace je nabyvatel povinen uhradit již realizovanou poměrnou část zadání.
 - V případě, že byl stanoven termín realizace, bude ze strany poskytovatele specifikován nový termín realizace s přihlédnutím k náročnosti nového zadání a volným kapacitám poskytovatele v době schválení nové kalkulace.

- 15.2. V případě, že k datovému zdroji **není poskytována dokumentace**, nelze případné problémy a požadavky na úpravu či opravu nahlásit jako chyby a vždy se jedná o placenou úpravu. Poskytovatel je však povinen dodržovat požadavky, které byly odsouhlaseny ve schváleném zadání (např. v ticketu).
- a) Pokud není žádná dokumentace poskytnuta, zhotoví poskytovatel napojení dle svých zkušeností a dle svého pochopení dat v dodaném zdroji (Nabyvatel nemůže reklamovat napojení, které nespécifikoval. Týká se to i jednotlivých částí a pravidel pro překlad dat).
- 15.3. V případě, že není v době zahájení prací dodáno vše potřebné k napojení se na datový zdroj (např. adresa pro připojení, přihlašovací údaje), posunuje se termín realizace o dobu, po kterou se čeká na dodání tohoto připojení. O chybějících přístupech může poskytovatel nabyvatele informovat, avšak informaci, že k datům je potřeba dodat přístup, považuje za samozřejmou.
- 15.4. **Funkčnost dodaného napojení a jeho změny v čase**
- a) Napojení na dodavatele, byť zpracované podle dodaného zadání, je funkční v době předání nabyvateli. Pokud třetí strana své datové exporty **jakkoli změní, nejedná** se o chybu na straně poskytovatele.
- b) Novou verzi datového zdroje je možno zpracovat za úplatu. Cena bude určena na základě rozboru nových dat. Protože se nejedná o chybu na straně poskytovatele, ale o změnu ze strany dodavatele dat, nelze dopředu garantovat termín ani cenu potřebných úprav (není dopředu znám rozsah změn).
- 15.5. **Chyby dat na straně dodavatele dat**
- a) Chyby dat na straně dodavatele dat (typicky zacyklení v referencích, chybějící data, odkazy na neexistující záznamy) není možné reklamovat u poskytovatele.
- b) V případě nahlášení chyby v napojení, bude proveden rozbor v rozsahu maximálně 1 hodiny práce programátora. V případě, že bude nalezena chyba na straně dodavatele dat, bude tato hodina zaúčtována dle standardní ceny hodiny práce programátora (viz. body 12.4 a 12.5). V případě překročení této doby, bude dohodnut další postup individuálně.
- 15.6. **Testovací versus plné rozhraní**
- a) Pokud je na straně rozhraní, ke kterému se zhotovuje napojení, realizováno tzv. testovací a ostré rozhraní (např. jeden přístup pro nahrávání testovacích objednávek a později jiný přístup pro nahrávání ostrých dat), platí následující:
- Nabyvatel, popř. jím pověřená osoba (počítá se zde i třetí strana, vo28) otestuje napojení na testovacím rozhraní. V případě, že bude test prohlášen za funkční, ale při přechodu na ostré rozhraní funkční nebude, má se za to, že poskytovatel dodal napojení správně a 100% funkční, protože bylo úspěšně otestováno na testovacím rozhraní.
- 15.7. Vzhledem k obecné náročnosti napojení a četnosti chyb na straně dodavatele dat jsou pro zhotovení napojení na jakýkoli datový zdroj určeny následující minimální ceny:

- a) Import z CSV: od 3900 Kč jednorázově;
 - b) Import z XML: od 4900 Kč jednorázově.
- 15.8. Ke zhotovení napojení na dodavatele, či jiný datový zdroj jsou pro napojení zhotovovaná po 31. 5. 2015 připočítávány automaticky tyto minimální poplatky (poplatky mohou být větší v případě oboustranného odsouhlasení nabyvatelem a poskytovatelem):
- a) Za napojení spouštěná automaticky na straně serveru: od 100 Kč / měsíčně / za jednoho dodavatele (za jeden datový zdroj). Počítá se max. jedno spuštění denně;
 - b) Za napojení spouštěné nabyvatelem pomocí aplikace: od 1000 Kč / jednorázově / za jednoho dodavatele (za jeden datový zdroj). Počet maximálních spuštění za den může být ze strany poskytovatele omezen (např. u velkých datových zdrojů).
- 15.9. Příklad určení ceny napojení na dodavatele
- a) import z CSV zpracovaný/spouštěný automaticky: 3900 Kč jednorázově + 100 Kč měsíčně
 - b) import z CSV zpracovaný /spuštěný pomocí aplikace: 3900 Kč jednorázově + 1000 Kč jednorázově
 - c) import z XML zpracovaný/spouštěný automaticky: 4900 Kč jednorázově + 100 Kč měsíčně
 - d) import z XML zpracovaný/spuštěný pomocí aplikace: 4900 Kč jednorázově + 1000 Kč jednorázově
- 15.10. Cena za automatické spuštění na serveru může být ze strany poskytovatele navýšena dodatečně a to za následujících podmínek:
- a) Ze strany dodavatele dat dojde k navýšení počtu/velikosti dat (např. pokud se zvýší počet zpracovávaných produktů z importu. Ukázkovou situací může být import, který měl v době zhotovení 500 položek, po čase však dodavatel rozšířil sortiment a počet položek se zvýšil na 1000)
 - b) Dojde ke zvýšení nároků na zpracování dat vzhledem k navýšení složitosti dat (např. nezvýší se počet produktů, ale dojde k navýšení počtu cenových skupin, ke zvětšení číselníku výrobců)
 - c) V případě, že cena importu byla určena na základě dodání ukázkových dat a finální importovaná data se liší.
 - d) Jakýchkoli dalších situací, kdy dojde k navýšení nároků na spuštění na straně serveru (např. navýšením vyžadované poměti, diskového prostoru, či délky běhu scriptu).
- 15.11. Poskytovatel upozorňuje nabyvatele, že ne každé napojení lze realizovat pomocí automatického zpracování/spouštění na serveru a to zejména s ohledem na:
- a) velikost stahovaných dat;
 - b) rychlost serveru, ze kterého se data stahují;
 - c) časové omezení ze strany poskytovatele dat, kdy jde data stahovat. (Typickým příkladem jsou datové zdroje, které lze stahovat jen v určitou hodinu, popř. jsou rozděleny na více zdrojů a každý zdroj má jiné časové omezení.)
- 15.12. Pro běh aplikace pro stahování dat a provedení napojení na dodavatele/datový zdroj je zapotřebí počítač:

