

I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále „Podmínky“) jsou neoddělitelnou součástí smluv uzavřených mezi Zhotovitelem a Objednatelem (dále „Smlouva“, „Smlouvy“). Vystaví-li Objednatel objednávku, souhlasí s Podmínkami, není-li v objednávce uvedeno jinak. Podmínky se vztahují jen k produktům a službám, které jsou předmětem těchto smluv nebo objednávek. Jakékoliv změny oproti Podmínkám lze vyjádřit jen písemně v objednávkách, smlouvách a jejich dodatcích.
- 1.2. WEBHOUSE, s.r.o., (dále též „Zhotovitel“) je výrobcem software pod označením **vismo**, který je určen zejména ke zveřejňování informací s možností dálkového přístupu.
 - 1.2.1 produkty vismo v maximální možné míře respektují pravidla přístupnosti webových stránek v souladu s požadavky zákona č. 99/2019 Sb., avšak nezodpovídají za obsah a data nahraná Objednavatelem.
- 1.3. Zhotovitel provádí dle Podmínek pro Objednatele za úplatu:
 - 1.3.1. tvorbu webových stránek, tedy zejména tvorbu dynamických stránek s využitím software, zejména modulů **vismo**, případně zprostředkování prodeje softwarových produktů třetích osob, a také zřizování internetových domén (dále též „Stránky“),
 - 1.3.2. zajišťování provozu Stránek na internetovém serveru s možností dálkového přístupu, provoz schránek elektronické pošty a související služby,
 - 1.3.3. tvorbu software na zakázku,
 - 1.3.4. službu pořizování kopií – časových snímků části webu (dále též „Snímkování“).
- 1.4. Zhotovitel a Objednatel uvádí ve smlouvě svou kontaktní zplnomocněnou osobu, příp. i technický kontakt a kontakt redaktora, všechny včetně telefonního čísla a e-mailové adresy. Není-li kontaktní osoba uvedena, je jí osoba, která podepsala smlouvu nebo její nástupce. Změny se ohlašují elektronickou poštou. Pro běžnou komunikaci je upřednostňována elektronická pošta. Zpráva elektronické pošty je považována za písemné oznámení, pokud příjemce potvrdil příjem zprávy. Objednatel zasílá Zhotoviteli poštovní zásilky na adresu: WEBHOUSE, s.r.o., Brněnská 602/26, 586 01 Jihlava.
- 1.5. Objednatel pro technickou podporu osloví nejdříve technický kontakt podle smlouvy. Telefonická podpora přímo Zhotovitelem je poskytována na telefonním čísle 561 207 247 v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hodin.
- 1.6. Lhůta pro reakci na dotazy, žádosti o podklady a rozhodnutí ve věci předmětu smluv činí 10 (deset) pracovních dnů (dále též „PD“) pro obě strany, není-li sjednáno jinak. Pokud je dohodnutý termín překročen jednou stranou, přestávají být závazné smluvní i jinak dohodnuté související termíny platné pro druhou stranu. Je-li v prodloužení Objednatel, pak Zhotovitel má navíc nárok na úhradu zálohy ze smluvní částky na již provedené práce a úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s prodloužením, úhrada pak činí nejméně 500,- Kč (slovy: *pětsetkorunčeských*) bez daně z přidané hodnoty (dále též „DPH“). Je-li v prodloužení Zhotovitel, pak Objednatel má nárok požadovat úhradu ve výši 0,05 % z ceny příslušné části předmětu smlouvy denně, úhrada pak činí nejméně 500,- Kč (slovy: *pětsetkorunčeských*) bez DPH, nejvýše však 100 % ceny příslušné části předmětu smlouvy. Na všechny sjednané lhůty se vztahují uvedené sankce, není-li sjednáno jinak.

