

## Podmínky poskytování

Všechny starší verze Podmínek naleznete [ZDE](#).

### PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ RAYNET CRM č. 24-03-15

#### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Chápeme, že čtení obchodních podmínek není zábava. Zkuste si ale, prosím, najít chvilku a opravdu si je přečíst už teď, na začátku naší spolupráce. Mají totiž za úkol nastavit pravidla hry, abyste přesně věděli, co můžete požadovat Vy od nás, a co naopak očekáváme my od Vás v souvislosti se Smlouvou, kterou jsme mezi sebou uzavřeli prostřednictvím našeho internetového rozhraní na webové stránce [www.raynet.cz](http://www.raynet.cz), [www.raynetcrm.sk](http://www.raynetcrm.sk) nebo [www.raynetcrm.com](http://www.raynetcrm.com) (dále také jen „naše webové stránky“) nebo případně v papírové podobě.

Kdo jsme?

1.2 Než budeme pokračovat, tak několik informací o tom, kdo jsme a kde nás můžete najít. Jmenujeme se RAYNET s.r.o. a jsme obchodní společnost s více než 19letou historií. Vznikli jsme už v roce 2004. Sídlo máme v České republice, v Ostravě - Porubě, konkrétně na ulici Hlavní třída 6078/13, PSČ: 708 00. Ale abychom to v těchto obchodních podmínkách nekomplikovali, my jsme prostě „RAYNET“, Vy jste „Zákazník“ a toto jsou „Podmínky“.

Jste oprávněni s námi uzavřít smlouvu?

1.3 Pokud s námi uzavíráte smlouvu jménem Zákazníka, který je právnickou osobou, prohlašujete, že máte plné oprávnění k tomu takovou smlouvu platně uzavřít.

Souhlas s těmito podmínkami

1.4 Používáním našeho softwaru RAYNET CRM, potvrzujete, že jste se pečlivě seznámili s těmito Podmínkami, celé jste si je přečetli a souhlasíte se vším, na čem jsme se v nich dohodli.

Jednotné kontaktní místo a moderace obsahu

1.5 Dále Vás informujeme, že jsme v souladu s DSA (Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb) zřídili jednotné kontaktní místo, kterým je emailová adresa XXXXXXXXX.

1.6 Dále také uvádíme, že při poskytování a provozu našeho RAYNET CRM nedochází k žádné moderaci obsahu našich Uživatelů.

#### 2. Pojmy

Co myslíme některými pojmy?

2.1 Protože chceme předejít případným nedorozuměním a rádi bychom používali stejný jazyk, vyjasněme si, co myslíme některými pojmy, které budeme dále v Podmínkách používat:

2.2 CRM je softwarová aplikace RAYNET CRM pro řízení vztahů se zákazníky (Customer Relationship Management), která je ve vlastnictví RAYNET a ke kterému RAYNET vykonává autorská práva.

2.3 RAYNET je obchodní společnost RAYNET s.r.o., IČO: 26843820, sídlem Hlavní třída 6078/13, Poruba, 708 00 Ostrava, Česká republika, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 28180, kdy jsme jednou ze stran Smlouvy tak jak je definována níže. Jsme zároveň také správcem osobních údajů jak Vašich jako Zákazníka, tak i jednotlivých Uživatelů. A dále jsme také zpracovatelem osobních údajů (případných) klientů Zákazníka.

2.4 Zákazník jste Vy, tedy osoba, které jsme umožnili užívat CRM.

2.5 Smlouva. Smlouvou se rozumí smlouva uzavřená mezi Vámi jako Zákazníkem a námi jako RAYNET. Tato smlouva mezi námi může vzniknout dvěma různými způsoby. Buďto tím, že vyplníte a odešlete registrační formulář na našich webových stránkách a můžeme ji taky uzavřít klasicky písemně v papírové podobě. Na základě takové Smlouvy Vám pak umožňujeme užívání CRM.

2.6 Online podepisování je funkce, kterou poskytujeme našim Zákazníkům ve spolupráci se společností Digital Solutions, s.r.o. dále také jen DigiSign, abychom jim ulehčili podepisování smluv, a to za podmínek stanovených těmito Podmínkami.

2.7 Podmínky upravují naše vzájemná práva a povinnosti při poskytování CRM na základě uzavřené Smlouvy. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2.8 Instance je označení pro účet Zákazníka v CRM. Instance je založena vyplněním a odesláním registračního formuláře na našich webových stránkách.

2.9 Uživatelský účet je nadřazený pojem, který v sobě obsahuje jak „Využívané uživatelské účty“, tak i „Volné uživatelské účty“. V rámci správy Vaší Instance jasně vidíte, které Vaše Uživatelské účty jsou aktuálně využívány a které volné.

2.10 Využívaný uživatelský účet je účet s vlastními přístupovými údaji přiřazený Zákazníkem konkrétnímu Uivateli za účelem užívání CRM.

2.11 Volný uživatelský účet je Uživatelský účet, který v dané chvíli není přiřazen žádnému konkrétnímu Uivateli. Jsou to Uživatelské účty, které pro Vás máme vyblokovány, abyste je mohli kdykoliv a okamžitě přiřadit svým konkrétním Uivatelům.

2.12 Administrátorský účet je účet vytvořený Zákazníkem za účelem spravování Instance a jednotlivých Uživatelských účtů. Správce Administrátorského účtu je zároveň Uivatelem.

2.13 Uživatel je fyzická osoba, vystupující na straně Zákazníka, která se přihlašuje do CRM prostřednictvím svého Uživatelského účtu. Uživatel je subjektem osobních údajů podle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

2.14 Konektor API je programovým rozhraním CRM, které umožňuje pracovat uvnitř CRM s daty z aplikací třetích stran.

2.15 Zkušební doba je období, během kterého můžete jako Zákazník užívat zdarma CRM, abyste se seznámili s jeho funkcemi a přesvědčili se, že Vám bude vyhovovat. Zkušební doba trvá 30 dnů a začíná běžet okamžikem, kdy je založena Zákazníková Instance v CRM.

2.16 Poplatek je měsíční nebo roční úplata za užívání CRM.

2.17 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud jsme se dohodli na tom, že budete Poplatek hradit na měsíční bázi. Zúčtovací období může však být i jeden kalendářní rok, pokud jsme se dohodli na tom, že budete hradit Poplatek jednou ročně.

2.18 AutZ. Zkratkou AutZ je myšlen autorský zákon, tedy zákon č. 121/2000 Sb. v účinném znění.

2.19 OZ. Zkratkou OZ je myšlen občanský zákoník, tedy zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění.

Co platí, když je něco jiného ve smlouvě a něco jiného v podmínkách?

2.20 Pokud si ve Smlouvě nebo v některém z jejich dodatků písemně a výslovně domluvíme něco jiného, než co stanovují tyto Podmínky, platí to, na čem jsme se dohodli ve Smlouvě nebo dodatku. V ostatních případech platí tyto Podmínky.