- a) počítač s originálním systémem Windows 7 a vyšší (pouze 64 bitová verze) s aplikovanými všemi aktualizacemi.
 - b) alespoň 4GB RAM
 - c) poskytovatel upozorňuje nabyvatele, že tyto minimální nároky mohou být u vybraných napojení navýšeny zejména s ohledem na velikost stahovaných dat. Protože nelze dopředu specifikovat, jaká napojení budou realizována, nelze dopředu přesněji stanovit minimální nároky na hardware.
- 15.13. V případě, že se jedná o napojení na informační systém nabyvatele, platí následující:
- a) Nabyvatel je povinen na své náklady zajistit připravenost svého informačního systému, případně dalších svých systémů a aplikací určených k propojení s dílem a provést konsolidaci dat v nich obsažených. (vo17)
- 15.14. V případě požadavku na napojení na interní systém nabyvatele (např. účetní software, skladový systém) či jiný systém, na který požaduje nabyvatel napojení provést (např. účetní systém u účetní firmy zpracovávající účetnictví pro nabyvatele), tedy i u třetí strany, platí následující:
- a) Poskytovatel není povinen zjišťovat, zda tento daný systém již obsahuje potřebný konektor.
 - b) Pokud nabyvatel požaduje napojení na nějaký systém, poskytovatel předpokládá, že tuto možnost má s dodavatelem systému zkonzultovanou a nebere odpovědnost za jakékoli případné další náklady v případě, že se ukáže, že dodavatel systému nepodal úplné informace.

16. WEBHOSTING

16.1. Kdy se začíná platit za webhosting

- a) **Webhosting se platí od prvního dne následujícího měsíce, kdy dojde k převzetí díla, které na webhostingu běží (převzetí díla je specifikováno v bodě 7).**
- b) **Pokud dojde k navýšení ceny za webhosting (např. překročením velikosti diskového prostoru, či počtem návštěv), navyšuje se cena od prvního dne následujícího měsíce. (vo20)**

16.2. Dostupnost webhostingových služeb

- a) Pokud dojde k výpadku webhostingu, nelze to považovat za chybu díla (dílo je funkční, pouze k němu nelze přistupovat).
- b) Poskytovatel je oprávněn prezentaci nabyvatele znepřístupnit, pokud se dozví o podezření, že prezentace nabyvatele může ohrožovat nebo porušovat práva třetích stran, a to po dobu trvání tohoto podezření.
- c) Poskytovatel neodpovídá za případné cílené útoky na server.
- d) Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz serveru, a to v čase nezbytně nutném, zejména z důvodu údržby a úprav zařízení, které přímo ovlivňují běh služeb objednaných nabyvatelem. Poskytovatel nabyvatele dopředu vyrozumí o výpadku pomocí e-mailu nebo telefonu. (vo36)
- e) Nabyvatel bere na vědomí, že pronajímané prostředky poskytovatele jsou sdíleny mezi více zákazníky, kteří jsou ve smluvním vztahu s poskytovatelem. (vo37)

16.3. Cena webhostingu

Cena webhostingu je určena součtem základní ceny a součtem příplatkových služeb.

Základní cena webhostingu je určena podle vzorce: základní koeficient vynásobený jednotkovou cenou webhostingu, kde:

- a) základní koeficient = $\log(\text{základní koeficient e-shopu} + \text{základní koeficient cms})^4 / 10$
- b) základní koeficient e-shopu = $(\text{počet produktů} + \text{počet kategorií}) * \text{počet zařazení produktů do kategorií}$
- c) základní koeficient CMS = $\text{počet stránek} * \text{počet objektů}$
- d) jednotková cena webhostingu = 52 Kč

Do počtu produktů se započítávají i smazané produkty, pokud je systém nastaven tak, že tyto produkty uchovává (např. i pomocí rozšíření zhotoveného na míru).

16.4. V ceně webhostingu je zahrnuto (pokud není v dodatku či smlouvě stanoveno jinak):

- a) 4 GB diskového prostoru
- b) 10 000 neunikátních přístupů za den
- c) 100 MB operační paměti (RAM) pro cache fulltextového hledání a filtru ve sdílené operační paměti. (vo14)

16.5. V případě překročení objednaného diskového prostoru se cena webhostingu navyšuje podle velikosti využitého diskového prostoru:

- a) Pokud prezentace překročí limit diskového prostoru z bodu 16.4. písm. a), platí, že:
 - za prvních 1-20 nadlimitních GB platí nabyvatel 12 Kč za každý GB
 - za každý další GB platí nabyvatel 7 Kč

Příklad 1: v dodatku je stanoveno, že prezentace bude využívat 8GB. V případě, že prezentace vyroste na 28 GB, bude příplatek za diskový prostor
 $20 * 12 = 240$ Kč měsíčně

Příklad 2: v dodatku je stanoveno, že prezentace bude využívat 8GB. V případě, že prezentace vyroste na 29 GB, bude příplatek za diskový prostor
 $20 * 12 + 1 * 7 = 247$ Kč měsíčně

Příklad 3: v dodatku je stanoveno, že prezentace bude využívat 8GB. V případě, že prezentace vyroste na 39 GB, bude příplatek za diskový prostor
 $20 * 12 + 11 * 7 = 317$ Kč měsíčně

- b) Překročí-li prezentace limit využitého diskového prostoru stanovený smlouvou, dodatkem, či těmito obchodními a platebními podmínkami, může poskytovatel odmítnout hostovat takto velkou prezentaci na svých serverech – obě strany se v takovém případě domluví na náhradním řešení. (vo16)

- c) V případě, že je ve smlouvě či dodatku stanoveno, že v ceně webhostingu je jiný limit, než limity specifikované v bodě 16.4., platí limity uvedené ve smlouvě či dodatku.

Příklad 1: v dodatku ke smlouvě je stanoveno, že v ceně webhostingu nejsou 4 GB ale 2GB. V případě, že prezentace vyroste na 39 GB, bude příplatek za diskový prostor $20 \cdot 12 + 17 \cdot 7 = 359$ Kč měsíčně

- d) Cena za překročení diskového prostoru se platí i u webhostingu pro satelitní eshopy.

16.6. V případě **překročení počtu neunikátních přístupů**, které jsou zdarma, se cena webhostingu navyšuje následovně:

- a) Za každých dalších započatých 10 000 neunikátních přístupů za den, je číslo, jímž se násobí základní koeficient, zvýšeno o 1 bod.
- Příklad: pokud je u prezentace zaznamenáno 30 000 neunikátních přístupů, je základní koeficient vynásoben třemi, pokud 50 000 neunikátních přístupů, je základní koeficient vynásoben pěti)

16.7. **V případě překročení limitu operační paměti (RAM)** pro cache fulltextového filtru, bude s nabyvatelem dohodnut další postup individuálně a to s přihlédnutím na celkové vytížení serveru. (vo14).

16.8. **Příplatky za SSL certifikát**

K webhostingu je možno objednat SSL certifikát.

- a) Protože SSL certifikát je vystaven třetí stranou (a jeho cena je určena třetí stranou), je cena certifikátu k dispozici pouze na vyžádání (není součástí ceníku poskytovatele, ani tohoto dokumentu)
- b) Instalace certifikátu dodávaného třetí stranou na server může být zpoplatněna. Cena bude určena v případě objednávky této služby individuálně na základě typu certifikátu a úkolů potřebných k jeho instalaci.