II. Výrobní a záruční podmínky tvorby Stránek a zřizování internetových domén

- 2.1. Požadavek Objednatele na Stránky je specifikován písemně v Závazném popisu Stránek (dále též „Popis“), bez něhož nelze zahájit výrobu Stránek (týká se Stránek s individuálním designem a Stránek s individuálním záhlavím).
- 2.2. Tvorba Stránek je členěna do fází, pro které jsou stanoveny lhůty podle Harmonogramu tvorby Stránek (týká se Stránek s individuálním designem a Stránek s individuálním záhlavím, dále též „Harmonogram“), kde jsou uvedeny pověřené osoby za obě smluvní strany, které jsou zodpovědné za průběh tvorby stránek a závazné schválení jednotlivých etap dle Harmonogramu. Lhůty lze měnit jen písemným ujednáním.
- 2.3. Stránky jsou za účelem zjištění shody s Popisem, plněním daty, zapracováním připomínek, zaškolení a převodem dat (pokud byl objednan) zveřejněné na sjednané internetové testovací adrese. Po ukončení všech těchto kroků má Objednatel nárok následně na bezplatný testovací provoz v rozsahu nejvýše 40 PD. Po této lhůtě má Zhotovitel nárok fakturovat účelně vynaložené náklady spojené s provozem webu na testovací adrese za každý další měsíc dle aktuálního ceníku. Tyto náklady jsou vyčísleny v Ceníku prací. Převod Stránek z testovacího provozu do plného provozu provede Zhotovitel na základě písemné Žádosti o uvedení Stránek do plného provozu.
- 2.4. Pokud Objednatel nedodá přes opakované urgency všechny podklady potřebné pro výrobu stránek do 3 (tří) kalendářních měsíců od data podpisu smlouvy, Zhotovitel již nebude po tomto termínu podklady vymáhat, zakázku ukončí bez nároku na pozdější dopracování v rámci stávající zakázky a vyúčtuje Objednateli již zhotovené práce podle ceníku prací Zhotovitele, nejméně však v ceně 500,- Kč (slovy: *pětsetkorunčeských*) za 1 (jednu) hodinu. V případě trvalého zájmu o pozdější dokončení stránek podle původní objednávky budou tyto práce předmětem zcela nové fakturované zakázky.
- 2.5. Požadavky Objednatele přesahující vystavené objednávky nebo uzavřené smlouvy musí být upraveny další objednávkou nebo smluvně.
- 2.6. Objednatel bere na vědomí, že výtvarné a technické řešení Stránek je autorským dílem podléhající autorskému právu.
- 2.7. Pokud Objednatel využívá samostatnou doménu druhé úrovně, je si vědom toho, že vedení domény je placenou službou třetí strany, tzv. registrátora. V případě, že je doména ve správě Zhotovitele, je Zhotovitel standardně plátcem domény, hrađí roční poplatky za prodloužení doménového jména registrátorovi a přeučtovává je Objednateli s manipulačním poplatkem za zprostředkování služby. Výše poplatku za udržení jména domény se řídí aktuálním ceníkem domén Zhotovitele a tento poplatek je standardně zahrnut do jedné z faktur společně s ostatními paušálními platbami za provoz stránek a modulů **vismo**. Pokud Objednatel nebude chtít doménové jméno prodloužit na další rok, musí tuto skutečnost sdělit Zhotoviteli v dostatečném předstihu, a to písemně a nejpozději 31 (třicetjedna) dnů před expirací domény, doménové jméno bude jinak automaticky uhrazeno na další rok a vyfakturováno Objednateli.