### 3. Zkušební doba a placené užívání

3.1 Nikdo nechce kupovat zajíce v pytli, a tak Vám nabízíme možnost si na 30 dnů vyzkoušet naše CRM zcela zdarma. Garantujeme Vám, že těchto prvních 30 dní není z naší strany spojeno s žádnými poplatky a ani ukončení používání CRM není spojeno s žádným poplatkem.

Jak dlouhá je zkušební doba?

3.2 Zkušební doba trvá 30 dnů od založení Vaší Instance v rámci CRM.

K čemu je zkušební doba určena?

3.3 Zkušební doba slouží k tomu, abyste se mohli detailně seznámit s funkcemi, které naše CRM nabízí a přesvědčit se, že plně odpovídá Vaším potřebám a že se hodí k tomu, k čemu jej chcete používat. Jako zákazník totiž přebíráte odpovědnost za to, že jste si CRM odzkoušeli, že Vám bude vyhovovat a že je vhodné pro dosažení Vámi zamýšlených výsledků.

Co se stane s daty, které během zkušební doby vložíte do CRM?

3.4 Pokud se rozhodnete převést svou Instanci do režimu placeného užívání, pak data, která jste do CRM vložili, zůstanou zachována. V případě, že se po uplynutí Zkušební doby rozhodnete s námi nepokračovat, budou veškerá Vaše data po uplynutí 90 dnů od skončení Zkušební doby z CRM nenávratně smazána.

V jakém rozsahu můžete užívat CRM během zkušební doby?

3.5 Rozsah užívání CRM se řídí třemi základními prvky – časem, územím a množstvím. Ve zkušební době CRM můžete užívat následovně:

- a. časový rozsah: 30 dnů od založení Vaší Instance;
- b. územní rozsah: neomezený;
- c. množství rozsah: podle množství vytvořených Uživatelských účtů.

3.6 Veškeré povinnosti a omezení, které tyto Podmínky stanovují na užívání CRM, se vztahují také na jeho užívání ve Zkušební době, s výjimkou těch povinností a omezení, která se svou povahou vztahují pouze k placenému užívání CRM.

Kdy zkušební doba skončí?

3.7 Zkušební doba skončí, pokud nastane alespoň jedna z následujících tří situací:

- a. uplyne doba podle bodu 3.2. Podmínek, nebo;
- b. převedete Vaši Instanci do režimu placeného užívání CRM.
- c. administrátor zruší instanci prostřednictvím rozhraní CRM.

Placené užívání CRM

Kdy a jak můžete převést svou instanci do režimu placeného užívání?

3.8 Placený režim můžete aktivovat u své Instance kdykoliv během Zkušební doby, a to prostřednictvím uživatelského rozhraní CRM. Takovouto aktivací zároveň projevujete výslovný souhlas s tím, že za další užívání CRM budete platit Poplatek. Pokud svou Instanci nepřevědete do režimu placeného užívání během Zkušební doby, můžete to udělat ještě ve lhůtě 15 dnů od jejího skončení.

V jakém rozsahu můžete užívat CRM v režimu placeného užívání?

3.9 Právo užívat CRM v režimu placeného užívání Vám vzniká na základě toho, že jsme spolu uzavřeli Smlouvu, Vy jste si v rámci uživatelského rozhraní aktivovali režim placeného užívání a současně jste zaplatili Poplatek. Při splnění všech těchto podmínek Vám vzniká právo užívat CRM v tomto rozsahu:

- a. časový rozsah: sjednané období proti pravidelně se opakujícím platbám Poplatku;
- b. územní rozsah: neomezený;
- c. množství rozsah: podle množství vytvořených Uživatelských účtů.

#### 4. Poplatek

Kolik zaplatíte?

4.1 Výše Poplatku za užívání CRM je určena jedním z následujících tří způsobů:

- a. [Ceníkem](#) uveřejněným na našich webových stránkách, pokud jste s námi uzavřeli smlouvu prostřednictvím vyplnění a odeslání registračního formuláře na našich stránkách nebo;
- b. Smlouvou, za předpokladu, že mezi námi došlo k uzavření písemné smlouvy v papírové podobě.
- c. Jinak, pokud se na tom dohodneme

4.2 Výše základního Poplatku bez doplňkových služeb je vypočtena jako cena za jeden Uživatelský účet pro dané Zúčtovací období, vynásobena počtem Uživatelských účtů s přihlédnutím k bodům 4.3. a 4.4. Doplňkové služby jsou zpoplatněny podle [Ceníku](#).

4.3 Děláme vše pro to, aby Vám CRM umožňovalo pružně reagovat na Vaše podnikatelské potřeby, proto můžete v CRM nakupovat nové Uživatelské účty okamžitě, a to i v průběhu daného zúčtovacího období. Věříme, že papírování máte i tak dost, a tak Vás nechceme zatěžovat fakturou navíc při každém navýšení počtu Uživatelských účtů. Při nákupu nových Uživatelských účtů proto sice uvidíte hned v rámci rozhraní CRM, kolik

za ně zaplatíte, ale cenu Vám za ně promítneme až do nejbližší měsíční faktury, ve které nám je zaplatíte zpětně podle počtu dnů, ve kterých jste měli nové Uživatelské účty v daném Zúčtovacím období nakoupené. Faktura na další Zúčtovací období pak bude v rámci předplatného obsahovat už i nově přidané Uživatelské účty.

4.4 Výjimka platí pro Instance, u kterých máme sjednané roční předplatné (Zúčtovací období je jeden rok). Přece jen rok je dlouhá doba, proto Vám v takovém případě zašleme fakturu na nově přidané Uživatelské účty hned po jejich nákupu. Pokud je však koupíte těsně před koncem Vašeho předplatného, to znamená v průběhu 12. měsíce daného ročního zúčtovacího období, tak budeme u nových Uživatelských účtů postupovat podle bodu 4.3. tedy stejně jako u měsíčních předplatných.

4.5 Ceny jsou uvedeny vždy bez DPH.

4.6 V rámci těchto Podmínek také výslovně berete na vědomí a souhlasíte s tím, že Poplatek není vázaný na to, že budete v příslušném období CRM fakticky využívat. Poplatek hradíte za to, že je Vám užívání CRM umožněno.

Jak bude probíhat fakturace?

4.7 V rámci fakturace nabízíme dvě možnosti. Chápeme, že ono klasické otravné fakturační kolečko zbytečně zatěžuje jak Vás tak i nás. Jako řešení nabízíme automatizovanou platbu kartou. Pokud by pro Vás z nějakého důvodu bylo důležité udržet klasický postup, tak je možné i to.

Automatizovaná platba kartou

4.8 První varianta „automatizovaná platba kartou“ funguje tak, že v rozhraní CRM, v sekci nastavení, v položce týkající se vyúčtování a fakturace, navedete svou platební kartu do CRM. Každé zúčtovací období se z ní stáhne to správné množství peněz a Vám bude chodit už jen hotová faktura. Samozřejmě si to můžete kdykoliv zkontrolovat, ale jinak na platby už myslet nemusíte.

