

Rámcová smlouva o poskytování služeb portálu FirstBuySale®

(dále jen „smlouva“ nebo „tato smlouva“)

**uzavřená podle ustanovení § 1746 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, v platném znění**

1. Smluvní strany

Obchodní firma: ANETE spol. s r.o.
Sídlo: Brno, Okružní 834/29a, PSČ: 638 00
Identifikační číslo: 469 70 126
Daňové identifikační číslo: CZ46970126
Statutární orgán: [redacted]
Registrace: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 7172
Bankovní spojení: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]

[v dalším textu smlouvy jen „provozovatel“]
⇒ na straně j e d n é

a

Název: Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram
Sídlo: Brodská 100, 261 01 Příbram VIII
Identifikační číslo: 47067071
Daňové identifikační číslo: CZ47067071
Zastoupená: [redacted]
Registrace: [redacted]
Bankovní spojení: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]

[v dalším textu smlouvy jen „klient“]
⇒ na straně d r u h é

[provozovatel a klient společně v dalším textu smlouvy rovněž jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě jako „smluvní strana“]

uzavřely na základě úplného a vzájemného konsensu o všech níže uvedených ustanoveních a v souladu s ustanovením § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění t u t o

RÁMCOVOU SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PORTÁLU FirstBuySale®

2. Preambule

- 2.1. Provozovatel prohlašuje, že provozuje „Internetový portál FirstBuySale®“ [v dalším textu této smlouvy jen „portál FBS“].
- 2.2. Portál FBS je on-line systém provozovaný na internetu za účelem nákupu a prodeje zboží, který umožňuje uzavírat kupní smlouvy mezi dodavateli a odběrateli za použití komunikace na dálku (tj. přes internet). Portál FBS je server na adrese [redacted]
- 2.3. Klient má zájem využívat služeb portálu FBS a jeho prostřednictvím poptávat a kupovat zboží.

3. Předmět smlouvy

- 3.1. Provozovatel a klient uzavírají tuto „Rámcovou smlouvou o poskytování služeb portálu FBS“ [v dalším textu jen „smlouva“], jejíž uzavření je podmínkou pro obchodování na portálu FBS.

- 3.2. Provozovatel se zavazuje, že po dobu trvání této smlouvy umožní klientovi za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách [v dalším textu smlouvy jen „VOP“] obchodovat na portálu FBS. Klient se zavazuje, že bude dodržovat pravidla obchodování na portálu FBS a ustanovení VOP.
- 3.3. VOP jsou jako **Příloha č. 1** nedílnou součástí této smlouvy. Klient uzavřením této smlouvy stvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.
- 3.4. Provozovatel si vyhrazuje právo znění VOP měnit. Nové znění VOP vyhlásí vhodným způsobem jejich zveřejněním na internetových stránkách portálu FBS nejméně 1 [jeden] týden před účinností nových VOP. Nové znění VOP bude tvořit nedílnou součást této smlouvy.
- 3.5. Provozovatel je oprávněn dočasně zablokovat přístup k portálu FBS či změnit nebo pozastavit poskytování služeb portálu FBS a to v případech vymezených ve VOP.
- 3.6. Provozovatel se zavazuje zprovoznit služby portálu FBS (Implementace) za součinnosti klienta a v termínech stanovených v **Příloze č. 3** Harmonogram implementace, která je nedílnou součástí smlouvy. V případě, že klient nedodrží termín stanovený v Harmonogramu, následující termíny provozovatele se o počet dnů prodlevy prodlouží.

4. Cenová ujednání

- 4.1. Cena za poskytování služeb portálu FBS je uvedena v **Příloze č. 2**, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 4.2. Klient uzavřením této smlouvy stvrzuje, že se s tímto tarifem seznámil a souhlasí s ním.
- 4.3. Klient souhlasí s první fakturací v následujícím měsíci poté, co bude zahájena implementace služeb portálu FBS
- 4.4. Provozovatel je oprávněn jednostranně upravit cenu za poskytované služby z důvodu vývoje inflace za předešlý rok, a to vždy s účinností nejdříve od 1. 2. každého kalendářního roku.

5. Trvání smlouvy

- 5.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 5.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 5.3. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu kdykoliv vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena.


6. Zpracování osobních údajů


- 6.1. V rámci plnění předmětu této Smlouvy může ve smyslu článku 4, odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) docházet ke zpracování osobních údajů Provozovatelem jako zpracovatelem pro Klienta jako správce, které Klient získal nebo získá v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nebo které pro Klienta za tímto účelem získá samotný Provozovatel („Osobní údaje“).
- 6.2. Vymezení vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů ve smyslu odst. 1 tohoto článku je upraveno v **Příloze č. 4** této smlouvy, která dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování, podmínky a záruky na straně Provozovatele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Provozovatel garantuje dostupnost služby (mimo pravidelnou a oznámenou údržbu) v ročním vyjádření 99 %.
- 7.2. Pokud provozovatel nezabepečí dostupnost služby dle bodu 3.2. této smlouvy, zavazuje se uhradit sankci ve výši 0,1 % ze služby za hodinu nefunkčnosti.
- 7.3. Vztahy, které tato smlouva nebo VOP neupravují, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 7.4. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat formou písemných, postupně číslovaných a datovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.5. Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 [dvou] shodných stejnopisech, každý s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1 [jedno] vyhotovení.
- 7.6. Nedílnou součástí této smlouvy, které jsou závazné pro smluvní strany, jsou:
- Příloha č. 1 Všeobecné obchodní podmínky
 - Příloha č. 2 Tarif - ceny za poskytování služeb a platební podmínky
 - Příloha č. 3 Harmonogram implementace
 - Příloha č. 4 Zpracování osobních údajů
 - Příloha č. 5 Hlášení závad
- 7.7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany dále potvrzují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí.
- 7.8. Na důkaz pravosti, platnosti a účinnosti této smlouvy opatřují smluvní strany tuto smlouvu pod jejím textem svými vlastnoručními podpisy, resp. oprávněným zástupcem, který garantuje, že je bez dalšího oprávněn za tuto smluvní stranu jednat a tuto smlouvu platně uzavřít.

8. Podpisy

KLIENT:	Jméno:	
	Podpis:	
	Datum:	V dne

PROVOZOVATEL:	Jméno:	Ing. Luboš Müller, jednatel
	Podpis:	
	Datum:	V Brně dne

Příloha č. 1: VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY INTERNETOVÉHO PORTÁLU FIRST BUY SALE

ODDÍL A. – OBECNÁ USTANOVENÍ

A.1. Úvodní ustanovení

A.1.1. Internetový portál FIRST BUY SALE

A.1.1.1. Internetový Portál FIRST BUY SALE je server na adrese [REDAKCE] který provozuje společnost ANETE spol. s r.o., se sídlem Brno, Okružní 29a, PSČ: 638 00, IČ: 469 70 126, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, v oddíle C, vložka 7172 (dále jen „Provozovatel“.)

A.1.1.2. Internetový portál FIRST BUY SALE (dále jen „Portál FBS“) je on-line systém provozovaný na internetu za účelem nákupu a prodeje Zboží, který umožňuje uzavírat Kupní smlouvy mezi jednotlivými Klienty za použití komunikace na dálku (tj. přes internet).