III. Záruční a další podmínky provozu Stránek a software

- 3.1. Není-li ve Smlouvě o provozu a servisu uvedeno jinak, provoz Stránek, software a schránek elektronické pošty se sjednává na dobu neurčitou.
- 3.2. Zhotovitel nenese žádnou odpovědnost za obsah Stránek a dat uložených v software.
- 3.3. Nestanoví-li písemná smlouva jinak, Zhotovitel se zavazuje bezplatně odstranit závady Stránek a software ve smyslu nesouladu s Popisem nebo dokumentací v záruční době 24 (dvacetčtyři) měsíců po předání do plného provozu. Netýká se zakázek, kdy nebyly ze strany Objednatele dodány všechny podklady pro výrobu stránek v termínu podle odstavce bodu 2.2. těchto podmínek. Reklamacce závad musí být provedena písemně.
- 3.4. Zhotovitel zajistí drobné příležitostné opravy chyb na Stránkách a software bezplatně do 48 (čtyřicet osmi) hodin od písemného oznámení požadavku na opravu. Za písemné oznámení se považuje i e-mailová zpráva na adresu podpora@webhouse.cz, jejíž příjem byl Zhotovitelem potvrzen odpovědí na tuto zprávu. V ceně měsíčního paušálu jsou garantovány drobné opravy stránek do 1 (jedné) hodiny práce měsíčně při měsíčním paušálu za provoz stránek od 500 Kč bez DPH (vlození banneru, úprava úvodního foto apod., nezahrnuje službu zveřejňování na web za zákazníka a do částky se nezapočítává cena za provoz e-mailů a snímkování úřední desky), po překročení limitu se ceny prací řídí platným ceníkem. Nejmenší jednotkou práce je 15 (patnáct) minut. Jiné servisní podmínky mohou být předmětem zvláštní smlouvy.
- 3.5. Zhotovitel si vyhrazuje právo nabízet Objednateli formou výzvy k úhradě služby, které vyžadují práci nad rámec smluvně uzavřených podmínek. Jedná se např. o upgradu s nutností úprav zejm. legislativního charakteru, upgradu způsobené morálním zastaráním stránek s ohledem na vývoj požadavků na bezbariérovou přístupnost stránek.
- 3.6. Zhotovitel zajistí řádný provoz Stránek a dalších poskytovaných služeb v rámci obvyklých technických možností internetu. Za funkčnost záznamu v DNS (Domain Name System) ručí jen v případě, pokud je u příslušné domény jejím technickým správcem a doména je vedena v DNS Zhotovitele.
- 3.7. Zhotovitel si vyhrazuje právo provádět plánovanou údržbu svých technických zařízení, která může mít za následek dočasnou nedostupnost Stránek a/nebo dalších poskytovaných služeb, maximálně však v rozsahu 1 hodiny měsíčně. V případě předpokladu nedostupnosti Stránek a/nebo dalších poskytovaných služeb nad uvedený rozsah je Zhotovitel povinen tuto skutečnost oznámit předem technickému kontaktu Objednatele (obvykle elektronickou poštou).
- 3.8. V případě úplné a nepřetržité nedostupnosti Stránek a/nebo dalších poskytovaných služeb v rozsahu přesahujícím 72 (sedmdesát dva) hodin a prokazatelně zaviněné Zhotovitelem má Objednatel nárok na vrácení poměrné části měsíčního paušálu a nárok vyúčtovat Zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50 % (padesát procent) měsíčního paušálu. Uvedené nároky nevznikají v případě, kdy je příčinou nedostupnosti neočekávaný zásah vyšší moci (*vis maior*, např. živelní pohroma, válka, nepokoje... atp.). Objednateli vznikne nárok podle tohoto odstavce jen v případě, kdy jej u Zhotovitele písemně uplatní, a to ve lhůtě nejpozději do 30 (třicet) kalendářních dnů od okamžiku, kdy nárok na toto plnění na straně Objednatele vznikl; neuplatněním nároku v písemné formě a ve stanovené lhůtě tento bez dalšího zaniká.
- 3.9. Zhotovitel [na základě ustanovení § 2900 občanského zákoníku] chrání server proti jeho narušení činností hackerů - a to obvyklými technickými prostředky a postupy typu ochrany síťového přístupu firewallem, průběžným monitoringem, detekcí a blokováním nežádoucích aktivit, průběžným zvyšováním odolnosti proti známým hrozbám, pravidelným zálohováním dat i do fyzicky oddělené lokality, dále fyzickým a organizačním zabezpečením serverů aj.

napadení však nemůže zcela vyloučit [k tomu viz věta druhá § 2896 občanského zákoníku]; v těchto případech pak Zhotovitel neodpovídá za narušení provozu Stránek a ochrany elektronické pošty. Zhotovitel rovněž předchází vzniku možné újmy v kybernetickém prostoru na straně Objednatelů tím, že plní povinnosti podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti). Rovněž Zhotovitel neodpovídá za nežádoucí změny obsahu Stránek a softwaru v případě prozrazení přístupového hesla Objednatelům.