Platba bankovním převodem

4.9 Druhou variantou je klasická fakturace, kdy Vám pošleme fakturu na e-mailovou adresu, kterou máte uvedenou v sekci vyúčtování a fakturace. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího vystavení. Vystavená faktura má veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadovaných účinnými právními předpisy (zejména zákonem o DPH). Vzhledem k tomu, že tento způsob s sebou přináší vyšší administrativní zátěž, je zpoplatněn dle [Ceníku](#) (Přeci jen, párování plateb není žádná legrace a my bychom ten čas raději věnovali Vám, našim klientům).

Elektronické zasílání faktur

4.10 Jako Zákazník tímto souhlasíte, že Vám budou faktury zasílány pouze elektronicky na e-mail(y), který máte uvedený v CRM v sekci vyúčtování a fakturace, což považujete za dostačující.

Co se stane, když se dostanete do prodlení se zaplacením faktury?

4.11 To, co se stane, když nám zaplatíte fakturu později závisí na tom, o kolik později to bude. Zásadní milníky jsou tyto:

- a. 3 dny. V případě, že prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury přesáhne 3 dny po splatnosti, bude Vám zablokován přístup do CRM. Jakmile dlužnou částku zaplatíte, přístup Vám bude obnoven.
- b. 60 dní. Přesáhne-li Vaše prodlení se zaplacením faktury 60 dní, bude Vaše Instance zrušena. Pokud byste ji chtěli obnovit, museli bychom se na tom dohodnout písemně.
- c. 120 dní. Při přesažení 120 dní prodlení se zaplacením faktury dojde k tomu, že Vaše Instance v CRM bude nenávratně smazána, včetně veškerých dat, která jsou její součástí.

## 5. Férové užívání CRM

### Zneužívání zkušební doby

5.1 Bezplatná Zkušební doba je naším vstřícným krokem vůči zákazníkům a nemá sloužit k tomu, aby se někdo jejím zneužíváním vyhýbal placení Poplatku. Předpokládáme, že to nebude Váš případ, ale pokud by snad někdo opakovaně zneužíval Zkušební dobu CRM v rozporu s dobrými mravy, můžeme mu zablokovat možnost vytváření dalších Instancí a zároveň můžeme požadovat náhradu škody, která nám takovým jednáním vznikla, a to včetně nemajetkové újmy.

### Práva k duševnímu vlastnictví

5.2 CRM jakož i veškerý software s ním související jsou naším duševním vlastnictvím.

5.3 Žádné ujednání v těchto Podmínkách není možné vykládat jako postoupení ani udělení licence, podlicence nebo jiného užívacího práva ve smyslu AutZ u těch částí CRM, které Vám poskytujeme jako službu, kromě ujednání uvedených v odst. 5.4 a 5.6 těchto Podmínek. Máte oprávnění využívat CRM a související služby, avšak nemáte právo tato softwarová řešení rozmnožovat, stahovat, instalovat ani jakkoliv šířit. Ani nemáte oprávnění CRM bez našeho písemného souhlasu zapracovávat do jiného softwarového vybavení.

5.4 Může se stát, že během trvání smluvního vztahu dle těchto Podmínek dojde k vytvoření jakéhokoli plnění, které je chráněno dle autorského zákona (zejména dílo či databáze) nebo jako jakýkoliv jiný chráněný nehmotný statek. Dokonce se může stát, že v případě, že nám budete pomáhat vytvořit nějaké rozšíření CRM nebo třeba novou funkci, budete z pohledu práva spoluautorem takového rozšíření, funkce, nebo obdobného výtvoru. V takovém případě souhlasíte, že se takové plnění automaticky stává součástí našeho CRM, že k němu vykonáváme veškerá práva my a že se tyto Podmínky uplatní i na používání takového výtvoru.

5.5 Za předpokladu, že porušíte povinnosti stanovené v předchozím odstavci, pak máme právo odstoupit od těchto Podmínek a požadovat po Vás náhradu vzniklé škody a to včetně nemajetkové újmy.

5.6 Výjimkou z ustanovení odstavce 5.3 těchto Podmínek je API klíč, který můžete získat ve Vašem Uživatelském účtu a který je autorským dílem ve smyslu autorského zákona. Z tohoto důvodu Vám tedy na základě registrace Vašeho Uživatelského účtu poskytujeme licenci k výkonu práva API klíč užít v podobě, v jaké je dostupný v daném konkrétním čase. Licence se poskytuje jako nevýhradní, na dobu trvání smluvního vztahu dle těchto Podmínek (nejdéle však na dobu trvání majetkových práv k API klíči), výhradně pro účely

užití API klíče v souladu s těmito Podmínkami a tomu odpovídajícím způsobem. Licence se poskytuje pro území celého světa. Uživateli je API klíč zpřístupněn buď prostřednictvím dálkového přístupu (prostřednictvím uživatelského rozhraní) v návaznosti na registraci Uživatelského účtu Uživatele. Uživatel není oprávněn poskytnout podlicenci třetím osobám, ani postoupit licenci na třetí osobu. Úplata za licenci je zahrnuta v Poplatku.

5.7 Pokud v rámci poskytování služeb na základě těchto Podmínek dojde k vytvoření jakéhokoli plnění, které je chráněno dle AutZ (zejména dílo či databáze) nebo jako jakýkoliv jiný chráněný nehmotný statek, stane se takové plnění součástí CRM a Podmínky pro užívání CRM se uplatní i na takové statky.

5.8 Upozorňujeme, že uzavřením Smlouvy Vám ani nevznikají žádná práva k ochranným známkám či jiným průmyslovým právům RAYNET, ani jiných třetích osob.

5.9 Pokud na naše webové stránky, nebo sociální sítě napíšete recenzi, která by mohla být posouzena jako autorské dílo ve smyslu ustanovení § 2 AutZ, udělujete nám okamžikem odeslání recenze výhradní výlučné oprávnění takové dílo užit v původní i změněné podobě, v neomezeném územním a množstevním rozsahu, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoli účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv. Licenci nemáme povinnost využít. Dále můžeme v rozsahu takové licence udělit podlicenci anebo licenci postoupit jakékoliv třetí osobě bez omezení, s čímž odesláním recenze výslovně souhlasíte. Pro vyloučení pochybností licence zahrnuje výhradní oprávnění takovou recenzi zveřejňovat, upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného jazyka), a to i prostřednictvím třetí osoby, uveřejňovat recenzi pod jménem naší společnosti, s čímž souhlasíte.

5.10 Prosím, vezměte na vědomí, že Vaši recenzi můžeme také zveřejňovat na svých webových stránkách a sociálních sítích. Tímto Vás také upozorňujeme, že jakékoliv takové zveřejnění může obsahovat jméno (nebo přezdívku), kterou jste použili při odeslání své recenze.