A.1.2. Definice pojmů

A.1.2.1. „Zbožím“ jsou movité věci prodávané nebo nakupované prostřednictvím Portálu FBS.

A.1.2.2. „Službami“ jsou činnosti poskytované Provozovatelem v souvislosti s obchodováním přes Portál FBS.

A.1.2.3. „Kupní smlouvou“ je dvoustranný právní úkon uzavřený za použití komunikace na dálku (tj. přes internet), spočívající na vzájemných a obsahově shodných projevech vůle Odběratele a Dodavatele a směřující k prodeji nebo nákupu Zboží.

A.1.2.4. „Smlouvou o poskytování služeb Portálu FBS“ je smlouva uzavřená v elektronické podobě mezi Provozovatelem jako poskytovatelem služeb a Klientem za použití komunikace na dálku (tj. přes Internet). Uzavření této smlouvy je podmínkou pro obchodování na Portálu FBS.

A.1.2.5. „Klientem Portálu FBS“ je fyzická nebo právnická osoba, která prostřednictvím Portálu FBS uzavře Kupní smlouvu.

A.1.2.6. „Dodavatelem“ je Klient Portálu FBS, který nabízí a prodává Zboží. Dodavatelem může být jen Podnikatel.

A.1.2.7. „Odběratelem“ je Klient Portálu FBS, který poptává a kupuje Zboží. Odběratelem může být Spotřebitel nebo Podnikatel.

A.1.2.8. „Podnikatelem“ je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za Podnikatele se mimo jiné pro účely ochrany spotřebitele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet Podnikatele.

A.1.2.9. „Spotřebitelem“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

A.1.2.10. „Tarifem“ je podrobný rozpis zejména cenových pravidel pro Odběratele a Dodavatele a případných platebních podmínek pro základní služby Portálu FBS.

A.1.2.11. „Internetovými stránkami Portálu FBS“ jsou stránky na adrese [REDAKCE]

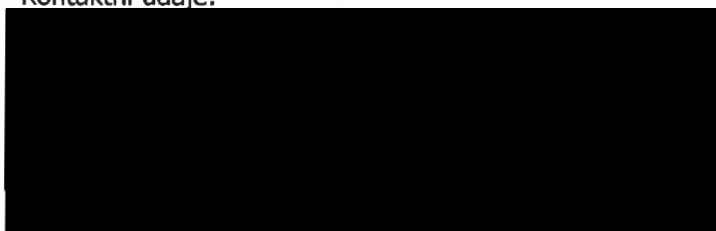
A.1.2.12. „Obchodování na Portálu FBS“ se rozumí uzavírání Kupních smluv v souladu se zákonem a Všeobecnými obchodními podmínkami.

A.1.2.13. „Provozovatelem“ se rozumí subjekt specifikovaný v článku A.1.3.

A.1.3. Provozovatel

A.1.3.1. Provozovatel je prodávajícím služeb FBS. Provozovatel je oprávněn k činnostem souvisejícím s provozem internetového obchodu na základě živnostenských oprávnění a jeho činnost nepodléhá jinému povolení.

A.1.3.2. Kontaktní údaje:



A.1.3.3. Provozovatel odpovídá na zasláné e-maily zpravidla do 5-ti pracovních dnů.

A.1.3.4. Provozovatel je plátcem DPH.

A.1.4. Klient

A.1.4.1. Klient Portálu FBS může mít postavení Spotřebitele nebo Podnikatele.

A.1.4.2. Klient FBS může být registrován jako:

- Dodavatel
- Odběratel
- Dodavatel a Odběratel

A.1.5. Všeobecné obchodní podmínky

A.1.5.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro obchodování na Portálu FBS. VOP blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti Provozovatele a Klientů.

A.1.5.2. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS. Klient uzavřením Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS stvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi. Klient přijímá veškerá ustanovení VOP ve znění platném v den uzavření Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS.

A.1.5.3. Pokud není ve Smlouvě o poskytování služeb Portálu FBS nebo v jejích přílohách výslovně uvedeno odchylné ujednání nebo platnost některých ustanovení těchto VOP není jiným výslovným ujednáním mezi Provozovatelem a Klientem vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy smluvních stran tyto VOP.

A.1.5.4. Tyto VOP jsou zobrazeny na internetových stránkách Portálu FBS a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce.

A.1.5.5. Provozovatel si vyhrazuje právo znění těchto VOP měnit. Je však povinen nové znění VOP pro Klienta vyhlásit vhodným způsobem jejich zveřejněním na internetových stránkách Portálu FBS. Nové znění VOP se stává nedílnou součástí uzavřené Smlouvy o poskytování služeb FBS mezi

Klientem a Provozovatelem. V případě, že Klient s novým zněním VOP nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dnů ode dne zveřejněním nového znění VOP na internetových stránkách Portálu FBS nové znění VOP odmítnout a současně je povinen Smlouvu o poskytování služeb FBS z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době v trvání 30 dnů.

A.1.5.6 Veškeré smluvní vztahy, vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a VOP, jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou Spotřebitel, řídí se vztahy, které Smlouva o poskytování služeb Portálu FBS a VOP neupravují, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Je-li smluvní stranou Podnikatel, řídí se vztahy, které Smlouva o poskytování služeb Portálu FBS a Smlouva o poskytování služeb Portálu FBS a VOP neupravují, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

A.1.5.7. V případě porušení některé z podmínek Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a VOP Klientem si Provozovatel vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS.

ODDÍL B. – SLUŽBY PORTÁLU FBS

B.1. Nabídka služeb Portálu FBS

B.1.1. Základní služby poskytované Portálem FBS

B.1.1.1. Základní služby Portálu FBS pro Odběratele jsou zejména:

- registrace
- číselníky a konfigurace
- vytváření a udržování poptávek
- vytváření a udržování objednávek
- evidence dodávek

B.1.1.2. Základní služby Portálu FBS pro Dodavatele jsou zejména:

- registrace
- okamžitá informace (prostřednictvím elektronické zprávy) o poptávce
- číselníky a konfigurace
- vytváření a udržování nabídek

B.1.1.3. Bližší popis služeb je uveden ve Smlouvě o poskytování služeb Portálu FBS.

B.1.1.4. Na poskytování základních služeb se přiměřeně použijí ustanovení oddílu C. těchto VOP.

B.1.2. Cena za poskytování základních služeb FBS

B.1.2.1. Cena za poskytování základních služeb Portálu FBS je uvedena v konkrétním Tarifu, který je Klientovi přidělen při uzavření Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS. Tarif je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS. Klient uzavřením smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS stvrzuje, že se s tímto Tarifem seznámil a souhlasí s ním.

B.1.2.2. Provozovatel si vyhrazuje právo Tarif měnit. Je však povinen na nové znění Tarifu Klienta uvědomit vhodným způsobem nejméně 1 měsíc před účinností nového Tarifu. Nové znění Tarifu se stává nedílnou součástí uzavřené Smlouvy o poskytování služeb FBS mezi Klientem a Provozovatelem. V případě, že Klient s novým Tarifem nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dnů ode dne uvědomění o novém Tarifem tento nový Tarif odmítnout a současně je povinen Smlouvu o poskytování služeb FBS z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době v trvání 30 dnů.