- 3.10. Zhotovitel zajišťuje na žádost Objednatelů online přístup např. pomocí FTP k statickým stránkám na základě hesla. V tomto případě neručí za funkčnost Stránek a škody způsobené nesprávným užíváním FTP přístupu Objednatelům. Objednatel ručí za utajení přístupového hesla.
- 3.11. Software je majetkem Zhotovitele. Objednatel bere na vědomí, že software je autorským dílem a je chráněn autorským právem České republiky a mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika [podle ústavního pořádku] vázána. Objednatel se zavazuje dbát autorské ochrany software a jeho doplňků, jako např. dokumentace, zejména do něj nezasahovat a neměnit jej, musí bránit neoprávněnému užití, šíření nebo pořízování kopií, nepředávat je třetím osobám ani je nijak nešířit a nepůjčovat. Objednatel nesmí provádět zpětný překlad a analýzu, dekompileovat nebo disasemblovat software. Objednatel je oprávněn pořídit si kopie díla výhradně pro zálohování a ochranu před ztrátou. Objednatel neposkytne třetím osobám užívaná hesla.
- 3.12. Zhotovitel zaručuje, že software splňuje funkce podle Popisu a dokumentace. Zhotovitel však neodpovídá za újmy vzniklé v souvislosti s používáním software či Stránek způsobem či za účelem, k němuž nebyl software či Stránky Zhotovitelem zhotoven, a/nebo za újmy vzniklé v souvislosti s nemožností použít software či Stránky z důvodu mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné či nezaviněné události. Zhotovitel Objednatelů výslovně upozorňuje na to, že určité odlišnosti formátování dokumentu po převodu do HTML z textového editoru nejsou chybou software **vismo**. Za chybu software se rovněž nepovažují problémy vzniklé v souvislosti s nesprávnou instalací či nesprávným připojením k internetu nebo je-li software provozován na výpočetní technice nesplňující podmínky podle dokumentace software, dále není-li správně ovládan nebo je provozován na počítači s jinými programy, které svojí funkcí brání správnému chodu software, zejména počítačovými viry.
- 3.13. Poškozená strana může *Smlouvu o provozu a servisu* vypovědět s jednoměsíční výpovědní lhůtou v případě závažného neplnění smluvních podmínek druhou stranou, na které bylo písemně upozorněno a nebyla v přiměřeném čase zjednána náprava. Žádná ze smluvních stran nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů spojených s ukončením smluv.
- 3.14. Výpovědní lhůta je stanovena na 3 (tři) kalendářní měsíce, není-li ve *Smlouvě o provozu a servisu* uvedeno jinak. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, v kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně prostřednictvím držitele poštovní licence.
- 3.15. Zhotovitel používá v některých případech pro provoz Stránek a software soubory cookies, aplikace a služby třetích stran. Zhotovitel neručí za správnost, dostupnost a funkčnost aplikací a služeb třetích stran.
- 3.16. Při používání modulu **vismo** Anketa je nezbytné užití souborů cookies, v opačném případě je možné hlasovat opakovaně. Zhotovitel nepřebírá zodpovědnost za neregulární hlasování v modulu **vismo** Anketa.
- 3.17. V případě, že má zákazník objednaný prvek Google Analytics, avšak neposkytne potřebný měřicí kód, není Zhotovitel povinen tento kód implementovat.
- 3.18. Objednatel souhlasí s tím, že na Stránkách bude uvedeno označení Zhotovitele. Zhotovitel je oprávněn Stránky a/nebo jejich části (printscreen webu, logo aj.) používat jako referenci ve svých firemních materiálech.

IV. Záruční a další podmínky služby **vismo** Ověřený snímek webu (pro zákazníky se zakoupenou službou)

- 4.1. Není-li ve *Smlouvě o provozu a servisu* výslovně dohodnuto jinak, doba provozu Snímkování a výpovědní lhůty se řídí pravidly uvedenými v odst. 3.1, 3.13 a 3.14 těchto obchodních podmínek.
- 4.2. Postup Snímkování je autorským dílem. Pojem autorského díla je vymezen v odstavci 3.11 těchto obchodních podmínek.
- 4.3. Objednatel bezvýhradně souhlasí s tím, že předmětem Snímkování je pořízování kopií jen té části webu, která je dosažitelná podle oboustranně dohodnutých v dokumentu Pravidla snímkování (stahování) stránek. Pokud nejsou Pravidla snímkování ujednána písemně, pak platí, že se řídí rozhodnutím Zhotovitele. Jakékoli jiné stránky, a to i přesto, že jsou označeny příslušností např. k úřední desce, nejsou v kopiích zahrnuty. Není-li písemně ujednáno jinak, zahrnuje Snímkování **vismo** Stránku tzv. mapu úřední desky a stránky z ní přímo odkazované (první úroveň za mapu úřední desky).
- 4.4. Snímek je prováděn každý pracovní den jedenkrát denně v libovolnou dobu, zpravidla v odpoledních hodinách. Tuto dobu určuje Zhotovitel.
- 4.5. Předmětem Snímkování nejsou nepřístupné stránky, byť by nepřístupnost byla krátkodobá právě v době snímkování. Zhotovitel se zavazuje provádět namátkové kontroly za účelem zjištění takových závad a provedení opakovaného stažení. Zhotovitel však v těchto případech neodpovídá za plnou úspěšnost takového postupu.
- 4.6. Denní zálohování úřední desky pro uživatele modulu **vismo** Ověřený snímek webu je s garancí uchování dat po dobu 5 let.