5.11 Pokud nechcete, abychom Vaši recenzi dále používali, stačí nám napsat na XXXXXXXXX a my ji vymažeme.

Přístupové údaje uchovávejte v tajnosti

5.12 CRM jste oprávněni užívat pouze osobně, respektive prostřednictvím pověřených osob. Prosím, uchovávejte své přístupové údaje k Uživatelským účtům v tajnosti, aby nedošlo k jejich zneužití ze strany třetích osob. Pokud byste tuto svou povinnost porušili, odpovídáte nám, i dalším osobám, za veškerou újmu, která by takovým zneužitím byla způsobena.

Limity použití

5.13 Chceme, aby naše služby fungovaly bezchybně pro všechny zákazníky, proto musíme jako jedno z opatření nastavit limity použití, které slouží k tomu, aby byly naše služby použitelné pro všechny. Detailní rozpis jednotlivých limitů naleznete na adrese <https://raynet.cz/cena/#limits>.

Limit počtu evidovaných záznamů

5.14 Do limitu evidovaných záznamů započítáváme součet:

- a. Všech záznamů evidovaných v Adresáři
  - klienti,
  - kontaktní osoby,
  - leady;
- b. všech záznamů evidovaných v Obchodu
  - obchodní případy,
  - produkty,
  - nabídky,
  - objednávky,
  - faktury,
  - projekty;
- c. všech záznamů evidovaných v Aktivitách
  - úkoly,
  - schůzky,
  - události,
  - e-maily,
  - telefonáty,
  - dopisy.

5.15 Budete-li se blížit s celkovým počtem záznamů k limitu vašeho cenového plánu, budete na to upozorněni ve své Instanci. Jakmile limit překročíte, nebudete moci vytvářet nové záznamy. Současně Vám systém umožní navýšit limity přechodem na vyšší plán. Pokud narazíte na limity u nejvyššího plánu, budeme Vás kontaktovat a domluvíme se na řešení, které pro Vás bude vzhledem k Vaším aktuálním a budoucím potřebám nejvýhodnější.

Denní limit při využívání konektoru API

5.16 Denní limit požadavků při využívání Konektoru API je stanoven dle zvoleného cenového plánu. Konkrétní rozpis naleznete na adrese <https://raynet.cz/cena/#limits>. Při překročení limitu se přístup pro daný den zablokuje. Po vzájemné dohodě lze limit navýšit, avšak to je pro nás spojeno se zvýšenými náklady na infrastrukturu, což vede k tomu, že toto navýšení budeme nuceni promítnout podle [Ceníku](#).

5.17 Pokud budete API využívat nadměrným způsobem, čímž rozumíme objem stažených dat větší než 100 GB měsíčně nebo neúměrně zatěžovat systém tak, že by hrozilo omezení ostatních zákazníků, vyzveme Vás k nápravě. V případě, kdy z Vaší strany k nápravě nedojde do 5 pracovních dnů od naší výzvy, vyhrazujeme si právo Vaši Integraci vypnout.

## Zákaznická podpora

5.18 Chuť naší zákaznické podpory pomoci Vám s jakýmkoliv problémem je bezedná, ale den má pořád jen 24 hodin. Každému Uživateli tak jsme schopni garantovat 1 hodinu podpory na chatu, e-mailu nebo telefonu měsíčně. Míra zákaznické podpory se odvíjí od zvoleného cenového plánu. Detailní rozpis naleznete na adrese <https://raynet.cz/cena/#support>.

## Přizvání dalších uživatelů a odpovědnost

5.19 Pokud se rozhodnete do Vaší Instance přizvat další Uživatele (resp. přiřadit další Uživatele k Volným uživatelským účtům), budou využívat jejich vlastní Uživatelský účet s jejich vlastními přístupovými údaji.

5.20 Vy máte potom povinnost Uživatele, které přizvete do svojí Instance, seznámit s těmito Podmínkami a poučit je o veškerých právech a povinnostech, které z nich plynou. Je to pro Vaše dobro, protože odpovídáte za to, že Uživatelé, které přizvete do Vaší Instance, budou dodržovat tyto Podmínky. Pokud nám Uživatel, kterého přizvete do Vaší Instance, způsobí jakoukoli škodu (a to včetně nemajetkové újmy) zejména tím, že bude jednat v rozporu s Podmínkami, odpovídáte za ní Vy, jako kdybyste takovou škodu způsobil Vy sám.

5.21 Dále můžete nastavit úroveň oprávnění Uživatelů, které přizvete do Vaší Instance. Jednotlivé úrovně odlišují rozsah funkcí CRM, k nimž má daný Uživatel v Instanci přístup. Úrovně oprávnění (bezpečnostní úrovně), ze kterých můžete vybírat, jsou popsány ve Vaší Instanci, v sekci Nastavení > Uživatelské účty.

5.22 Neodpovídáme za žádnou škodu, která Vám vznikne kvůli tomu, že měl Uživatel jiné oprávnění, než jste si mysleli (např. pokud zapomenete přenastavit základní nastavení oprávnění Uživatele, který pak kvůli nedostatečnému oprávnění nestihne včas provést konkrétní akci v CRM a Vám tak vznikne škoda či ušlý zisk).

5.23 Dále neodpovídáme ani za jakoukoli škodu, kterou Uživatel, kterého jste přizvali do Vaší Instance, způsobí Vám.

## 6. Zálohy

6.1 Máloco je v dnešní době tak strašidelné jako představa, že přijdeme o pracně nasbíraná obchodní data, proto si zakládáme na kvalitním zálohování.

### Jak probíhá zálohování dat?

6.2 Jako RAYNET provádíme každodenní zálohy dat, která uložíte do CRM. Záloha probíhá zpravidla k 02:00 hod. SEČ/SELČ

6.3 Jednotlivé zálohy uchováváme minimálně po dobu 90 dnů od jejich vytvoření. Pokud je to technicky možné, tak i déle.

6.4 Prosím, vezměte na vědomí, že z technických důvodů jsou takto zálohována i data u Instancí, které byly zablokovány, zrušeny nebo čekají na nenávratné smazání. S tímto jako Zákazník vyslovujete svůj souhlas.

### Jak se dostanete ke svým zálohám?

6.5 Žádost o poskytnutí zálohy Vašich dat zašlete e-mailem na adresu: podpora@raynet.cz. My Vám následně pošleme na Vaši e-mailovou adresu, kterou jste uvedli ve své žádosti (případně na adresu, ze které byla žádost odeslána) informace o postupu stažení zálohy dat. Samotnou zálohu Vám pak zašleme prostřednictvím datové schránky nebo na Váš e-mail a heslo formou SMS na telefonní číslo uvedené v žádosti.

V jakém formátu zálohu obdržíte?

6.6 Na základě výše uvedené žádosti Vám předáme zálohu dat jako:

- a. Kopii databáze ve formátu SQL;
- b. Kopii příloh a souborů v komprimovaném archivu.