B.1.3. Platební podmínky

B.1.3.1. Cena v Tarifu je stanovena jako

- a) část sestávající z paušálních položek na určitou dobu
- b)
- c) jednorázová částka za konkrétní službu

B.1.3.2. K platbám požadovaným předem bude vystaven daňový doklad v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Ostatní služby budou vyúčtovány formou daňového dokladu se splatností 14 dní ode dne jeho vystavení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je první kalendářní den příslušného kalendářního měsíce.

B.1.3.3. Klient výslovně souhlasí s tím, že daňový doklad je oprávněn Provozovatel zasílat pouze v elektronické formě e-mailem na elektronickou adresu, kterou Klient uvedl při registraci.

B.1.4. Nabídka nadstandardních služeb Portálu FBS

B.1.4.1. Nabídkou nadstandardních služeb Portálu FBS se rozumí služby nabízené prostřednictvím katalogu zveřejněného na internetových stránkách Portálu FBS.

B.1.4.2. Na poskytování nadstandardních služeb se přiměřeně použijí ustanovení oddílu C. těchto VOP.

B.1.5. Ostatní podmínky

B.1.5.1. Služby Portálu FBS jsou přístupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou soboty neděle a státního svátku od 01:00 do 04:00 hodin, kdy nelze služby Portálu FBS využívat z technických důvodů na straně Provozovatele. Klient bere na vědomí, že z technických důvodů mohou být kterýkoliv den v týdnu v době od 22:00 do 6:00 hodin krátkodobě nedostupné některé služby.

B.1.5.2. Provozovatel si vyhrazuje právo zablokovat přístup ke Službám Portálu FBS nebo změnit či pozastavit poskytování Služeb Portálu FBS na dobu nezbytně nutnou, (i) bude-li to zapotřebí ze závažných, zejména bezpečnostních důvodů nebo (ii) v případě zvýšeného rizika, že Klient nebude plnit své finanční závazky ze Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS. Provozovatel bude o této skutečnosti a jejích důvodech informovat Klienta předem nebo, není-li to možné, okamžitě poté jedním ze způsobů uvedených v článku D.2.1.1.

B.1.5.3. Provozovatel si dále vyhrazuje právo zablokovat přístup ke Službám Portálu FBS v případě, že Provozovatel bude mít výhrady ke správnosti či aktuálnosti poskytnutých registračních údajů Klienta. V takovém případě Provozovatel vyzve Klienta k opravě či aktualizaci jeho registračních údajů. Pokud Klient nebude na výzvu Provozovatele odpovídajícím způsobem reagovat, je provozovatel oprávněn zablokovat Klientovi přístup ke Službám Portálu FBS do doby, dokud nebudou jeho registrační údaje opraveny nebo zaktualizovány.

ODDÍL C. – VZTAH ODBĚRATEL A DODAVATEL

C.1. Kupní smlouva

C.1.1. Poptávka a Nabídka Zboží

C.1.1.1. Odběratel zveřejňuje prostřednictvím Portálu FBS poptávku po Zboží.

C.1.1.2. Dodavatel zveřejňuje prostřednictvím Portálu FBS nabídku Zboží.

C.1.2. Objednávka

- C.1.2.1. Objednávku může Odběratel vytvořit pomocí formuláře na internetových stránkách FBS. V objednávce musí Odběratel vyplnit povinné údaje. Pokud některý z těchto údajů chybí, nemusí být objednávka ze strany Dodavatele akceptována.
- C.1.2.2. Při vytvoření objednávky pomocí formuláře na internetových stránkách Portálu FBS Odběratel nejprve vybere Zboží, o které má zájem. Před tím, než provede výběr, je Odběratel povinen se pečlivě seznámit s parametry, které jsou u Zboží uvedeny. Dále Odběratel označí způsob platby a dopravy a následně potvrdí svou objednávku. Objednávka Odběratele se považuje za závazný návrh na uzavření Kupní smlouvy mezi Odběratelem a Dodavatelem.

C.1.3. Uzavření Kupní smlouvy

- C.1.3.1. Objednávka Odběratele je závazná po dobu, kterou Odběratel uvede za účelem potvrzení ve své objednávce. V této lhůtě je Dodavatel oprávněn objednávku potvrdit, pokud není v rozporu s VOP, přičemž pokud Objednávka nebude v této lhůtě potvrzena, pak záleží na Odběrateli, zda objednávku zruší, anebo ji nechá v platnosti. Dodavatel potvrdí přijetí návrhu na Portálu FBS a Portál FBS prostřednictvím elektronické zprávy informuje Odběratele o této skutečnosti na jeho e-mailovou adresu.
- C.1.3.2. Kupní smlouva je uzavřena v okamžiku doručení potvrzovací elektronické zprávy na e-mailovou adresu Odběratele.
- C.1.3.3. Vzniklou Kupní smlouvu lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody mezi Odběratelem a Dodavatelem nebo na základě zákonných důvodů.

C.1.4. Cenové a platební podmínky

- C.1.4.1. Kupní cena Zboží bude uvedena v Objednávce Odběratele.
- C.1.4.2. Odběratel se zavazuje zaplatit Dodavateli kupní cenu Zboží jedním z následujících způsobů:
- bankovní převod
 - platba v hotovosti při převzetí
- C.1.4.3. Pokud má být Kupní cena placena při převzetí, je Odběratel povinen uhradit Kupní cenu v hotovosti přepravci, který je oprávněn platbu převzít na účet Dodavatele. Nezaplatí-li Odběratel Kupní cenu při převzetí Zboží, může přepravce odmítnout předat Zboží Odběrateli a Dodavatel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy. V tomto případě je Odběratel povinen uhradit Dodavateli náklady na odeslání Zboží ve výši sjednané v Kupní smlouvě, a to do 14 dnů ode dne, kdy mu nebylo Zboží předáno z důvodu nezaplacení Kupní ceny.
- C.1.4.4. Odběratel si volí způsob placení kupní ceny při uzavírání Kupní smlouvy. Sjednaný způsob placení Kupní ceny je Odběratel oprávněn měnit jen po dohodě s Dodavatelem. Doklad o zaplacení Zboží obdrží Odběratel při převzetí Zboží.
- C.1.4.5. Kupní cena se při bankovním převodu považuje za zaplacenou v okamžiku, kdy je příslušná finanční částka připsána na účet Dodavatele.
- C.1.4.6. Splatnost daňového dokladu Dodavatele je 14 dní ode dne jeho vystavení.

C.1.5. Práva a povinnosti vyplývající z Kupní smlouvy

- C.1.5.1. Dodavatel je povinen odevzdat Odběrateli objednané Zboží, jakož i doklady, které se ke Zboží vztahují, a možná Odběrateli nabýt vlastnického práva ke Zboží a Odběratel je povinen Zboží převzít a zaplatit Dodavateli sjednanou kupní cenu ve stanovení lhůtě splatnosti.