V. Dodací a platební podmínky, ceny

- 5.1. Objednatel a Zhotovitel uzavírají podle předmětu objednávky *Smlouvu o dílo* a *Smlouvu o provozu a servisu*. Služby je možné dodat i na základě vystavené objednávky. Ceny a parametry služeb (např. poskytovaný prostor v GB dat, typy poskytovaných prací a jejich hodinové sazby, ceny modulů **vismo** apod.) se řídí platným ceníkem, nabídkou nebo dohodou.
- 5.2. *Smlouva o dílo* stanoví cenu za Stránky a software, za jednotlivé moduly, prvky a jednorázově poskytnuté služby spojené s výrobou Stránek a softwaru. Cenu za předmět smlouvy uhradí Objednatel po řádném a včasném dokončení díla, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele. Cenu uhradí Objednatel Zhotoviteli na základě faktury vystavené do 28 kalendářních dnů ode dne převzetí díla.
- 5.3. *Smlouva o provozu a servisu* sjednává cenu měsíčního paušálu za provoz a servis Stránek a softwaru na internetu, za objem dat, za licenci na zveřejnění (možnost dálkového přístupu). Stránky a software může Objednatel užívat v plném provozu po období, kdy má uhrazené měsíční paušály, pokud byly Zhotovitelem již fakturovány. Toto období začíná dnem uvedení Stránek nebo softwaru do plného provozu. Pokud není stanoveno jinak, jsou měsíční paušály fakturovány jednou ročně za celý kalendářní rok vystavením výzvy k úhradě (není daňovým dokladem) s uvedeným termínem splatnosti. Po její úhradě vystaví Zhotovitel Objednateli do 15 (patnácti) kalendářních dnů odpovídající daňový doklad. Pokud je paušál fakturován čtvrtletně nebo pololetně, je vystaven daňový doklad ke konci uplynulého období.
- 5.4. V případě odstoupení od Závazné objednávky či *Smlouvy o dílo* před uvedením díla do plného provozu ze strany Objednatelů má Zhotovitel nárok vyúčtovat jednorázové odstupné dle občanského zákoníku ve výši 10 000,- Kč (slovy: *deset tisíckorun českých*) a náklady za dosavadní provedené práce na díle dle objednávky či Smlouvy do maximální výše v hodnotě objednávky či Smlouvy a dále náklady spojené s provozem na testovací doméně, od celkových nákladů se odečtou náklady dle bodu 2.3. těchto OP.
- 5.5. Lhůta splatnosti faktur Zhotovitele je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů, není-li ve smlouvách uvedeno jinak. Nestanoví-li smlouva jinak, platí, že není-li úhrada připsána na účet Zhotovitele v den splatnosti faktury, má Zhotovitel nárok fakturovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně, počínaje dnem následujícím po dni splatnosti až do doby plného zaplacení. Pokud prodlení překročí dobu 90 (devadesát) kalendářních dnů, je Zhotovitel oprávněn odnastavit služby a vypovědět všechny smlouvy.
- 5.6. Sjednává se právo Zhotovitele navýšit k 1. lednu kalendářního roku paušální platby o míru průměrné inflace zjištěné za uplynulých 12 (dvanáct) kalendářních měsíců Českým statistickým úřadem.

VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Veškeré spory mezi smluvními stranami budou řešeny především dohodou obou stran. Nedojde-li k dohodě, bude spor řešen u věcně a místně příslušného soudu v České republice.
- 6.2. Objednatel uzavřením smlouvy se Zhotovitelem nebo vystavením objednávky vyjadřuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení i elektronickou cestou ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).
- 6.3. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí uzavřených smluv.

V Jihlavě, dne 1. září 2025