V případě objednání SSL certifikátu může být vyžadováno objednání nějaké doplňkové služby, kterou certifikát ke své správné funkčnosti vyžaduje (např. objednání samostatné vyhrazené IP adresy). Cena takovéto doplňkové služby může být sdělena pouze na vyžádání, neboť se v čase mění.

16.9. **Cena dalších služeb souvisejících s webhostingem** (všechny tyto služby musí být uhrazeny předem)

- a) Nahrání databáze na FTP e-shopu - v případě ukončení smlouvy či zrušení objednaného produktu má nabyvatel po uhrazení všech závazků vůči poskytovateli právo na jedno nahrání zálohy své databáze na FTP server svého e-shopu. Každé další nahrání je zpoplatněno dle příslušné hodinové sazby dle tarifu podpory.
- b) Manipulační poplatek v případě požadavku jednorázového vypálení zálohy databáze na médium: 600 Kč při vypálení na DVD, 1000 Kč při vypálení na BLU-RAY disk.

- c) Manipulační poplatek za zaslání vypáleného DVD/BLU-RAY poštou: 200 Kč (zásilka bude zaslána jako cenné psaní s pojištěním na 3000 Kč). Poskytovatel a nabyvatel se dohodli, že cena může být navýšena v závislosti na změně ceníku dopravce.
- d) Nahrání zálohy databáze na FTP třetí strany, nahrání do webového úložiště třetí strany: cena dle tarifu podpory za každou započatou hodinu (počítá se i čas, po který nahrávání trvá).

16.10. **Výpovědní doba webhostingu**

- a) Součástí služby webhostingu je i zálohování dat na něm uložených. Z toho důvodu může poskytovatel nechat webhosting běžet i po doběhnutí výpovědní doby vypovězeného produktu.
 - Po tuto dobu je nabyvatel povinen platit poplatek za webhosting. Výše poplatku je stejná, jako v období, ve kterém vypovězený produkt běžel.
 - Nabyvatel může požádat o zrušení webhostingu v systému technické podpory (toto je nutné z důvodu ověření požadavku nabyvatele zadáním přihlašovacího jména a hesla).
 - Webhosting bude zrušen k prvnímu dni následujícího měsíce, od data ve kterém byl požadavek zadán.

16.11. **Zálohování dat na webhostingu**

- a) Poskytovatel zálohuje data uložená na webhostingu a to v následujícím rozsahu
 - záloha je vytvořena jednou denně v ranních hodinách (konkrétní čas je určen momentálním vytížením serveru)
 - zálohy jsou uchovávány nejvýše po dobu 2 dnů.
- b) Obnovení dat ze zálohy, pokud je vyžádáno ze strany nabyvatele, je zpoplatněna dle hodinové sazby práce
 - pokud má nabyvatel u poskytovatele objednáno více produktů v rozdílných tarifech technické podpory, platí ten tarif, který platí pro produkt, jehož data jsou obnovována.
 - poplatek se neplatí v případě, že obnovení zálohy je způsobeno nebo vyžádáno poskytovatelem.
- c) Možnost obnovení dat ze zálohy je limitována časem, kdy byla záloha provedena. Pokud je záloha serveru provedena např. v 8:00 ráno, není možné ze zálohy obnovit objednávku provedenou v 9:00 ráno.
- d) V případě, že je nabyvatel v prodlení s platbami déle než 14 dnů (déle než 14 dnů neuhraný kredit), není poskytovatel povinen udržovat zálohy jeho dat za žádný den, kdy měl nabyvatel záporný stav kreditu.
- e) Zálohy nejsou poskytovány ani v případě, že dílo, pro které je webhosting objednan není převzato (webhosting je do doby převzetí díla zdarma, viz bod 16.1).

16.12. **Emailové schránky jako součást hostingu**

- a) Není-li ve smlouvě, nebo dodatku smlouvy určeno jinak, je součástí webhostingu rovněž provoz emailových schránek.
- b) Prostor využitý pro emailové schránky je součástí diskového prostoru započítávaného do celkového využitého diskového prostoru.

16.13. Využívání emailových schránek

- a) Nabyvatel odpovídá poskytovateli za to, že nerozesílá **hromadné** emaily příjemcům, kteří si jejich příjem nevyžádali.
- b) V případě udělení pokuty za rozesílání nevyžádané pošty, která by byla udělena poskytovateli (např. Úřadem pro ochranu osobních údajů) a jednalo by se o zprávy odeslané ze schránek nabyvatele, zavazuje se nabyvatel tuto pokutu poskytovateli uhradit včetně všech případných nákladů spojených s případnými správními či soudními řízeními a náklady s nimi spojenými.

16.14. Blokování emailových schránek

- a) V případě rozesílání spamu ze schránky (může se jednat i o nevědomé rozesílání v případě odcizení hesla), má správce serveru a poskytovatel oprávnění zablokovat tyto schránky, a to i bez předchozího upozornění.

16.15. Antispamový filtr

- a) Součástí emailových schránek je antispamový filtr
- b) Z povahy problému spamu nemůže poskytovatel zaručit jakoukoli účinnost tohoto filtru

16.16. Neočekávatelný nárůst návštěvnosti

- a) Pokud nabyvatel očekává velký nárůst návštěvnosti, např. z důvodu objednání velkých marketingových kampaní, zavazuje se o tomto informovat poskytovatele alespoň 2 týdny předem a konzultovat s ním, zda má server pro očekávanou návštěvnost dostatečné kapacity. V případě, že tak nabyvatel neučiní, je poskytovatel oprávněn takovouto prezentaci odmítnout hostovat, či ji dočasně deaktivovat (pozastavit její provoz). Toto opatření je zavedeno z důvodu, že každý server (stejně jako jakýkoli počítač), na kterém je webová prezentace provozována, má své fyzické limity a nemůže unést nekonečně velkou návštěvnost. (vo35)

16.17. Kvalita stahovaných obrázků

- a) V případě, že nabyvatel používá jakýkoli produkt, který nabízí ke stažení obrázky (např. obrázky produktů, kategorií, fotogalerie na webových stránkách), má se za to, že obrázky, které jsou takto nabízeny, budou před stažením (nebo jakýmkoli jiným zobrazením v internetovém prohlížeči) komprimovány na maximálně 75% kvalitu. Toto opatření je zavedeno z důvodu úspory stahovaných dat a zmenšení nároků na výkon serveru. Nastavení generování obrázků na vyšší kvalitu je možno nastavit, je však zpoplatněno navýšením měsíční ceny webhostingu a tato cena je řešena vždy individuálně.