C.1.6. Rozhodné právo

- C.1.6.1. Kupní smlouva se řídí příslušnými ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, je-li Odběratel Podnikatelem nebo příslušnými ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je-li Odběratel Spotřebitelem.

C.2. Dodací podmínky

C.2.1. Dodání Zboží

- C.2.1.1. Odběratel je povinen označit v objednávkovém formuláři místo určení. Takto stanovené místo určení je možné po uzavření Kupní smlouvy změnit pouze po dohodě s Dodavatelem. Dodavatele zajišťuje odeslání objednaného Zboží do místa určení a Odběratel je povinen převzít objednané Zboží v místě určení. Veškeré náklady související s přepravou objednaného Zboží do místa určení hradí Odběratel paušální částkou, která tvoří součást kupní ceny. Dodavatel je povinen zabalit Zboží a zajistit jej pro přepravu tak, aby na Zboží nevznikla škoda.
- C.2.1.2. Dodavatel je povinen odevzdat Odběrateli Zboží prosté vad, v ujednaném množství, jakosti a provedení. Dodá-li Dodavatel větší množství věcí, než bylo ujednáno, je Kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je Odběratel bez zbytečného odkladu odmítl.
- C.2.1.3. Dodavatel splní povinnost odevzdat Zboží Odběrateli, umožní-li mu nakládat se Zbožím v místě plnění a včas mu to oznámí. Má-li Dodavatel Zboží odeslat, odevzdá Zboží Odběrateli předáním prvním dopravci k přepravě pro Odběratele a umožní Odběrateli uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci. Je-li Odběratele, spotřebitel, je Zboží Odběrateli odevzdáno, až mu ho dopravce předá.
- C.2.1.4. Dodavatel se dále zavazuje společně se Zbožím předat Odběrateli veškeré doklady potřebné k převzetí a užívání Zboží. Dodané Zboží je Odběratel povinen převzít, nestanoví-li tyto VOP jinak. Pokud Odběratel v rozporu s Kupní smlouvou řádně dodané Zboží nepřevzme, je Dodavatel oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy. V tomto případě je Odběratel povinen uhradit Dodavateli náklady na odeslání Zboží ve výši sjednané v Kupní smlouvě, a to do 14-ti dnů ode dne, kdy Odběratel v rozporu s Kupní smlouvou Zboží nepřevzal.
- C.2.1.5. Při převzetí Zboží je Odběratel povinen zkontrolovat neporušenost obalu Zboží s tím, že pokud při kontrole zjistí, že obal je porušen nebo zásilka obsahující Zboží je jinak poškozena nebo zdeformována, není povinen zásilku obsahující Zboží převzít, přičemž důvody odmítnutí převzetí uvede v protokolu přepravce. Odběratel je povinen uschovat si kopii protokolu. V případě, že zásilka obsahující Zboží nejeví znaky vnějšího poškození, je Odběratel povinen zásilku převzít a její převzetí písemně potvrdit.
- C.2.1.6. Odmítne-li Odběratel převzít zásilku dle článku C.2.1.5. je povinen Dodavatele neprodleně informovat o důvodech, proč Zboží nepřevzal. Dodavatele je povinen dodat Odběrateli náhradní plnění bez zbytečného odkladu ode dne, kdy bylo Odběrateli oprávněně odmítnuto převzetí Zboží. V případě, že zásilka obsahující Zboží nevykazuje žádné znaky vnějšího poškození nebo deformace, avšak po převzetí zásilky Odběratelem vyjde najevo, že Zboží vykazuje vady a tato vada mohla být způsobena při přepravě zásilky, nebo bude zjištěn nesoulad s objednávkou, je Odběratel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou pracovních dnů ode dne, kdy zásilku převzal, oznámit Dodavateli, jinak na tuto skutečnost, že vada mohla vzniknout při přepravě Zboží, nebude brán zřetel. V dalším jsou nároky Odběratele řešeny v reklamačním řízení.
- C.2.1.7. V případě, že nesoulad zásilky s objednávkou spočívá v tom, že je dodáno menší množství Zboží, není Odběratel oprávněn odmítnout převzetí zásilky. Dodavatel je v tomto případě povinen dodat Odběrateli chybějící Zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy je mu ze strany Odběratele množstevní vada oznámena. Pokud není možné zbytek Zboží v přiměřené době Odběrateli dodat

nebo Odběratel o dodání zbytku Zboží nemá zájem, je Odběratel i Dodavatel oprávněn ohledně části předmětu plnění, která nebyla dodána, od Kupní smlouvy odstoupit. Odběratel má ve výjimečných případech možnost odstoupit od celé Kupní smlouvy, pokud prokáže a doloží, že dodání jen části Zboží je podstatným porušením smlouvy, zejména pokud část Zboží je pro něj ekonomicky neupotřebitelná.

- C.2.1.8. V případě, že Odběratel odmítl převzít zásilku obsahující Zboží, ač zde nebyl žádný z důvodů stanovených výše v článku C.2.1.5, je Dodavatel oprávněn odeslat Zboží Odběrateli opětovně s tím, že Odběratel je povinen uhradit Dodavateli všechny vynaložené náklady v souvislosti s opakovaným odesláním.

C.2.2. Doba dodání

- C.2.2.1. Doba dodání Zboží je uvedena v objednávce Odběratele a je závazná pro Odběratele a Dodavatele. Pokud Zboží nebude možné do tohoto termínu dodat, má Odběratel právo svou objednávku zrušit, případně od Kupní smlouvy odstoupit.
- C.2.2.2. Odeslání Zboží je Dodavatel oznámit Odběrateli prostřednictvím Portálu FBS, případně elektronickou zprávou.
- C.2.2.3. Dodavatel nese odpovědnost za škody způsobené prodlením s dodáním Zboží.

C.2.3. Nebezpečí škody na věci

- C.2.3.1. Nebezpečí škody na Zboží přechází z Dodavatele na Odběratele v okamžiku převzetí Zboží Odběratelem. Pokud však Odběratel v rozporu s Kupní smlouvou dodané Zboží nepřevzme, přechází nebezpečí škody na Zboží v okamžiku, kdy Odběratel odmítl převzít Zboží, nebo jinak dodané Zboží nepřevzal.

C.2.4. Vlastnické právo

- C.2.4.1. Vlastnické právo ke Zboží přechází z Dodavatele na Odběratele v okamžiku převzetí Zboží Odběratelem.

C.3. Odstoupení od Kupní smlouvy

C.3.1. Odstoupení od Kupní smlouvy

- C.3.1.1. Dodavatel i Odběratel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy v případech stanovených zákonem, Kupní smlouvou nebo VOP.
- C.3.1.2. Odběratel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy také v případě, že je Dodavatel v prodlení s dodáním Zbožím delším 14 dnů.