Poskytnutí zálohy dat zákazníkovi a jiné citlivé operace na vyžádání

6.7 Vaše citlivá data chceme chránit co nejlépe, pokud nás tedy požádáte o poskytnutí zálohy dat nebo o jinou operaci týkající se přístupu k Vaším datům, tak si musíme ověřit, že o to opravdu žádá osoba k tomu oprávněná. K tomu nám slouží jeden z následujících způsobů:

- a. Ověřený podpis. Žádost s úředně ověřeným podpisem.
- b. Datová schránka. Žádost odeslaná prostřednictvím Vaší datové schránky.
- c. Online podpis prostřednictvím CRM a případný videohovor. Žádost je podepsána prostřednictvím CRM modulu „Online podepisování dokumentů“. Může se stát, že Vás v takovém případě požádáme o krátký videohovor k ověření Vaší identity, během kterého nám předložíte platný občanský průkaz jednající osoby.
- d. Elektronický podpis s časovým razítkem. Žádost je v takovém případě v elektronické podobě (PDF) podepsána zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu a opatřená kvalifikovaným časovým razítkem. K takovéto žádosti je třeba přiložit kvalifikovaný certifikát na kterém je daný podpis založen, obsahující jednoznačný identifikátor podepisující osoby (a to konkrétně IK MPSV).
- e. Jiným způsobem, který nám umožní jednoznačně a zachytitelně ověřit totožnost osoby jednající za Zákazníka.

6.8 Za osobu, která je oprávněna za Zákazníka zálohu požadovat považujeme pouze osobu Zákazníka (v případě právnické osoby kteréhokoliv jednatele dané společnosti).

6.9 Budete-li chtít, můžete nám dát vědět, že ve Vašem případě nemáme k ověření totožnosti používat některý ze způsobů uvedených pod písm. b.), c.), d.) nebo e.) bodu 6.7, případně můžete zúžit okruh osob, které jsou oprávněny za Zákazníka zálohu požadovat (pokud byste chtěli okruh těchto osob rozšířit, je potřeba nám takovýto požadavek zaslat písemně s úředně ověřeným podpisem osoby oprávněné jednat za Zákazníka). Pokud byste požadovali zúžit okruh osob o jinou osobu splňující definici v bodu 6.8., tak tato osoba s tímto musí souhlasit, v opačném případě požadavku nevyhovíme.

6.10 V případech, kdy to budeme považovat za potřebné, můžeme trvat na tom, aby byla Vaše žádost opatřena úředně ověřeným podpisem osoby oprávněné jednat za Zákazníka. Pokud jste právnická osoba, tak můžeme trvat na tom, abyste jednali za společnost takovým způsobem, jaký máte zapsaný v obchodním rejstříku (např. více jednatelů společně, anebo každý zvlášť).

Budete za poskytnutí zálohy něco platit?

6.11 Jako Zákazník máte právo na bezplatné poskytnutí zálohy dat jednou za každých 6 kalendářních měsíců. Poskytnutí každé další zálohy dat bude zpoplatněno podle [Ceníku](#) účinného v době, kdy o poskytnutí zálohy dat požádáte.

## 7. Dostupnost služby, odpovědnost, technické požadavky a aktualizace

Jakou dostupnost služby vám garantujeme?

7.1 Garantujeme Vám dostupnost CRM v rozsahu 99,50 % v kalendářním měsíci.

Na co máte nárok pokud není dostupnost taková, jakou garantujeme?

7.2 Pokud dostupnost není ve výši, kterou Vám garantujeme v bodě 7.1. Podmínek, vzniká Vám následující nárok vůči nám:

- a. dostupnost 98,00 - 99,49 %: nárok na slevu ve výši 35 % z Poplatku za Zúčtovací období, které začalo v příslušném kalendářním měsíci.
- b. dostupnost nižší než 98,00 %: nárok na slevu ve výši 50 % z Poplatku za dané Zúčtovací období.
- c. V případě, že je Zúčtovací období jeden rok, vypočítá se sleva dle předchozích bodů a. a b. jako sleva z 1/12 Poplatku za Zúčtovací období. Sleva tedy bude poskytnuta pouze z poměrné části Poplatku za nedostupnost v konkrétním kalendářním měsíci. Pokud CRM nebude dostupné ve výši, kterou Vám garantujeme v bodě 7.1. Podmínek, i další kalendářní měsíc, tak máte znovu nárok na slevu z 1/12 Poplatku za Zúčtovací období, a tak dále.

Pravidelná údržba

7.3 Z důvodu zlepšování služeb provádíme pravidelnou údržbu CRM, což znamená, že může být přístup k CRM dočasně na krátkou dobu omezen nebo dokonce vyloučen. Pravidelnou údržbu provádíme zásadně mimo běžnou pracovní dobu (08:00 – 17:00 hod. SEČ/SELČ), aby Vás omezovala co nejméně. Doba pravidelné údržby se nezahrnuje do limitu pro dostupnost CRM podle bodů 7.1. a 7.2. Podmínek, což výslovně berete na vědomí. O tom, kdy bude probíhat pravidelná údržba Vás budeme informovat prostřednictvím oznámení, které se Vám zobrazí v uživatelském rozhraní CRM.

Kdy neodpovídáme za škodu nebo nedostupnost?

7.4 Za nedostupnost CRM neodpovídáme ani za situace, která je způsobená okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za takové se považují okolnosti neovlivnitelné naší vůlí, které nám brání ve splnění naší povinnosti. To se nevztahuje na situace, kdy jsme mohli takové překážky odvrátit nebo překonat anebo pokud bychom již v době vzniku našeho závazku o takové překážce věděli.

7.5 Jako příklad toho, jaké překážky lze považovat za okolnosti vylučující naši odpovědnost, můžeme uvést zejména následující:

- a. Stávka, pokud tato událost nastane v důsledku organizování třetími stranami;
- b. Teroristický útok;
- c. Války, občanské a vojenské nepokoje, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténní omezení;
- d. Úder blesku, zemětřesení, požár, bouře, záplavy, sesuvy půdy;
- e. Události, na základě kterých bude vyhlášen nouzový stav nebo jiná omezující opatření ze strany státních orgánů, krajských hygienických stanic či jiných institucí, dopadajících přímo či nepřímo na činnost společnosti RAYNET.

7.6 Neneseme odpovědnost za vlastnosti, funkcionalitu ani bezvadnost jednotlivých softwarů, které použijete jako integrace nebo konfigurace (propojení s určitými softwary / službami / SaaS), aby fungovaly se CRM. Tuto odpovědnost nesou dodavatelé dalšího softwaru, se kterými musíte uzavřít samostatnou smlouvu. Nedostupnost některé z integrací nebo konfigurací se rovněž nezapočítává do garantované dostupnosti CRM podle bodu 7.1. těchto Podmínek.

7.7 Berete na vědomí a souhlasíte, že neručíme za případně vzniklé finanční ztráty, způsobené pozastavením provozu CRM z důvodu jeho aktualizace nebo nutné údržby.