16.18. DoS útoky a blokování přístupů k serveru / hostovanému produktu

- a) Poskytovatel u serverů poskytuje ochranu proti nadměrnému přetěžování serveru pomocí blokování nadměrného množství přístupů. (zejména z důvodu ochrany proti záměrnému přetížení a DoS útokům). Tato ochrana aktivně monitoruje:

- množství přístupů z jednotlivých IP adres (či určitého rozsahu IP adres);
 - množství přístupů podle geolokace (např. počet přístupů ze zahraničí nebo určitého kraje);
 - výkon spotřebovaný jednotlivými přístupy.
- b) V případě, že tato ochrana vyhodnotí určité přístupy jako přístupy, které oproti průměru příliš přetěžují server, tyto přístupy zablokuje (buď na omezenou dobu, nebo natrvalo).
- c) Vyhodnocení se provádí na základě rozdílu oproti průměrným návštěvám a je dáno ochrannými prostředky třetích stran (hardwarové nebo softwarové produkty třetích stran, specializujících se na ochranu serverů). Z tohoto důvodu není možné přesněji specifikovat výši limitů, po kterých k zablokování dochází.

16.19. FTP

Součástí hostingu standardně **není** FTP přístup. Data lze na web nahrávat pouze pomocí nástrojů, které jsou součástí dodaného díla (administrace eshopu, nebo CMS).

16.20. Instalace cizích produktů na webhosting

- a) Instalace cizích programů na webhosting není možná, a to ani za úplatu. (Není tedy možno nainstalovat ani programy, které vyvinul nabyvatel.) Na webhostingu je možno provozovat pouze produkty vyvinuté poskytovatelem.

17. WEBDESIGN a ŠABLONY

17.1. Optimalizace designu a jeho zobrazení v internetovém prohlížeči

- a) Poskytovatel se zavazuje zhotovit šablonu podle schváleného designu a optimalizovat ji pro poslední verze desktopových prohlížečů, které mají v době zhotovování alespoň 25% tržní podíl.
- b) Optimalizaci šablony pro určitý prohlížeč je možné provést pouze v případě, že daný prohlížeč podporuje danou vlastnost 100% dle standardů.
- c) Optimalizace šablony se provádí pouze při velikosti zobrazení 1:1, tedy bez zvětšení nebo zmenšení obrazovky, či velikosti písma.
- d) Fonty použité ve výsledném díle mohou vypadat v jednotlivých prohlížečích, či operačních systémech či zařízeních odlišně a mohou se lišit od vzhledu, jaký měly v grafickém návrhu. Toto zobrazení není možné optimalizovat. Důvodem je jiný způsob vykreslování, který je dán zařízením, operačním systémem či prohlížečem a nemůže být ze strany poskytovatele optimalizován. Tento jev může mít vliv zejména na čitelnost, kontrast a vyhlazení písma.
- e) Nabyvatel bere na vědomí, že prohlížeče a použitelné programovací nástroje a jazyky nemají k dispozici stejné techniky, jako grafické programy. Není tedy vždy možné nastavit např. všechny tučnosti písma, různé sklony písma, kapitálky a podobné techniky dostupné v grafických programech.

- 17.2. Pokud není v dodatku smlouvy uvedeno jinak, je součástí převodu designu do šablony e-shopu pouze převod do desktopové verze (minimální rozlišení je 990px). Součástí standardní ceny tedy není zhotovení verze pro mobilní zařízení.

17.3. V případě, že design dodává nabyvatel, platí následující

- a) Pokud není v dodatku smlouvy uvedeno jinak, začíná poskytovatel se zpracováním dodaného designu až po dodání všech podkladů. Nelze například začít práce na homepage eshopu, pokud nebyl dodán katalog.
- b) Z dodaného designu nabyvatel zapracuje do výsledné šablony pouze ty prvky, které objednané dílo podporuje.
 - Všechny ostatní prvky z designu budou bez dalšího upozornění ignorovány a jejich nezpracování nemůže být považováno za vadu.
 - Do tohoto pravidla spadají i prvky, které jsou obecně v produktech poskytovatele podporovány, nebyly však konzultovány a započítány do celkové kalkulace, například typ provedení menu (statické oproti dynamicky donačítané rozbalovací)
- c) Pokud je ze strany nabyvatele požadováno zakoupení fotografií, či jiných podkladů z fotobanky, nezapočítává se cena těchto fotografií a podkladů do ceny designu. Toto pravidlo je zavedeno z důvodu, že dokud není nabyvatelem určeno, které prvky se mají zakoupit, není známa finální cena designu.
- d) Nabyvatel odpovídá za to, že fonty, obrázky i jiné grafické prvky dodané v designu (či prvky které nabyvatel požaduje do výsledného designu implementovat) získal legální cestou a je oprávněn je užívat. Speciálně poskytovatel upozorňuje nabyvatele na potřebu zakoupení licence u fontů.
- e) V případě, že nabyvatel po dodání požaduje dodaný design upravit, bude cena této úpravy stanovena standardní hodinovou sazbou programátora.

17.4. V případě, že je součástí objednávky zhotovení wireframe ze strany poskytovatele, platí následující:

- a) Poskytovatel zhotoví wireframe dle požadavků dohodnutých s nabyvatelem, specifikovaných v písemném dodatku.
- b) Poskytovatel zhotoví nejprve wireframe homepage (pokud není v písemném dodatku dohodnuta jiná stránka) a předloží jej nabyvateli.
 - Pokud nabyvatel wireframe vybrané stránky neschválí, dohodnou se obě strany na dalším postupu. Bude však naúčtováno minimálně 50 % z dohodnuté ceny wireframe.
 - Nabyvatel wireframe vybrané stránky schválí, dojde k naúčtování zbylé dohodnuté ceny wireframe.

17.5. V případě, že design prezentace dodává poskytovatel, platí následující:

- a) Poskytovatel zhotoví design dle požadavků dohodnutých s nabyvatelem, ale pouze těch, které jsou specifikovány v písemném dodatku.
- b) Poskytovatel nejprve zhotoví design homepage (pokud není v písemném dodatku dohodnuta jiná stránka) a předloží jej nabyvateli.
 - Pokud nabyvatel design vybrané stránky neschválí, nepokračuje poskytovatel v přípravě dalších stránek. Protože nabyvatel si mohl prohlédnout předchozí práce poskytovatele a protože se oba dohodli na zadání, je nabyvateli v tomto případě účtováno 50 % z dohodnuté ceny designu.

- Pokud nabyvatel design vybrané stránky schválí, poskytovatel jej zhotoví a po jeho předání nabyvateli dojde k naúčtování zbylé dohodnuté ceny designu.

17.6. Barevná varianta šablony je variantou, která se liší:

- a) pouze barvami (např. jiná barva písma, pozadí, okrajů nebo se liší texturou).
 - Všechny obrázky použité v šabloně mají stejnou velikost, nelze mít pro určitou barevnou variantu např. jinak velkou ikonku košíku, může se lišit pouze barvou.
 - Barevná varianta má stejný HTML kód.