C.3.2. Odstoupení od smlouvy ze strany Spotřebitele

- C.3.2.1. Odběratel, který je Spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce, avšak jen ve lhůtě 14 dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o.
- kupní smlouvu, ode dne převzetí Zboží,
 - smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů Zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky Zboží, nebo

- c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka Zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.
- C.3.2.2. Odběratel - Spotřebitel odstoupí od Kupní smlouvy prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách, a spotřebiteli tak Dodavatel potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.
- C.3.2.3. Odběratel - Spotřebitel může také odstoupit korespondenčně, a to na adresu Dodavatele.
- C.3.2.4. Odstoupí-li Odběratel - Spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, Zboží, které od Dodavatele obdržel, a to na své náklady.
- C.3.2.5. Zboží by měl spotřebitel vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém Zboží převzal.
- C.3.2.6. Odběratel - Spotřebitel odpovídá Dodavateli pouze za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto Zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- C.3.2.7. Odstoupí-li Odběratel - Spotřebitel od s Kupní smlouvy, vrátí mu Dodavatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky vyjma nákladů na dodání (Odběratel - Spotřebitel má totiž právo na dodání zboží ve vybraných situacích zdarma), které od něho na základě Kupní smlouvy přijal, stejným způsobem.
- C.3.2.8. Odstoupí-li Odběratel - Spotřebitel od Kupní smlouvy, Dodavatel však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Odběrateli - spotřebiteli dříve, než jí Odběratel - Spotřebitel Zboží předá nebo prokáže, že zboží Dodavateli odeslal.
- C.3.2.9. Odběratel - Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku zejména v případě smluv:
- o dodávce Zboží, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Dodavatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
 - o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli Dodavatele,
 - o dodávce Zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
 - o dodávce Zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i Zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným Zbožím,
 - o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
 - o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
 - o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
 - o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Odběratele - Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Dodavatel před uzavřením smlouvy sdělil Odběrateli - Spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

C.3.3. Odstoupení od Kupní smlouvy v jiných případech

- C.3.3.1. Odběratel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, ani požadovat dodání nového Zboží, nemůže-li Zboží vrátit v tom stavu, v jakém ho obdržel. To neplatí,
- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady Zboží,
 - použil-li Odběratel zboží ještě před objevením vady,
 - nezpůsobil-li Odběratel nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo

- d) prodal-li Odběratel Zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li Zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Odběratel Dodavateli, co ještě vrátit může, a dá Dodavateli náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

C.3.3.2. Neoznámil-li Odběratel vadu Zboží včas, pozbývá právo odstoupit od Kupní smlouvy.

C.4. Odpovědnost za vady a reklamace

C.4.1. Odpovědnost za vady

C.4.1.1. Práva a povinnosti Dodavatele a Odběratele ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění).

C.4.1.2. Dodavatel odpovídá Odběrateli, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Dodavatel odpovídá Odběrateli, že v době, kdy Odběratel Zboží převzal:

- a) má Zboží vlastnosti, které si Dodavatel a Odběratel ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Dodavatel nebo výrobce popsal nebo které Odběratel očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se Zboží hodí k účelu, který pro její použití Dodavatel uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
- c) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

C. 4.1.3. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.

C. 4.1.4. Odběratel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době 24 měsíců od převzetí. To se však netýká:

- a) u Zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- c) u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, které Zboží mělo při převzetí Odběratelem, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy Zboží.

C. 4.1.5. Právo z vadného plnění Odběrateli nenáleží, pokud Odběratel před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud Odběratel vadu sám způsobil.

C.4.2. Podstatné porušení Kupní smlouvy

C.4.2.1. Je-li vadné plnění podstatným porušením Kupní smlouvy, má Odběratel právo

- a) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Odběratel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Odběratel právo na bezplatné odstranění vady,
- b) na odstranění vady opravou Zboží,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od Kupní smlouvy.

C.4.2.2. Odběratel sdělí Dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Odběratel změnit bez souhlasu Dodavatele; to neplatí, žádal-li Odběratel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Dodavatel

vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Odběrateli, že vady neodstraní, může Odběratel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od Kupní smlouvy odstoupit.

- C.4.2.3. Ne zvolí-li Odběratel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Kupní smlouvy.
- C.4.2.4. Odběratel - spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Dodavatel nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit její součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Dodavatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Odběrateli - spotřebiteli působilo značné obtíže.

C.4.3. Nepodstatné porušení Kupní smlouvy

- C.4.3.1. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Kupní smlouvy, má Odběratel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- C.4.3.2. Dokud Odběratel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od Kupní smlouvy, může Dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Dodavatel odstranit podle své volby opravou Zboží nebo dodáním nového Zboží; volba nesmí Dodavateli způsobit nepřiměřené náklady.
- C.4.3.3. Neodstraní-li Dodavatel vadu Zboží včas nebo vadu Zboží odmítne odstranit, může Dodavatel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od Kupní smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Odběratel změnit bez souhlasu Dodavatele.
- C.4.3.4. Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Odběratel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Odběratel i právo od Kupní smlouvy odstoupit.
- C.4.3.5. Při dodání nového Zboží vrátí Odběratel Dodavateli na jeho náklady Zboží původně dodané.
- C.4.3.6. Neoznámí-li Odběratel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Odběratel mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 2 let po odevzdání Zboží.
- C.4.3.7. Odběratel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, ani požadovat dodání nového Zboží, nemůže-li Zboží vrátit v tom stavu, v jakém ho obdržel. To neplatí,
 - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady Zboží,
 - b) použil-li Odběratel zboží ještě před objevením vady,
 - c) nezpůsobil-li Odběratel nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - d) prodal-li Odběratel Zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li Zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Odběratel Dodavateli, co ještě vrátit může, a dá Dodavateli náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- C.4.3.8. Zárukou za jakost se Dodavatel zavazuje, že Zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást Zboží.
- C.4.3.9. Záruční doba běží od odevzdání Zboží Odběrateli; bylo-li Zboží podle Kupní smlouvy odesláno, běží od dojití Zboží do místa určení. Má-li koupené Zboží uvést do provozu někdo jiný než Dodavatel, běží záruční doba až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Dodavatel objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí Zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

C.4.3.10. Odběratel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na Zboží na Odběratele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu Dodavatel.

C.4.4. Reklamacce

C.4.4.1. Dodavatel je povinen Odběrateli - Spotřebiteli vydat písemné potvrzení:

- a) o tom, kdy Odběratel - Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce Odběratel - Spotřebitel požaduje; a
- b) o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

C.4.4.2. Dodavatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce Odběratelem, pokud se Dodavatel s Odběratelem - Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. V případě, že Odběratel je Podnikatelem a jde-li o zvlášť složitý případ, tedy zejména pokud je nutné detailní odborné posouzení reklamacce, pak se lhůta k vyřízení reklamacce prodlužuje na 60 dnů. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Kupní smlouvy. V rámci lhůty pro vyřízení reklamacce je Dodavatel povinen zajistit odborné posouzení vady a rozhodnout o tom, zda je reklamacce oprávněná či nikoliv a případně odstranit vadu reklamovaného Zboží. Pokud je v rámci reklamačního řízení ohledně určité vady rozhodnuto, že reklamacce je neoprávněná, pak nové reklamační řízení ohledně téže vady již nemůže proběhnout a Dodavatel je oprávněn z tohoto důvodu odmítnout převzít Zboží k reklamaci.

