



SMLOUVA O UŽÍVÁNÍ SOFTWARE APLIKACE

RAYNET Cloud CRM č.

uzavřená dle ustanovení § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, mezi

POSKYTOVATEL:

NABYVATEL:

RAYNET s.r.o.


Francouzská 6167/5
708 00, Ostrava
IČ: 26843820
DIČ. CZ26843820, plátce DPH

 | 

Předmět smlouvy:

Užívání softwarové aplikace RAYNET 

Množstevní rozsah:

Dle množství sjednaných uživatelských účtů 

Územní rozsah:

Bez omezení

Trvání smlouvy:

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou

Poplatek:

500,- Kč / za měsíc / za uživatelský účet

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

Sokolovská 42/217
190 00, Praha - Vysočany
IČ: 00005886
DIČ. CZ00005886, plátce DPH

 | 

Touto Smlouvou o užívání softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM se obchodní společnost RAYNET s.r.o. se sídlem Ostrava, Poruba, Francouzská 6167/5, PSČ 708 00, IČO: 268 43 820, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 28180 (dále jen „Poskytovatel“) zavazuje umožnit Nabyvateli užívání softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM a Nabyvatel se zavazuje za toto užívání softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM platit Poskytovateli sjednanou úplatou.

Bližší vymezení vzájemných práv a závazků stran vyplývajících jim z této smlouvy je obsaženo v „Podmínkách užívání softwarové aplikace RAYNET CRM“

Přílohy Smlouvy o poskytování Softwarové aplikace Raynet cloud:

Příloha č. 1 Podmínky poskytování softwarové aplikace

Příloha č. 2 Technické podmínky a předmět pronájmu

V Ostravě dne:
za Poskytovatele

(dále jen jako „Podmínky“), které jsou nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č.1 a dále Příloha č. 2 Technické podmínky a předmět pronájmu. Nabyvatel svým podpisem smlouvy stvrzuje, že Podmínky před uzavřením smlouvy obdržel, přečetl si je a seznámil se s jejich obsahem a souhlasí s nimi.

Osoba uzavírající smlouvu jménem Nabyvatele - právnické osoby prohlašuje, že je plně oprávněna k platnému uzavření smlouvy.

Tato smlouva se stává platnou a účinnou okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

V Praze dne:
za Nabyvatele

Ing. Martin Bazala
prokurista
Raynet s.r.o.

Mgr. Martin Gillar
předseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

Ing. Ladislav Urbánek
místopředseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost



Příloha č. 1 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOFTWARE APLIKACE RAYNET Cloud CRM

1. Preambule

Tyto podmínky poskytování softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM (dále jen „Podmínky“) upravují užívání aplikace RAYNET Cloud CRM na základě smlouvy uzavřené mezi obchodní společností RAYNET s.r.o. se sídlem Ostrava, Poruba, Francouzská 6167/5, PSČ 708 00, IČ 268 43 820, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 28180 (dále jen „Poskytovatel“) a Vámi, fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „Nabyvatel“).

Tyto Podmínky upravují práva a závazky stran vzniklé na základě: 1. smlouvy o poskytování softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM uzavřené vyplněním a odesláním registračního formuláře na stránkách Poskytovatele; 2. smlouvy o poskytování softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM uzavřené písemnou formou.

Pokud uzavíráte smlouvu jménem Nabyvatele - právnické osoby, prohlašujete, že jste plně oprávněni k platnému uzavření smlouvy.

UŽÍVÁNÍM SOFTWARE APLIKACE RAYNET CLOUD CRM POTVRZUJETE, ŽE JSTE SI PŘEČETLI TYTO PODMÍNKY, ROZUMÍTE JEJICH OBSAHU A SOUHLASÍTE S TÍM, ŽE JSTE VÁZÁNÍ JEJICH USTANOVENÍMI.

2. Vymezení pojmů

Smluvní strany se dohodly, že níže uvedené pojmy mají následující význam:

Software – Software je softwarová aplikace RAYNET Cloud CRM pro řízení vztahů se zákazníky (Customer Relationship Management).

Poskytovatel – Poskytovatelem je strana Smlouvy, která se zavazuje umožnit za úplaty Nabyvateli užívání Software, a to za podmínek sjednaných ve Smlouvě a těchto Podmínkách. Poskytovatel je správce osobních údajů Nabyvatele a Uživatel; zpracovatel osobních údajů (potenciálních) zákazníků Nabyvatele na základě uzavření Smlouvy včetně těchto Podmínek.

Nabyvatel – Nabyvatelem je osoba, které bylo na základě Smlouvy umožněno užívání Software, ke kterému Poskytovatel vykonává autorská práva.

Smlouva – Smlouvou se rozumí smlouva uzavřená s Poskytovatelem 1. vyplněním a odesláním registračního formuláře na stránkách Poskytovatele, nebo 2. uzavřená písemnou formou, na základě které je Nabyvateli umožněno užívání softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM.