17.7. Zhotovení nové šablony v případě, že již nabyvatel používá jinou šablonu

V případě, že nabyvatel používá nějakou šablonu (ať už demošablonu, nebo jinou šablonu, kterou si nechal dříve zhotovit na míru) a objedná si zhotovení nové šablony, platí následující

- a) Nová šablona nebude mít automaticky stejné funkce a rozšíření, které má stará šablona, pokud nejsou uvedeny v zadání.
- b) Nová šablona bude mít pouze ty funkce, které nabyvatel přesně specifikuje v zadání.
- c) Zadání funkcí nové šablony nelze realizovat odkazem na starou šablonu. (Zadání musí být specifikováno vždy znova.)

17.8. Vzhled emailu, tedy šablona emailu není součástí zhotovení šablony.

- a) Pokud je dílo dodáváno společně s moduly, které odesílají emaily (nebo s emaily jinak pracují), není vzhled ani obsah těchto emailů součástí dodávané šablony. Toto pravidlo platí vždy, pokud není v konkrétní smlouvě či dodatku stanoveno jinak, bez ohledu na to, zda zákazník objednává dílo s demo-šablonou, nebo s grafickou šablonou na míru.

17.9. Tvorba šablony v jiném než českém jazyce

V případě, že nabyvatel objedná u poskytovatele zhotovení šablony v jiném, než českém jazyce, platí následující:

- a) Překlad vět využívaných v šabloně (např. zboží bylo přidáno do košíku) je povinen zajistit nabyvatel. (Poskytovatel překladatelské služby neposkytuje.)
- b) Nabyvatel obdrží od poskytovatele soubor se seznamem vět k přeložení a aplikaci, která k otevření souboru slouží. Nabyvatel se zavazuje editovat soubor pouze v této aplikaci, jiná aplikace nemůže být pro překlad ani změny v souboru použita. (Zejména s ohledem na bezpečnost vkládaných dat.) V případě použití jiné aplikace může dojít k poškození e-shopu, za což poskytovatel nenese odpovědnost.
- c) Pokud nabyvatel nedodá překlady do okamžiku předání díla, může poskytovatel přistoupit k předání bez těchto překladů. Nedodání překladů tedy nemůže sloužit jako důvod k odložení předání, převzetí, či fakturace objednaného díla.
- d) Špatně přeložené překlady dodané nabyvatelem nemohou být uznány jako důvod k nepřevzetí díla.

18. DEMOŠABLONY

- 18.1. Demošablona, nebo také startovací šablona je šablona, která je k eshopu dodávána zdarma. Z tohoto důvodu platí následující:
- a) demošablona se snaží působit co nejobecněji (aby vyhovovala propagaci různých druhů informací a zboží);
 - b) nepodporuje veškeré funkce, které mohou být do eshopu implementovány (např. nemůže podporovat funkce, které se navzájem vylučují). Zda je určitá funkce konkrétní demošablonou podporována sdělí nabyvateli poskytovatel na vyžádání.
- 18.2. Protože jsou demošablony poskytovány zdarma, nelze v nich dělat úpravy a rozšíření na míru. V případě, že je ze strany nabyvatele požadována úprava, lze zvolit postup, kdy se vytvoří kopie demošablony a úprava se provede v této kopii. V takovém případě však platí následující pravidla:
- a) Jakákoli úprava, která bude poskytovatelem vytvořena v originální demošabloně, se do její kopie nepřenese. Zapracování takovéto změny lze provést pouze jako placenou úpravu.
 - Příklad: poskytovatel nabízí demošablonu, která neobsahuje responzivní verzi (nebo verzi pro mobilní telefony). Nabyvateli se vytvoří její kopie a poskytovatel po několika dnech responzivní verzi do šablony dodá. V takovém případě nemá nabyvatel na responzivní verzi šablony zdarma nárok.
 - b) Poskytovatel neeviduje, jaké změny byly na přání nabyvatele v jeho kopii provedeny.

19. TVORBA LOGA

- 19.1. Tvorba loga není součástí zhotovení designu, ale služba, kterou je nutno objednat vždy zvlášť. Pokud nebude tvorba loga nabyvatelem zvlášť objednána, bude v případě objednání designu použito buď logo, které nabyvatel sám dodá, nebo bude logo zastoupeno jednoduchým nápisem bez grafických prvků (např. bez grafických tvarů, fotografií či ikon).
- 19.2. V případě objednání zhotovení loga platí následující pravidla:
- a) Nabyvatel vyplní poskytovateli dotazník, který mu poskytovatel zašle.
 - b) Cena loga je vždy individuální, neboť je určena požadavky nabyvatele. Minimální cena za jeden návrh loga je 4000 Kč.
 - c) Pokud není ve schváleném dodatku / schváleném zadání uvedeno jinak, je v ceně vytvoření loga pouze dodání jedné verze loga bez barevných variant, návrhů polepů a dalších grafických podkladů (logo je dodáno jako prostý obrázek nebo vektorová grafika, ne však oboje)

20. REGISTRACE A SPRÁVA DOMÉN

- 20.1. Doménu nelze objednat na dobu kratší než jeden rok. Domény lze objednávat pouze na období, které je dělitelné jedním rokem (doménu lze objednat na 1,2,3.. roky, ne např. na dva a půl roku). Tyto podmínky jsou určeny správcem domény, ne poskytovatelem.
- 20.2. Ceny domén nejsou součástí obchodních a platebních podmínek a jsou sděleny vždy na vyžádání. Toto pravidlo je dáno z důvodu často se měnících cen na trhu s doménami.

- 20.3. **Nabyvatel není povinen** si objednat doménu u poskytovatele. Pro správu domény může použít třetí stranu. V takovém případě ale platí, že poskytovatel nemůže s doménou jakkoli nakládat, nemá za ni od nabyvatele zapláceno, a proto jsou veškeré úkony a správa spojená s doménou mimo povinnosti poskytovatele. (Jedná se zejména o nastavení směrování domény, správu záznamů, řešení výpadků, prodlužování domén a jakékoli další práce související s doménami.)

21. SERVIS U ZÁKAZNÍKA

- 21.1. Poskytovatel neposkytuje žádný servis u nabyvatele (např. servis tiskáren, síťové infrastruktury, či nastavování poštovních klientů).

22. OSTATNÍ PLACENÉ ÚKONY A SLUŽBY

22.1. Zhotovení analýzy

Pokud je k nějakému úkolu ze strany nabyvatele objednána analýza, tak platí:

- a) poskytovatel zhotovuje analýzu pouze na základě svých znalostí, protože však není autorem analyzovaného systému či problému, neodpovídá nikdy za testy a analýzy v analýze konkrétně neuvedené. Rozhodně neodpovídá za jakékoli souvislosti, které v analýze uvedeny nejsou, nebo souvislosti, na které nebyl upozorněn ze strany nabyvatele.
- b) Poskytovatel neručí za rozhodnutí, které nabyvatel na základě analýzy učinil.
- c) Analýza je placena standardní hodinovou sazbou určenou k danému projektu.
- d) Objednaná analýza musí být ze strany nabyvatele uhrazena vždy. Analýza tedy musí být ze strany nabyvatele uhrazena i v případě, že se na jejím základě rozhodne nerealizovat úkol, kvůli kterému analýzu objednával.