C.4.4.3. V případě, že v rámci posuzování reklamacce vyjde najevo, že reklamacce je bezdůvodná a reklamované Zboží zjevně netrpí vadami, za něž by Dodavatel odpovídal, je Dodavatel oprávněn po Odběrateli požadovat úhradu nákladů, které mu v souvislosti s neoprávněnou reklamací vznikly. Dodavatel je povinen tyto náklady na výzvu Dodavatele uhradit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení.

C.4.4.4. Vyřízení reklamacce je Dodavatel povinen Odběrateli oznámit. Pokud je Dodavatel s ohledem na způsob vyřízení povinen reklamované Zboží Odběrateli vrátit, popřípadě mu poskytnout nové Zboží, učiní tak odesláním reklamovaného Zboží nebo nového zboží na adresu Odběratele, pokud mezi Dodavatelem a Odběratelem nebude dohodnuto jinak.

C.4.4.5. Pokud má být Dodavatelem v rámci vyřízení reklamacce vráceno reklamované Zboží, je Odběratel povinen reklamované Zboží převzít. Pokud je Odběratel v prodlení s převzetím reklamovaného Zboží, pak je povinen nahradit Dodavateli náklady související s uskladněním reklamovaného Zboží.

C.4.4.6. Požaduje-li Odběratel, který nepřevzal reklamované Zboží po ukončení reklamaci, jeho opětovné odeslání, pak Dodavatel je povinen odeslat reklamované Zboží Odběrateli jen za podmínky, že mu budou ze strany Odběratele předem uhrazeny veškeré náklady související s tímto odesláním.

ODDÍL D. – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

D.1. Zpracování osobních údajů

D.1.1.1. Osobní údaje zákazníků jsou shromažďovány a zpracovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

D.1.1.2. Provozovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje Odběratele a Dodavatele výlučně pro účely plnění práv a povinností dle Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a Kupní smlouvy a nebudou poskytnuty třetím stranám. K jinému zpracování osobních údajů o Odběrateli a Dodavateli je Provozovatel oprávněn pouze se souhlasem Odběratele a Dodavatele.

- D.1.1.3. Provozovatel se zaručuje, že osobní údaje Odběratele a Dodavatele jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílena s aplikacemi třetích osob. Osobní údaje Klientů Provozovatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují případy vymezené v zákoně o ochraně osobních údajů.
- D.1.1.4. Uzavřením Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS vyjadřuje Odběratel a Dodavatel souhlas se zpracováním svých osobních údajů v ní uvedených v databázi Provozovatele až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním a to pro obchodní a marketingové účely Provozovatele, jakož i pro obchodní a marketingové účely jejich obchodních a marketingových partnerů. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Odběratel a Dodavatel má právo kdykoliv svůj souhlas písemně odvolat, dále má právo na přístup k údajům, které se ho týkají, právo požadovat opravu, doplnění, zablokování nebo zlikvidování osobních údajů. Pokud si Odběratel nepřeje, aby jeho osobní data byla registrována v databázi Provozovatele, je povinen tuto skutečnost Provozovatele oznámit.
- D.1.1.5. Odběratel má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.

D.2. Oznamování

- D.2.1.1. V případě, že ze Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a Kupní smlouvy, popřípadě ze zákona, vyplývá povinnost jedné smluvní strany oznámit nebo sdělit určitou skutečnost druhé smluvní straně, pak je toto oznámení či sdělení možné provést elektronickou zprávou, která nemusí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem, nebo formou doporučené zásilky prostřednictvím držitele poštovní licence. Takové oznámení nebo sdělení se považuje za doručené v okamžiku, kdy dojde do sféry adresáta a adresát má objektivně možnost se s oznámením nebo sdělením seznámit. Doporučená zásilka se za podmínky, že nebyla doručena přímo adresátovi, považuje za doručenou desátým dnem ode dne, kdy byla uložena u držitele poštovní licence, nebo dnem, kdy bylo její převzetí odmítnuto.

D.3. Archivace

- D.3.1.1. Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a Kupní smlouvy jsou uzavřeny prostřednictvím elektronických prostředků.
- D.3.1.2. Provozovatel zajišťuje archivaci znění Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS včetně VOP, a to v písemné formě a elektronické podobě po dobu nejméně 4 let ode dne uzavření této smlouvy, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů.
- D.3.1.3. Provozovatel zajišťuje archivaci znění Kupní smlouvy, a to elektronické podobě po dobu nejméně 4 let ode dne uzavření Kupní smlouvy, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů.
- D.3.1.4. Na základě písemné žádosti poskytne Provozovatel Odběrateli nebo Dodavateli v rámci lhůt stanovených v článku D.3.1.2. a D.3.1.3. znění Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a Kupní smlouvy včetně VOP.

D.4. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku

- D.4.1.1. Odběratel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Kupní smlouvy. Náklady vzniklé Odběrateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Odběratel sám.

D.5. Ostatní ujednání

- D.5.1.1. Jazykem komunikace na Portálu FBS a jazykem Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS, Kupní smlouvy včetně VOP je český jazyk.
- D.5.1.2. Pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů nebo judikatury soudů bude u některého ustanovení těchto VOP shledán důvod neplatnosti, VOP jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Provozovatel v takovém případě tuto část doplní či nahradí novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů, aby smyslu a účelu těchto VOP bylo dosaženo.
- D.5.1.3. Změny Smlouvy o poskytování služeb Portálu FBS a VOP mohou být činěny pouze písemně. Změněné VOP jsou účinné dnem jejich zveřejnění.

Seznam Příloh:

- Příloha č. 1.1. - POUČENÍ O PRÁVU NA ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY
Příloha č. 1.2. - VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2014.

Příloha č. 1.1. - POUČENÍ O PRÁVU NA ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

1. Právo odstoupit od smlouvy

- 1.1 Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu.
- 1.2 Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba převezmete zboží.
- 1.3 Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat Dodavatele formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, nebo e-mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.
- 1.4 Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

2. Důsledky odstoupení od smlouvy

- 2.1 Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátí Vám Dodavatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Dodavateli došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které od Vás obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použije Dodavatel stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.

Platbu Dodavatel vrátí až po obdržení vráceného zboží nebo prokážete-li, že jste zboží odeslal(a) zpět, podle toho, co nastane dříve.

2.2 a) Převzetí zboží

Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašlete zpět nebo je předejte na adrese Dodavatele. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud Dodavateli odešlete zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

b) Náklady spojené s vrácením zboží

Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží.

c) Odpovědnost za snížení hodnoty vráceného zboží

Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

Příloha č. 1.2. - VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- **Adresát** (jméno a příjmení/obchodní firmu, adresu sídla a e-mailovou adresu):

- **Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží(*)**

- **Datum objednání(*)/datum obdržení(*)**

- **Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů**

- **Adresa spotřebitele/spotřebitelů**

- **Podpis spotřebitele/spotřebitelů** (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

- **Datum**

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

Příloha č. 2: TARIF – CENY ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY PORTÁLU FirstBuySale®

Složky tarifu (ceny)

1. Jednorázová registrace do systému

(cena zahrnuje nastavení a zpřístupnění služby FBS, základní zaškolení, podpora telefonicky a mailem).