#### Doplňkové služby

7.8 Do CRM mohou být začleněny doplňkové služby poskytnuté třetími osobami (např. geolokace evidovaných adres, mapové podklady, doplňování měnových kurzů a dat z obchodních rejstříků). S ohledem na to, že tyto služby neposkytujeme, tak neručíme za správnost, pravdivost, úplnost ani aktuálnost informací, které při užívání těchto doplňkových služeb obdržíte a stejně tak neneseme žádnou odpovědnost za škodu, kterou Vám může způsobit výpadek provozu těchto doplňkových služeb. Nedostupnost některé z doplňkových služeb se rovněž nezapočítává do dostupnosti podle bodů 7.1. a 7.2. těchto Podmínek. Celý tento bod jako Zákazník berete výslovně na vědomí.

#### Obsah internetových stránek

7.9 Rovněž neodpovídáme ani za závadnost obsahu internetových stránek nebo služeb, které jsou na těchto stránkách prezentovány, u hyperlinků umístěných Vámi přímo v CRM nebo v jiné části Vašeho systému, protože se žádným způsobem nepodílíme na obsahu těchto internetových stránek. Toto ustanovení se však samozřejmě nevztahuje na případy, kdy hyperlinky odkazují na naše vlastní webové stránky.

#### Technické vybavení

7.10 Máte povinnost si zajistit odpovídající technické vybavení, které Vám bude umožňovat využívat vlastnosti CRM podle těchto Podmínek. Předtím, než začnete CRM využívat, tak máte povinnost prověřit, zda Vaše technické vybavení odpovídá technickým požadavkům CRM, které naleznete na našich webových stránkách v sekci [Technické požadavky](#).

#### Změny CRM

7.11 Jsme oprávněni kdykoliv provádět změny (aktualizace) obsahu a funkcí (přidávat i ubírat obsah/funkce) CRM. Toto probíhá automaticky a tyto Podmínky se vztahují i na aktualizovanou verzi CRM. Vzhledem k tomu, že CRM je poskytováno formou “as is” tedy “tak jak je”, nemůžete tyto změny odmítnout. O aktualizacích CRM Vás budeme samozřejmě včas informovat, a to buď prostřednictvím e-mailu, našich webových stránek nebo prostřednictvím upozornění v uživatelském rozhraní CRM.

7.12 V případě, že se změnou CRM dle předchozího odstavce nebudete souhlasit, pak s účinky ke dni počátku účinnosti změny CRM naše Smlouva zaniká a Vám vzniká právo na to vyžádat si poskytnutí Vaší zálohy dat. Nesouhlas se změnou můžete vyjádřit zrušením své instance dle bodu 8.5. Podmínek.

#### Odpovědnost za funkční e-mailovou adresu

7.13 Odpovídáte za to, že Vaše e-mailová adresa, kterou máte uvedenou v administraci CRM, bude funkční (to znamená, že na ni bude možné doručovat e-maily z naší strany). V případě, že Vaše e-mailová adresa z jakéhokoliv důvodu přestane fungovat, máte povinnost ji změnit a uvést v administraci Vašeho CRM funkční e-mailovou adresu.

7.14 Neneseme odpovědnost za jakoukoli škodu způsobenou v souvislosti s tím, že adresa uvedená v administraci Vašeho CRM nefunguje, nebo pokud na ni není možné doručit e-maily (např. pokud označíte některý z našich e-mailů za spam a my Vám pak nemůžeme e-maily řádně doručovat). Na Váš e-mail Vám můžeme doručovat oznámení o aktualizacích nebo faktury. Je ve Vašem zájmu, aby vše fungovalo tak, jak má.

7.15 Vy naopak nesete odpovědnost za to, že Vaše e-mailová adresa bude plně funkční a máte povinnost nám nahradit jakoukoli škodu, která nám vznikne v souvislosti s tím, že e-mailová adresa uvedená v administraci Vašeho CRM nefunguje (např. pokud Vám kvůli tomu nebudeme moci doručit fakturu).

#### 8. Trvání a ukončení smluvního vztahu

##### Kdy smlouva zaniká?

8.1 Smlouva zaniká v následujících případech:

- a. Uplynutím doby, na kterou byla sjednána;
- b. výpovědí z naší strany;
- c. odstoupením z naší strany;
- d. zrušením Instance z Vaší strany;
- e. pokud je Vám zrušena Vaše Instance v CRM v případě prodlení s placením Poplatku delším než 60 dní;
- f. v případě, že vyjádříte svůj nesouhlas s novým zněním Podmínek (viz bod 9.2. Podmínek).

##### Výpověď z naší strany

8.2 Smlouvu z naší strany jsme oprávněni vypovědět i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba je dvanáct měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena. Výpověď Vám v takovém případě zašleme buďto poštou nebo datovou schránkou. Budeme-li zasílat výpověď poštou, tak ji zašleme na

adresu sídla Vaší společnosti, pokud jste právnickou osobou, anebo fyzickou osobou podnikající nebo na adresu Vašeho bydliště, pokud jste fyzickou osobou. Pokud se nám takovýmto způsobem nepodaří Vám výpověď doručit, má se za to, že Vám byla doručena třetím dnem od jejího odevzdání poskytovateli poštovních služeb, což výslovně berete na vědomí. Smlouva zaniká s účinky ke dni uplynutí výpovědní doby.

#### Odstoupení z naší strany

8.3 Odstoupit od Smlouvy jsme oprávněni svým jednostranným prohlášením za situace, kdy závažným způsobem porušíte některou z povinností, která Vám vyplývá ze Smlouvy, a to zejména, pokud použijete CRM způsobem, který je v rozporu s touto Smlouvou nebo s povinnostmi, které Vám vyplývají ze zákona a jiných obecně závazných právních předpisů. V takovém případě jsme oprávněni požadovat po Vás náhradu škody tím způsobené, a to včetně nemajetkové újmy.

8.4 Odstoupením Smlouva zaniká s účinky ke dni, kdy Vám prohlášení o odstoupení doručíme. Co se týče pravidel pro doručování odstoupení od smlouvy, platí pro ně obdobně ustanovení o doručování výpovědí obsažené v bodě 8.2. Podmínky.

#### Zrušení z vaší strany

8.5 Jako Zákazník jste oprávněni svoji Instanci v CRM zrušit kdykoliv, a to prostřednictvím rozhraní CRM. Zrušením Instance zaniká i Smlouva samotná, a to s účinky ke dni, kdy bylo zrušení z Vaší strany učiněno.

#### Zrušení pro prodlení se zaplacením poplatku

8.6 Pokud dojde k prodlení se zaplacením Poplatku, které bude delší, než 60 dnů, zaniká tím Smlouva s účinky ke dni, kdy prodlení delší než 60 dnů nastalo. Vaše Instance v CRM bude v takovém případě zrušena, pokud se písemně nedohodneme jinak.