22.2. Převod díla na nového provozovatele

- a) V případě, že se obě strany dohodnou na převodu objednaného díla na nového provozovatele (typicky převzetí e-shopu či webu novým prodejcem), bude zhotovena smlouva o převodu. Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, je tento převod zpoplatněn 2 hodinami práce dle standardní hodinové sazby programátora, které se zavazuje uhradit stávající nabyvatel.

22.3. Školení prováděné v sídle poskytovatele

- a) Školení jedním školitelem je zpoplatněno hodinovou sazbou ve výši 900 Kč za každou osobu, která je školena.

22.4. Školení prováděné mimo sídlo poskytovatele

- a) Školení je zpoplatněno hodinovou sazbou ve výši 2000 Kč za každého školitele a každou započatou hodinu (např. pokud školí dva lektori 3,5 hodiny, je cena školení 16.000 Kč)

22.5. Dojezd

- a) Dojezd poskytovatele nebo osoby pověřené poskytovatelem je zpoplatněn částkou 12 Kč / km (minimálně však 200 Kč). Dojezd je nabyvatelem placen kdykoli, má-li jít o činnost prováděnou mimo sídlo poskytovatele.

V. Platební podmínky

23. PLATBY A KREDITNÍ SYSTÉM

- 23.1. Pro snížení administrativní zátěže jak u poskytovatele, tak u nabyvatele (počet vystavených faktur) a zejména **urychlení plateb** (např. z důvodu vyhnutí se vypnutí e-shopu či webu při opomenuté platbě za doménu, která se platí třetí straně) jsou veškeré služby a objednané produkty hrazeny formou předplatného, nazvaného „kredit“.
- a) Kredit je virtuální konto, které je pro nabyvatele vedeno poskytovatelem.
- b) Kredit je virtuální konto, na které může nabyvatel zaslat platbu bankovním převodem (Zaslání částky ve prospěch kreditu nabyvatele je označeno jako "dobití kreditu").
- 23.2. **Veškeré platby** za objednané produkty a služby **se uskutečňují výhradně kreditním systémem**. Kredit může nabyvatel získat nabitím, tj. vytvořením požadavku na nabití kreditu ve Správě zákaznického účtu, kde získá variabilní symbol a zasláním příslušné částky na účet poskytovatele uvedený ve smlouvě nabije kredit.
- 23.3. **Vystavení faktury za nabitý kredit**
- a) Poskytovatel nevystavuje nabyvateli zálohové faktury, pokud není u konkrétní platby domluveno jinak.
- b) Daňový doklad, fakturu obdrží nabyvatel až po přijetí platby ve prospěch účtu poskytovatele.
- 23.4. Poskytovatel odečítá nabyvateli z jeho kreditu částky podle toho, které produkty a služby má objednané, a to následovně:
- a) Částka za nájem je odečítána vždy první den v měsíci. Odečtená částka je částka za daný měsíc (nájemné se tedy platí předem, např. nájemné za měsíc leden se platí prvního ledna, nikoliv prvního února);
- b) Částka za doménu je odečtena v den, kdy dochází k objednání nebo prodloužení domény. Částka za doménu se tedy platí vždy předem, zejména z důvodu, že správci domény je poskytovatel taktéž povinen uhradit poplatek za doménu předem.
- c) Částka za práci zadanou v rámci ticketu technické podpory je odečtena ve chvíli jeho uzavření. Tím není dotčeno právo nabyvatele na odstranění případné vady ve zpracování požadavku.
- d) Částka za SSL certifikát, popř. jeho prodloužení či instalaci se odečítá předem a to z důvodu, že vystavovateli certifikátu (tedy třetí straně) je certifikát nutno taktéž uhradit předem.

- e) Částky za všechny ostatní nevyjmenované úkony se odečítají z kreditu předem, pokud není v písemném zadání určeno jinak;
- f) Nabyvatel se zavazuje hradit bankovní poplatky spojené s bezhotovostním zahraničním bankovním stykem.

23.5. **Záporný stav kreditu (nabyvatel je v mínusu s kreditem)** - je stav, při kterém bylo z kreditu odečteno více, než kolik nabyvatel na kredit nabídl.

- a) Záporný kredit se nabyvatel zavazuje uhradit nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy se do záporného kreditu dostal (takto je simulována 14 denní splatnost faktur)
- b) V případě, že nebude záporný kredit uhrazen do 14 dnů od jeho vzniku,
 - zavazuje se nabyvatel zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z výše záporného kreditu za každý den prodlení až do úplného zaplacení, kdy se tato smluvní pokuta bude denně odečítat z nabyvatelova kreditu. Výše smluvní pokuty nepředstavuje výši limitace náhrady újmy;
 - V případě, že má nabyvatel objednány práce na míru (např. vývoj rozšíření) dojde k zastavení jejich realizace a posunutí termínu realizace, nebo posunutí začátku realizace o dvojnásobek doby, po kterou po kterou je nabyvatelům kredit v daném případě v záporném stavu;
 - Nebudou řešeny hlášené chyby bez ohledu na jejich závažnost. Případné řešení chyb bude posunuto o dvojnásobek doby, po kterou je nabyvatelův kredit v daném případě v záporném stavu;
 - Data nabyvatele nebudou zálohována
- c) V případě, že nebude záporný kredit uhrazen do 28 dnů od jeho vzniku,
 - dojde k vypnutí provozovaného díla (např. na e-shopech nebude možno objednávat, nebude možno přistupovat k emailovým schránkám)
- d) V případě, že nebude záporný kredit uhrazen do 3 měsíců, není poskytovatel povinen uchovávat data nabyvatele a je oprávněn je odstranit.

23.6. **Upozornění na změnu stavu kreditu**

- a) Poskytovatel zasílá nabyvateli následující upozornění
 - V případě, že je z kreditu nabyvatele odečtena jakákoli částka, posílá poskytovatel další den jeden souhrnný přehled všech částek odečtených předchozí den (např. je-li v pondělí odečtena jakákoliv částka, v úterý poskytovatel pošle souhrnný přehled všech částek, které byly v pondělí odečteny).
 - V případě, že se kredit nabyvatele dostane do záporného stavu, je nabyvateli odeslána ihned informace o stavu jeho kreditu.
 - Poskytovatel posílá nabyvateli upozornění, pokud je nabyvatelův kredit sedmý (7.) den v záporném stavu;
 - Poskytovatel posílá nabyvateli upozornění, pokud je nabyvatelův kredit čtrnáctý (14.) den v záporném stavu;
 - Poskytovatel posílá nabyvateli upozornění, pokud je nabyvatelův kredit dvacátý osmý (28.) den v záporném stavu.