Den registrace je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.

**24.000, - Kč bez
DPH**

2. Opakované platby měsíčně

Kč bez DPH

Adresa stravovacího provozu	Objem příjmků za rok včetně DPH	Měsíční cena za využívání portálu bez DPH
	do 3 mil.	5 990 Kč
	do 5 mil.	7 990 Kč
	do 7 mil.	9 990 Kč
	do 9 mil.	11 990 Kč
	nad 9 mil.	individuální

Cena je stanovena za každý napojený stravovací provoz (CYGNUS) a její výše odpovídá objemu příjmků za rok vč. DPH ve skladu, nehledě na objemu finálně poptávaného nebo objednaného zboží.

Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného měsíce.

3. Další případné služby placené dle skutečného objemu

Dopravné

Instalace, školení, další práce individuálně dle potřeby

Programátorské práce dle potřeby

16 Kč/km

1 140 Kč/ hod.

2 010 Kč/hod.

Služby placené podle skutečného objemu budou předány a převzaty na základě předávacího protokolu. Den uvedený na předávacím protokolu je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Platební podmínky

Splatnost je 14 dní ode dne vystavení daňového dokladu.

FIRST BUY SALE®			
Datum	Účastní se	Zodpovídá	Forma
	ZÁKAZNÍK +ANETE	ANETE	remote, e-mail
Podpis smlouvy, získání vstupních údajů pro registraci	D		
Registrace zákazníka	do D + 2 dny	ANETE	remote
Školení a základní nastavení portálu FBS	do D + 3 dny	ANETE	remote
Poskytnutí kontaktních údajů od stávajících dodavatelů potravin	do D + 2 dny	ZÁKAZNÍK	
Vytvoření a odsouhlasení dopisu pro dodavatele o změnách ve způsobu nákupu u klienta	do D + 2 dny	ZÁKAZNÍK	remote
Zaslání dopisu stávajícím dodavatelům o změnách nákupu potravin + přihláška na školení	do D + 3 dny	ZÁKAZNÍK	
Telefonické oslovení dodavatelů dle kontaktních údajů za účelem registrace a školení	do D + 5 dnů	ANETE	tel.
Školení dodavatelů na portál FirstBuySale	DODAVATELÉ +ANETE	ANETE	remote
Zaškolení obsluhy na obsluhu portálu FBS (ovládání portálu, vytváření objednávek, poptávkové řízení, vyhodnocování , apod.)	ZÁKAZNÍK	ANETE	remote
První objednávka prostřednictvím FBS a zahájení provozu FBS - zpětná vazba / dotazník spokojenosti	+ANETE	ANETE	on site
Oslovení zákazníka - aktivní získání zpětné vazby / vyhodnocení	ZÁKAZNÍK	ZÁKAZNÍK	
Monitoring činnosti (počty poptávek / nabídek, obraty...)	do D + 15 dnů	ANETE	remote
	period	ANETE	remote

Časový odstup pro dodavatele nutný alespoň 14 dnů

PŘÍLOHA č. 4: ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

ANETE spol. s r.o.

se sídlem na adrese:

Okružní 834/29a, 638 00 Brno,

IČ: 46970126

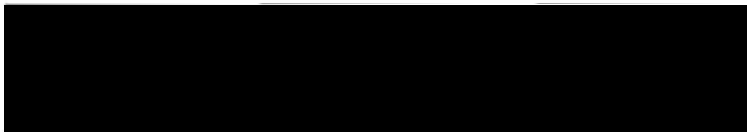


a

Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII

IČ: 47067071



(dále jen správce)

uzavírají mezi sebou následující smlouvu o zpracování osobních údajů mezi správcem a zpracovatelem ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen **GDPR**):

ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA

část první ÚVODNÍ USTANOVENÍ

čl. 1 Účel smlouvy

Obě smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů s ohledem na ustanovení čl. 8 odst. 1 Listiny základních práv Evropské unie a čl. 16 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie. Smluvní strany jsou povinny usilovat o tento cíl společnými silami.

čl. 2 Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je zajištění zpracovávání osobních údajů (dále jen subjekty osobních údajů nebo subjekty údajů) v souvislosti s uzavřenou Rámcovou smlouvou o poskytování služeb portálu FirstBuySale ze dne 1. 7. 2024.
- (2) Zpracovatel se na základě této smlouvy zavazuje zpracovávat pro správce osobní údaje subjektů osobních údajů a případných dalších osob, zejména zákazníků, zaměstnanců a smluvních partnerů správce, které správce získal nebo získá v souvislosti se svou podnikatelskou činností podle předchozího odstavce, a které za tím účelem zpracovateli předá.
- (3) Smluvní strany se dohodly, že zpracovávání osobních údajů na základě této smlouvy bude bezplatné.

část druhá

PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

čl. 3

Základní práva a povinnosti

- (1) Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze pro účely správce, účelem tohoto zpracování je správa systému, který zabezpečuje stravování osob uvedených v čl. 2 bodu 1 této Zpracovatelské smlouvy.
- (2) Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce
- (3) Zpracovatel se dále zavazuje, že nezpřístupní ani nepoužije žádné informace, tj. nejen osobní údaje, ale také další informace, např. informace obchodní povahy, se kterými se seznámí v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- (4) Povinnost mlčenlivosti podle odst. 3 tohoto článku platí s výjimkou případů, kdy správce udělil písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím osobních údajů, avšak pouze za splnění podmínek nařízení GDPR.

čl. 4

Zabezpečení osobních údajů

- (1) Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření, aby nedošlo k porušení zabezpečení osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 12 GDPR, tj. aby nedošlo k neoprávněnému či nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů zpracovatelem.
- (2) Zpracovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR a jinými právními předpisy, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování a schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
- (3) Správce a zpracovatel se dohodli, že zpracovatel zajistí povinnosti dle odst. 1 a 2 tohoto článku tak, že do 21 dnů od podpisu této smlouvy doloží správci písemně stručný popis konkrétních bezpečnostních opatření (např. uložení a uzamčení osobních údajů v uzamykatelné skříni, v uzamčené místnosti s klíčovým režimem, popsat technické prostředky..., v případě uložení v elektronické podobě popsat, kde se server, notebook, PC, externí HDD s osobními údaji nachází, kdo se může přihlásit, další opatření...)

čl. 5

Zapojení dalšího zpracovatele (subzpracovatele)

- (1) Zpracovatel nesmí zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele (subzpracovatele) bez předchozího písemného souhlasu správce.
- (2) Pokud zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě subzpracovatelské smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky stanovené GDPR. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále zpracovatel (dle této smlouvy).

čl. 6

Povinnost zavázat mlčenlivostí další osoby

- (1) Zpracovatel se zavazuje vydáním vlastních vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání, zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní

údaje na základě smlouvy u zpracovatele, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě uzavírané mezi zpracovatelem a správcem a právním předpisům, zejména bude sám (a závazně uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací u zpracovatele.