#### Poskytnutí zálohy při ukončení smlouvy

8.7 Poslední vytvořená záloha dat je v případě ukončení Smlouvy poskytována bezplatně za předpokladu, že o ní písemně požádáte způsobem, který je upraven v bodě 6 těchto Podmínek.

8.8 Abychom Vám však výše uvedenou zálohu mohli poskytnout, musíte o ní požádat ve lhůtě 80 dní od ukončení smlouvy. Kdybyste požádali později, tak už to s nejvyšší pravděpodobností nebude možné, protože data v tu dobu budou již nenávratně smazána.

#### 9. Změny Podmínek a výše Poplatku

9.1 Abychom Vám mohli poskytovat co nejlepší a nejspolehlivější služby, neobejdeme se bez možnosti průběžně měnit znění těchto Podmínek. Podmínky tedy mohou být z naší strany jednostranně písemně změněny nebo zrušeny. Nemusíte se však bát, o všech změnách budete informováni s dostatečným předstihem a budete mít možnost na ně reagovat, pokud byste s nimi nesouhlasili. Žádná nepříjemná překvapení!

#### Proces změny podmínek

9.2 O změně podmínek Vás budeme informovat vždy nejméně 15 dnů před účinností takových změn, a to formou oznámení ve Vaší Instanci, formou banneru na našich

webových stránkách nebo e-mailem, který jste uvedli při registraci nebo který jste si nastavili v Uživatelském účtu v CRM jako primární e-mailovou adresu. V případě, že se změnou Podmínek nebudete souhlasit, máte právo odstoupit od Smlouvy zrušením Vaší Instance ve smyslu ustanovení bodu 8.5. těchto Podmínek. V případě, že budete naše CRM a další Služby využívat i po dni účinnosti změny Podmínek, má se za to, že se změnou Podmínek souhlasíte.

#### Jednostranná změna poplatku

9.3 Výši Poplatku a dalších položek uvedených v [Ceníku](#) jsme oprávněni měnit s jedinou výjimkou, a tou jsou smlouvy uzavřené na dobu určitou. Změnu výše poplatku Vám oznámíme obdobným způsobem, jaký jsme výše uvedli pro oznámení změny Podmínek. Jediným rozdílem je, že Vám takovou změnu oznámíme vždy nejméně 30 dní před její účinností.

9.4 Nová výše Poplatku je pro Vás závazná počátkem prvního Zúčtovacího období následujícího po uplynutí této doby. V případě, že se změnou Ceníku nebudete souhlasit, máte právo odstoupit od Smlouvy zrušením Vaší Instance ve smyslu ustanovení bodu 8.5 těchto Podmínek. V případě, že budete naše CRM a další Služby využívat i po dni účinnosti změn Ceníku, má se za to, že se změnou Ceníku souhlasíte.

#### Jednostranná změna limitů

9.5 Rozpis jednotlivých limitů dostupných na <https://raynet.cz/cena/#limits> jsme oprávněni kdykoli měnit. Změnu Vám oznámíme obdobným způsobem, jaký jsme výše uvedli pro oznámení změny Podmínek. V případě, že se změnou limitů nebudete souhlasit, máte právo odstoupit od Smlouvy zrušením Vaší Instance ve smyslu ustanovení 8.5 těchto Podmínek. V případě, že budete naše CRM a další Služby využívat i po dni účinnosti změn, má se za to, že se změnou souhlasíte.

### 10. Ochrana osobních údajů

#### RAYNET správcem osobních údajů

10.1 Vaše osobní údaje jako Zákazníka a další související údaje a informace budeme zpracovávat v souladu s našimi [Zásadami zpracování osobních údajů](#).

#### Zpracovatelská smlouva

10.2 RAYNET je v pozici zpracovatele osobních údajů ve vztahu k osobním údajům, která Vám svěřili Vaši zákazníci a jsou vloženy do CRM. Současně se smlouvou a těmito Podmínkami uzavíráme také [Smlouvu o zpracování osobních údajů](#), která tvoří Přílohu č. 2 těchto Podmínek, ve které naleznete více podrobností o tom, jak zpracování Vašich osobních údajů probíhá.

### 11. Podmínky online podepisování

#### Úvodní ustanovení

11.1 Abychom Vám pomohli ukončit byrokratický ping pong spojený s podepisováním smluv, připravili jsme do CRM funkci, která Vaším obchodníkům usnadní život. Online podepisování. Vy i Vaši klienti můžete nově podepisovat dokumenty v jednoduchém online prostředí.

## Kde online podepisování najít

11.2 Abyste mohli využívat Online podepisování, tak musíte Vaší Instanci přesunout do režimu placeného užívání. Potom záložku s Online podepisováním naleznete na detailní kartě záznamu. Tato záložka se Vám zobrazí automaticky a netřeba ji zapínat v Nastavení. Záložku s Online podepisováním najdete u těchto záznamů:

- a. Klient;
- b. Kontaktní osoba;
- c. Obchodní případ;
- d. Nabídka;
- e. Objednávka.

## Je někde návod?

11.3 Samotný proces online podepisování je rychlý a jednoduchý a sám Vás bude navádět. Kdybyste ale i přesto potřebovali poradit, tak přehledný návod najdete [zde](#).

## V čem online podpis spočívá

11.4 Podstata Online podepisování spočívá v tom, že jsme schopni skrze dvoufázové ověření (mobilní telefon a e-mail) určit, která osoba a v jaký okamžik daný dokument podepsala. Zároveň podpisem vzniká doklad o tom, kdy osoba, která podepisuje, vyjádřila svou vůli. To je důležité například k určení okamžiku, ve kterém byla uzavřena smlouva, přijata objednávka nebo podepsaná faktura.

## Soulad s nařízením eIDAS

11.5 Popsaný postup Online podepisování je plně v souladu s eIDAS (nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu). Tím je zajištěno, že je online podpis bezpečný a platný v celé EU.

## Online podepsaná smlouva jako důkaz

11.6 Rozhodně Vám nepřejeme jakékoliv neshody nebo spory, ale je dobré vědět, že dokumenty podepsané Online podepisováním mohou sloužit jako důkaz v soudním nebo správním řízení. Jsou závazné stejně, jako kdybyste je podepsali písemně.

## Doba po kterou je možné podepsat dokument

11.7 Během procesu nastavování Online podepisování si můžete nastavit dobu, po kterou bude možné daný dokument podepsat. Současně si můžete nastavit i připomenutí expirace této doby. Pokud nebudete mít nastavené Vaše doby, tak počítejte s defaultním nastavením 7 dní.

## Odpovědnost za škodu spojenou s opomenutím

11.8 Neneseme odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s opomenutím nastavení delší či kratší doby po kterou je možné dokument podepsat (např. pokud expiruje doba pro podepsání dokumentu).

## Limitace škody související s online podepisováním

11.9 Pokud bychom Vám v souvislosti s Online podepisováním způsobili jakoukoli škodu (mimo situace uvedené v předchozím odstavci), odpovídáme Vám pouze za skutečnou škodu, a to maximálně do výše jednoho Poplatku za měsíční plán.