- b) Aktuální kredit je možno kontrolovat kdykoli po přihlášení do technické podpory. Zde má nabyvatel k dispozici službu „Správa zákaznického účtu“.
 - c) Nesprávnost v odečtení částky z kreditu nabyvatele může nabyvatel reklamovat nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy k odečtení dané částky došlo.
- 23.7. Nabitý kredit je nevratný. Nevyužitý kredit propadá dva (2) roky po přijetí poslední platby od nabyvatele (vo42)
- 23.8. Plátcí daně z přidané hodnoty z Evropské unie, kteří nemají sídlo v České republice, ručí za správné údaje o svém plátcovství této daně. (vo15)

24. MINIMÁLNÍ VÝŠE ZÁLOHY

- 24.1. Pokud je po nabyvateli před započítáním prací požadována záloha a není u těchto prací stanoveno jinak, platí pro tvorbu výše zálohy následující pravidla:
- a) Minimální výše zálohy je 50 % z celkové ceny díla, minimálně však 10 000 Kč;
 - b) V případě, že se objednává produkt formou nájmu, je k výši zálohy dle písm. a) připočtena částka rovnající se nájemnému za 3 měsíce;
 - c) V případě, že se objednává i webhosting, je k výši zálohy dle písm. a) připočtena částka rovnající se ceně 3 měsíců webhostingu;
 - d) V případě, že je součástí objednávky i produkt nebo práce třetí strany (např. Tvorba designu, nebo marketingové služby), připočítává se k celkové výši zálohy dle písm. a) plná částka tohoto produktu nebo práce třetí strany.
- 24.2. V případech vyjmenovaných v tomto bodě pod písm. a) až d) se minimální výše zálohy navyšuje na 75 % až 100 % z celkové ceny díla. Poskytovatel může v uvedených případech požadovat doplacení zálohy i zpětně a do doby, než bude záloha doplacena zastavit práce na objednaných službách. Termín zpracování, pokud byl stanoven, se v takových situacích prodlužuje o dvojnásobek doby, po kterou tento stav trvá.
- a) Nabyvatel je aktuálně v mínusu, nebo má dlouhodobě špatnou platební historii.
 - b) Nabyvatel navrhne insolvenčnímu soudu, aby byl jeho úpadek nebo hrozící úpadek řešen oddlužením, případně již bylo v jeho případě rozhodnuto o povolení oddlužení.
 - c) Nabyvatel je veden jako dlužník na správě sociálního zabezpečení, u zdravotní pojišťovny nebo jiné státní či evropské instituce.
 - d) Nabyvatel je v konkurzu.

25. OSTATNÍ CENY

- 25.1. Standardní cena hodiny práce jednoho člověka, neprogramátora, je určena následovně:

- a) Práce pro projekty pořízené formou nájmu jsou účtovány cenou 900 Kč za hodinu práce (účtováno je vždy minimálně 20 minut);
 - b) Práce pro projekty pořízené formou jednorázové koupě, nebo jakékoli práce, které nelze přiřadit ke konkrétnímu projektu jsou účtovány cenou 1300 Kč za hodinu práce (účtováno je vždy minimálně 20 minut).
- 25.2. Touto standardní cenou hodiny práce jednoho člověka se řídí i jakékoli práce, které nejsou v tomto dokumentu uvedeny.
- 25.3. Ostatní ceny jsou uvedeny vždy v aktuálním ceníku dostupném po přihlášení do systému technické podpory (bod 12.2) nebo na vyžádání.

VI. Další

26. DOBRÉ JMÉNO A BEZPEČNOST - OCHRANA OSOBNÍCH ČI JINAK CITLIVÝCH ÚDAJŮ

- 26.1. Nabyvatel se zavazuje, že nebude poškozovat dobrou pověst poskytovatele, ani že nebude poškozovat ostatní uživatele Internetu. (vo21)
- 26.2. V případě úmyslného poškození dobré pověsti poskytovatele ze strany nabyvatele je poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od všech svých závazků vůči nabyvateli. (vo22)
- 26.3. Nabyvatel není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, či jiných označení příslušných subjektů umístěných nebo uložených na softwarových produktech, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu se softwarovými produkty. (vo27)
- 26.4. **Bezpečnost**
- a) Nabyvatel nesmí ani sám, ani prostřednictvím třetí osoby, provádět úpravu, zpětnou analýzu, rekonpilaci, převod ze zdrojového kódu díla, přistupovat ke zdrojovému kódu a nesmí zpřístupnit zdrojový kód aplikace díla třetí osobě. Toto pravidlo je zavedeno zejména z důvodu, že části díla jsou založeny na produktech třetích stran, které tyto kroky také zakazují a poskytovatel tak musí vyžadovat obdobnou míru ochrany. (vo26)
- 26.5. **Prokázání totožnosti**
- a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od nabyvatele, aby prokázal svou totožnost předložením kopie občanského průkazu, nebo jiného dokladu totožnosti obsahujícího fotografii a jedná-li se o zástupce nabyvatele, je poskytovatel oprávněn po něm požadovat prokázání vazby na nabyvatele doložením písemné plné moci opravňující zástupce nabyvatele k jednání za nabyvatele. Poskytovatel je oprávněn si pořídit a ponechat kopii dokladu totožnosti anebo plné moci dle předchozí věty pro účely jejich založení. (vo25)

27. DEFINICE FUNKČNOSTI VYBRANÝCH MODULŮ

Tento bod nedefinuje celou funkčnost všech nabízených modulů, pouze některé specifické funkce, které nemusí být na první pohled zřejmé:

27.1. **Satelitní e-shopy**

- a) Satelitní e-shop je e-shop, který:
 - Přebírá produkty, kategorie a značky z jiného e-shopu nabyvatele (dále jen hlavní e-shop).
 - Neumožňuje vyplnit jakékoli jiné produkty, než ty které se přenášejí z hlavního e-shopu. V případě založení takového produktu je produkt při následující synchronizaci smazán.
- b) Synchronizace satelitů je proces, při kterém se z hlavního e-shopu přenesou na satelit změny:
 - Přenos nových produktů (těch, které na satelit ještě nebyly přeneseny)
 - Přenos změn u produktů, které nastaly od posledního přenosu.