- (2) Zpracovatel má povinnost všechny osoby, které zpracovatel užije při zpracování osobních údajů poskytnutých správcem, zavázat povinností mlčenlivosti, a to alespoň v rozsahu této dohody.

čl. 7

Součinnost správce a zpracovatele

- (1) Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace této smlouvy, a to zejména v případě jednání se subjekty údajů, Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.
- (2) Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
- (3) Zpracovatel je povinen být správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
- (4) Zpracovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování, být správcem nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
- (5) Zpracovatel se zavazuje poskytnout správcem veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené touto smlouvou, GDPR nebo jiným právním předpisem, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispět.

čl. 8

Trvání smluvního vztahu

- (1) Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to po dobu trvání hlavního vztahu mezi správcem a zpracovatelem, který je vymezen v čl. 2 odst. 1 této smlouvy, tj. „vymezení účelu správce“.
- (2) Po ukončení smlouvy je zpracovatel povinen v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje subjektů údajů vymazat, nebo je vrátit správcem a vymazat existující kopie, pokud české nebo evropské právo nepožaduje uložení daných osobních údajů.

část třetí

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

čl. 9

Rozhodné právo

- (1) Tato smlouva a spory z ní se řídí českým právem.

čl. 10

Doručování

- (1) Veškeré písemnosti související s touto smlouvou (dále jen **písemnosti**) se doručují na adresu sídla uvedenou v záhlaví této smlouvy. Strany se dohodly, že méně důležité písemnosti, kterými se nemění práva a povinnosti stran, mohou být zasílány rovněž prostřednictvím e-mailové pošty na e-mailové adresy uvedené v záhlaví této smlouvy.
- (2) Písemnosti mohou být zasílány také prostřednictvím datové schránky smluvních stran. V takovém případě se písemnost považuje za doručenu okamžikem, kdy se do datové schránky

přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodanému dokumentu; nepřihlásí-li se taková osoba do datové schránky ve lhůtě deseti dnů ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky, považuje se tento dokument za doručený posledním dnem této lhůty. Zaslání písemnosti prostřednictvím datové schránky považují smluvní strany za úkon písemný a podepsaný.

- (3) Písemnosti se považují za doručené také třetím dnem po uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb nebo dnem navrácení písemnosti odesílateli, pokud tuto písemnost druhá strana řádně nepřevzme či dnem odmítnutí převzetí zásilky.

čl. 11 Závěrečné deklaráce


- (1) Veškeré dohody, ujednání, e-maily, jiná korespondence a projevy vůle učiněné smluvními stranami před podpisem této smlouvy a v jejím obsahu nezahrnuté pozbývají dnem podpisu této smlouvy platnosti a ve vztahu k této smlouvě jsou zcela irelevantní. Smluvní strany tímto výslovně příkazují k uvedeným materiálům při výkladu úmyslu smluvních stran nepřihlížet.
- (2) Smluvní strany prohlašují, že si před podpisem této smlouvy vzájemně sdělily veškeré skutkové a právní okolnosti, o nichž ke dni uzavření této smlouvy věděly či musely vědět, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
- (3) Smluvní strany prohlašují, že ke dni uzavření této smlouvy mezi nimi nevznikla žádná praxe, která by mohla být považována za zavedenou.

čl. 12 Závěrečná ustanovení

- (1) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- (2) Veškeré změny a dodatky této smlouvy jsou platné pouze v písemné formě podepsané oběma stranami.
- (3) Pokud by se z jakéhokoli důvodu jakékoli ujednání této smlouvy stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ujednání nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ujednání, pokud z povahy tohoto ujednání nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ujednání nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy. Pokud se jakékoli ujednání této smlouvy stane neplatným nebo nevymahatelným, zahájí smluvní strany jednání za účelem nové úpravy vzájemných vztahů tak, aby byl zachován původní účel smlouvy.

Na důkaz toho, že celý obsah smlouvy je projevem jejich pravé, svobodné a vážné vůle, připojují smluvní strany své podpisy.

V dne


V dne.....


Příloha č. 1

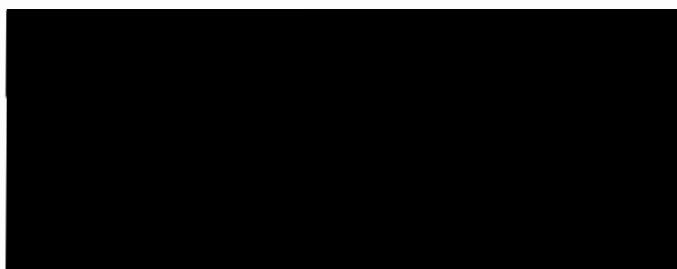
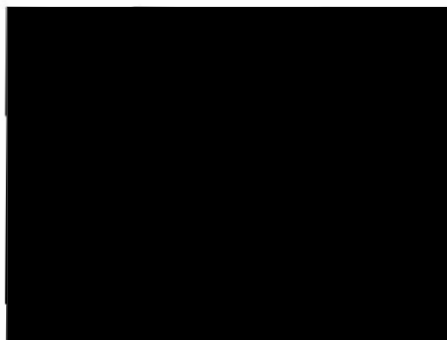
Souhlas se zapojením dalších Zpracovatelů Dle čl. 5 Zpracovatelské smlouvy Čl. 5

Název zpracovatele	IČO
Netfirma s.r.o.	26855551

Uvedený seznam je platný k datu uzavření Smlouvy o zpracování osobních údajů mezi Správcem a Zpracovatelem.

V dne

V Brně, dne



Příloha č. 5 Hlášení závad

Primárním kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk:**

Písemné požadavky budou zpracovávány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být zadán vždy – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.

Help-Desk, HotLine
Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů klienta nutnou při práci s dodaným programovým vybavením. Současně je v provozu také zákaznická linka a služba HotLine v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle: +420 bude doplněno nebo e-mail [redacted] Tato linka slouží pouze pro urgentní incidenty a konzultace anebo v případě nedostupnosti ANETE HelpDesk
Odezva
Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele. V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.
Odstranění problému a chyb
Služba zajistí odstranění problému nebo havárie systému vzniklých na základě chyby (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti.
Kategorie chyb
Kritická chyba (A) <ul style="list-style-type: none">• Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.• Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů klienta. Chyba (B) <ul style="list-style-type: none">• Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování portálu.• Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností.

- Vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.

Nezávažná chyba (C)

- Během provozu byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování portálu, nebo byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků.
- Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti portálu.

Odezva

- Chyba A – Práce bude Provozovatelem zahájena do 1 hodiny od písemného zadání Požadavku.
- Chyba B – Práce bude Provozovatelem zahájena do 12 hodin od písemného zadání Požadavku.
- Chyba C – Práce bude Provozovatelem zahájena do 48 hodin od písemného zadání Požadavku.

Oprávnění k hlášení incidentů a požadavků mají osoby objednatele uvedené v nákupním portále FirstBuySale.

Údaje, které je třeba uvést, při e-mailovém anebo telefonickém hlášení incidentu:

- Název organizace
- Stav systému a podrobný popis závady
- Specifikace požadované služby
- Kontaktní údaje – s kým je možno požadavek řešit (e-mail, telefon)