## Archivace a přehled podepsaných dokumentů

11.10 Vaše podepsané dokumenty archivuje DigiSign po dobu 3 let od jejich podpisu. Během používání našeho CRM se k archivovaným dokumentům dostanete v sekci Nastavení – Rozšíření – Elektronický podpis dokumentů - Zobrazit přehled.

## Jak získat archivované dokumentu když přestanete používat CRM

11.11 Pokud naše CRM přestanete používat, tak nás můžete o archivované dokumenty požádat na e-mailu XXXXXXXXXX. K tomu abyste mohli požádat o archivovaný dokument musíte znát identifikátor obálky (dokumentu), který najdete buď ve Vašem e-mailu, nebo v audit zprávě, která je vygenerována při podpisu.

## Online podepisování zdarma

11.12 Nikdo nechce kupovat zajíce v pytli, proto si můžete Online podepisování vyzkoušet zdarma. Každý měsíc. Až na 4 dokumentech.

## Cena online podepisování - měsíční plán

11.13 Online podepisování nad 4 dokumenty měsíčně poskytujeme na základě zpoplatněného měsíčního plánu. Až si Online podepisování zamilujete a 4 dokumenty měsíčně Vám nebudou stačit, nastavíte si v Nastavení – Rozšíření – Elektronický podpis dokumentů měsíční plán, který Vám bude vyhovovat. Podle potřeby si jej pak můžete dál navyšovat.

## Snížení měsíčního plánu

11.14 Pokud byste potřebovali svůj měsíční plán z jakéhokoliv důvodu snížit, můžete to udělat stejným způsobem jako zvýšení, a to v sekci Nastavení – Rozšíření – Elektronický podpis dokument. V případě, že chcete snížit plán na míru, obraťte se prosím na naši zákaznickou podporu.

## Měsíční plán na míru

11.15 Rozumíme tomu, že život přináší situace, které vyžadují ušití nabídky na míru. Proto Vám při potřebě podepisování většího množství dokumentů ušijeme nabídku, která Vám sedne jako ulitá. Tu si vzájemně odsouhlasíme.

## Fakturace v rámci online podepisování

11.16 Co se týče fakturace Online podepisování, najdete jej jako další položku na pravidelné měsíční faktuře. Žádné faktury navíc!

## Ukončení měsíčního plánu

11.17 Pokud se rozhodnete přestat využívat Online podepisování, tak můžete celý modul kdykoli ukončit v sekci Nastavení – Rozšíření – Elektronický podpis dokumentů.

## Online podepisování a osobní údaje

11.18 Jakým způsobem zpracováváme osobní údaje při Online podepisování se dozvíte v [Zásadách zpracování osobních údajů](#), nebo ve [Zpracovatelské smlouvě](#) (viz body 10.1 a 10.2 těchto Podmínek).

#### Změny ceny a podmínek online podepisování

11.19 Výše ceny měsíčního plánu, podmínky a funkce Online podepisování, můžeme měnit obdobným způsobem, jako cenu, podmínky a funkce CRM. Pravidla pro změny ceny, podmínek a funkcí CRM, a to včetně ustanovení o oznamování změn či odpovědnosti, se přiměřeně použijí i na Online podepisování. Pro více informací nahlédněte do části 7. a 9. těchto Podmínek.

#### Pravidla DigiSign

11.20 Podrobnosti o tom jak dlouho bude Váš dokument archivován, do kdy bude platný certifikát o ověření podpisu, jak probíhá samotné ověřování, jak moc bezpečný je celý proces atd., se můžete dozvědět v pravidlech používání DigiSign, dostupných na: [https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QSgDK3Q9exGgG5Fri0nixyzXNNnVi- 4](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QSgDK3Q9exGgG5Fri0nixyzXNNnVi-4)

#### Dostupnost online podepisování

11.21 Upozorňujeme, že dostupnost Online podepisování může záviset na tom, ve které zemi se nacházíte, což výslovně berete na vědomí. To samé platí i pro právní a/nebo faktické vlastnosti Online podepisování.

#### Odpovědnost zákazníka

11.22 Odpovídáte za to, že si sami zjistíte veškeré informace ohledně souladu Online podepisování s platnou legislativou v místě, ve kterém se nacházíte. Před prvním využitím a v průběhu využívání Online podepisování máte povinnost zjistit ve světle předchozí věty zejména informace ohledně jeho závaznosti, platnosti, účinnosti, povaze a práv které z něj vyplývají.

#### Odpovědnost RAYNET

11.23 RAYNET nenese odpovědnost za správnost, platnost a úplnost jím tvrzených informací ohledně Online podepisování jinde, než na území Česka.

#### 12. Závěrečná ujednání

12.1 Vztahy ze Smlouvy se řídí českým právním řádem a v jeho rámci OZ. Smluvním jazykem je český jazyk. Dohodli jsme se také na tom, že kolizní ustanovení rozhodujícího právního řádu a Dohod OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se nepoužijí.

12.2 Práva a povinnosti stanovené v článku 5 těchto Podmínek a bodech 7.4. - 7.9. a 8.7. - 8.8. těchto Podmínek zůstávají v platnosti i po ukončení Smlouvy.

#### Který soud bude rozhodovat?

12.3 Jako Zákazník také výslovně souhlasíte, že k řešení jakýchkoliv sporů a nároků souvisejících s používáním CRM je místně příslušný Okresní soud v Ostravě, respektive Krajský soud v Ostravě v případech, kdy je stanovena věcná příslušnost krajského soudu.

12.4 Tyto Podmínky nezakládají na naší straně kromě závazků uvedených v těchto Podmínkách žádné jiné závazky.

## Salvátorská klauzule

12.5 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek je neplatné nebo nevykonatelné, neovlivní to platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení těchto Podmínek. Ta zůstanou platná a vykonatelná podle podmínek v nich stanovených.

12.6 Znění Smlouvy a těchto Podmínek představují jedinou a úplnou dohodu mezi námi vztahující se k CRM a plně nahrazují jakákoliv předchozí prohlášení, rokování, závazky, zprávy nebo reklamní informace týkající se CRM.

## Přílohy podmínek

12.7 Přílohou č. 1 těchto Podmínek je i [Ceník](#), který je jinak v aktuálním znění dostupný i na našich webových stránkách.

12.8 Přílohou č. 2 těchto Podmínek je [Smlouva o zpracování osobních údajů](#) a je v aktuálním znění dostupná na našich webových stránkách.

## Účinnost podmínek

12.9 Tyto Podmínky nabývají účinnosti nejpozději od 2. 4. 2024.

RAYNET s.r.o.

Hlavní třída 6078/13, Poruba, 708 00 Ostrava, Česká republika | IČO: 26843820 | DIČ: CZ26843820

e-mail: XXXXXXXXXX | tel.: XXXXXXXXXX | [www.raynet.cz](http://www.raynet.cz) | Datová schránka: titwfmk

společnost zapsaná v OR u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 28180