27.2. **SMS modul**

- a) SMS modul funguje formou napojení na API třetích stran. Protože toto API se může v čase měnit (např. z důvodu pořízení nového hardware od jiného výrobce, než jaké bylo používáno doposud), může dojít k znefunkčnění tohoto napojení. Takováto situace není považována za chybu na straně poskytovatele. V případě, že k takovéto situaci dojde, je nová verze napojení vydána ze strany poskytovatele jako update.
 - V případě, že nabyvatel pořídil e-shop formou jednorázové koupě a nemá zakoupeny updaty, je pro vyřešení povinen si tyto updaty objednat a zaplatit.
 - b) Poskytovatel negarantuje, že odeslaná SMS zpráva bude skutečně doručena (SMS zprávy neposkytují žádný technický způsob, jak bezpečně prokázat, že zpráva nebyla doručena – potvrzování doručení SMS zprávy může být na koncovém zařízení vypnuto)
 - c) Poskytovatel není povinen odesílat SMS zprávy nabyvatele pokud je nabyvatel v mínusu s kreditem déle než 14 dnů (viz bod 23.5 - platby a kreditní systém – záporný stav kreditu)
 - d) Nabyvatel nemá nárok na náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí služby, nebo vadného poskytnutí služby. Provozovatel neodpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním SMS modulu.
- e) Obsah SMS zprávy**
- Nabyvatel je u každé odesílané SMS povinen uvést údaje, které jej identifikují (např. název firmy, nebo adresu e-shopu)
 - Z obsahu zprávy musí být jasné, za jakým účelem je odesílána a jakým způsobem získal nabyvatel od příjemce zprávy povolení zprávu odeslat (např. na základě objednávky XY v e-shopu example.com)

f) Nevyžádané zprávy

Pomocí SMS modulu může nabyvatel rozesílat SMS zprávy pouze na čísla, u kterých má prokazatelný souhlas s jejich přijímáním od příjemce zprávy. Tento souhlas může

poskytovatel ověřit nahlížením do databáze nabyvatele (např. ověřit, zda zákazník s daným telefonním číslem skutečně u nabyvatele nakoupil)

V případě, že nabyvatel použije SMS modul k rozeslání nevyžádaných zpráv, nebo obchodních sdělení, ke kterým nedal jejich příjemce souhlas, může poskytovatel:

- Okamžitě ukončit poskytování služby SMS modulu.
- Naúčtovat nabyvateli náhrady škody, zejména pokuty, které poskytovatel zaplatil třetím stranám (zejména státním orgánům, mobilním operátorům, ostatním smluvním partnerům).

g) Ukončení poskytování SMS modulu

- Protože poskytování služby SMS zpráv třetí stranou může být vypovězeno okamžitě a bez udání důvodů (např. výpovědí smlouvy ze strany mobilního operátora), může i poskytovatel ukončit poskytování služby SMS modulu okamžitě a bez udání důvodů.
- Poskytovatel může okamžitě vypovědět SMS modul v případě, že je jeho pomocí šířen nelegální, nenávistný, lživý či rasistický obsah, nebo klíč či návod k jeho získání.

h) Ceny SMS zpráv

- Protože ceny odeslání SMS zprávy mohou být ze strany poskytovatelů změněny bez předchozího upozornění, může i poskytovatel změnit ceny okamžitě (nabyvatel bude o změně ceny informován v čase její změny). V takovém případě má nabyvatel právo vypovědět SMS modul ihned.
- **Ceny SMS** zpráv jsou uvedeny v aktuálním ceníku poskytovatele a mohou se lišit dle země a operátora.
- SMS zpráva je nabyvateli záúčtována do kreditu **neprodleně po jejím odeslání**.
- Záúčtování nedoručených SMS je možno reklamovat, rozhodující hlas má však brána třetí strany (pokud jsou např. SMS zprávy naúčtovány ze strany mobilního operátora, nemůže být jejich naúčtování nabyvateli zrušeno)

i) Soukromí

- Nabyvatel bere na vědomí, že obsah SMS zprávy a telefonní číslo příjemce putuje přes sítě a rozhraní třetích stran. Protože protokol SMS zpráv nepodporuje žádnou formu zabezpečení, může dojít o odposlechu těchto informací.
- Text může být zkoumán třetími stranami, např. mobilními operátory (za účelem prověření, zda SMS zprávy nabyvatele neporušují jejich obchodní a provozní podmínky)

28. DALŠÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 28.1. Nabyvatel se zavazuje využívat objednané produkty a služby pouze pro účely svého podnikání. Je zakázáno nabízet (ať už za úplatu, nebo zdarma) zakoupené či pronajaté dílo pro účely třetích stran. Takováto data mohou být ze strany poskytovatele okamžitě při zjištění bez zálohy smazána. Zejména se jedná o:
- Rozesílání cizích emailových zpráv a newsletterů.
 - Využívání webového úložiště k soukromým účelům, či zálohám dat, které nevytváří přímo pronajatý systém (např. zálohování soukromých fotografií).
- 28.2. Pokud si nabyvatel u poskytovatele objednává libovolný produkt, není automaticky součástí objednávky objednání marketingových služeb (např. správa PPC kampaní, SEO, nebo starost o účty na zbožových vyhledávačích, Google universal analytics a další).
- 28.3. Pokud je kdekoli specifikováno, že systém dokáže otevřít určitý typ souboru, nebo zpracovat určitý vstup, nemusí být tato informace platná s ohledem na následující situace (vo43):
- vstupem je formát třetí strany, která k němu neposkytuje dokumentaci;
 - vstupem je formát, jehož specifikace se mohou měnit v čase (např. soubor formátu Microsoft Office, jehož funkce a verze se mění aktualizacemi);
 - vstup (např. Excelovský soubor) existuje v několika verzích (Excel verze 95, Excel verze 2000-2007);
 - pro vstup neexistuje oficiální knihovna se zaručenou funkcionalitou, popř. funkcionalita není zaručena pro všechny verze.
- 28.4. Nabyvatel bere na vědomí, že k používání díla je zapotřebí stálého připojení k internetu.
- 28.5. Nabyvatel bere na vědomí, že produkty poskytovatele jsou z části postaveny na produktech třetích stran (internetový prohlížeč, operační systém, použité programovací jazyky a další). Protože výrobci těchto částí poskytují své produkty bez záruky, nemohou být ani produkty poskytovatele dodávány se zárukou.
- 28.6. Nabyvatel souhlasí se sledováním provozu díla ze strany poskytovatele, zejména z důvodu sledování chyb v běhu produktu a souhlasí s uchováváním těchto dat na straně poskytovatele. Ze stejného důvodu poskytovateli dovoluje sledování svých zákazníků.
- 28.7. Tyto obchodní a platební podmínky včetně dalších právních vztahů zde neupravených, stejně tak jako případné další písemné dokumenty a případné spory se řídí výlučně českým právem a to ve vztahu ke všem, i zahraničním uživatelům a je dána výlučná příslušnost českých soudů. (vo29)
- 28.8. Nabyvatel se zavazuje, že své pohledávky, které vznikly nebo v budoucnu vzniknou z plnění podle Smlouvy, nebude dále postupovat třetím subjektům, tj. jeho pohledávky vůči Zhotoviteli jsou nepostupitelné ve smyslu §1881 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., občanský zákoník. (vo30)

- 28.9. Poskytovatel a nabyvatel sjednávají, že případné spory vyplývající ze vztahů, na které dopadají tyto obchodní a platební podmínky, budou řešeny u Okresního soudu ve Frýdku-Místku v případě, že bude dána věcná příslušnost okresního soudu, a u Krajského soudu v Ostravě v případě, že bude dána věcná příslušnost krajského soudu.
- 28.10. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. listopadu 2016.