Podmínky – Podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Nabyvatele při poskytování Software na základě uzavřené Smlouvy. Pokud při uzavření Smlouvy v písemné podobě není ve Smlouvě nebo v jejích přílohách výslovně uvedeno odchýlné ujednání, nebo pokud platnost některých ustanovení těchto Podmínek není písemnou Smlouvou vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy Poskytovatele a Nabyvatele tyto Podmínky.

Instance – označení pro účet Nabyvatele v aplikaci RAYNET Cloud CRM. Instance je založena vyplněním a odesláním registračního formuláře na internetových stránkách Poskytovatele.

Uživatelský účet – účet vytvořený Nabyvatelem pro užívání aplikace RAYNET Cloud CRM s vlastními přístupovými údaji k Instanci.

Administrátorský účet – účet vytvořený Nabyvatelem za účelem spravování Instance a uživatelských účtů.

Uživatel - fyzická osoba vystupující na straně Nabyvatele, která prostřednictvím uživatelského účtu provádí přihlášení do aplikace; je subjektem osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Konektor API – Konektor API je programové rozhraní Softwaru, které umožňuje pracovat s daty uvnitř CRM z aplikací třetích stran.

Zkušební doba – Zkušební doba je až třicetidenní (30) období užívání Software Nabyvatelem, přičemž v této době je Nabyvatel oprávněn užívat Software za účelem seznámení se s jeho funkcemi v plném rozsahu bezplatně. Zkušební doba začíná běžet založením Instance v softwarové aplikaci RAYNET Cloud CRM.

Poplatek – měsíční úplata za užívání Software.

Vyúčtovací období – měsíční úplata za užívání Software.

Obč. zák. - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

3. Zkušební doba užívání Software

Na základě uzavřené Smlouvy poskytuje Poskytovatel Nabyvateli právo po dobu třiceti (30) dnů od založení Instance užívat Software v plném rozsahu bezplatně, a to za účelem seznámení se s jeho funkcemi. Poskytovatel prohlašuje, že užívání Software Nabyvatelem ve Zkušební době není z jeho strany spojeno s žádnými poplatky.

Rozhodne-li se Nabyvatel po uplynutí Zkušební doby v užívání Software pokračovat převodem Instance do režimu placeného užívání, data Nabyvatele vložená do Software zůstanou zachována. V případě, že se Nabyvatel po uplynutí Zkušební doby nerozhodne pokračovat v užívání Software, budou po uplynutí šedesáti (60) dnů od skončení Zkušební doby veškerá data Nabyvatele vložená do Software nenávratně smazána.

Rozsah užívání Software ve Zkušební době:

- časový rozsah: 30 dní není-li ve Smlouvě sjednáno jinak;
- územní rozsah: neomezený;
- množstevní rozsah: dle množství vytvořených Uživatelských účtů.

Na užívání Software Nabyvatelem ve Zkušební době se vztahují veškeré povinnosti a omezení sjednané dále v těchto Podmínkách s výjimkou těch povinností a omezení, které se dle své povahy vztahují pouze k placenému užívání Software.

Zkušební doba skončí: 1. uplynutím doby, na kterou je omezena; 2. převodem Instance do režimu placeného užívání Software.

Kdykoliv během Zkušební doby, nejpozději však do třiceti (30) dnů od uplynutí Zkušební doby, může Nabyvatel prostřednictvím uživatelského rozhraní Software aktivovat režim placeného užívání Software. Touto aktivací Nabyvatel projevuje souhlas s dalším užíváním Software za sjednanou úplatu.

4. Placené užívání Softwaru

Na základě uzavřené Smlouvy, aktivace režimu placeného užívání a současného zaplacení Poplatku poskytuje Poskytovatel Nabyvateli právo užívání Software, a to v tomto rozsahu:

- časový rozsah: sjednané období proti pravidelným opakujícím se platbám;
- územní rozsah: neomezený;
- množstevní rozsah: dle množství vytvořených Uživatelských účtů.

Užívání Software v režimu placeného užívání je spojeno s povinností Nabyvatele platit Poskytovateli Poplatek. Nabyvatel je srozuměn s tím, že povinnost platit Poplatek není vázána na faktické využívání Software ze strany Nabyvatele v příslušném období ani na rozsah tohoto využívání.

Výše Poplatku je určena: 1. ceníkem Poskytovatele uveřejněném na webových stránkách Poskytovatele (<https://raynet.cz>) v případě poskytování Software na základě smlouvy uzavřené vyplněním a odesláním registračního formuláře na stránkách Poskytovatele; 2. smlouvou v případě poskytování Software na základě písemně uzavřené smlouvy. Výše Poplatku se určí jako násobek počtu vytvořených Uživatelských účtů Nabyvatele a cenou za jeden Uživatelský účet pro dané Vyúčtovací období. Ceny jsou uvedeny vždy bez DPH.

Zaplacením Poplatku vzniká Nabyvateli právo užívat Software po dané Vyúčtovací období. První Vyúčtovací období počíná dnem aktivace režimu placeného užívání. Den skutečného zdanitelného plnění je první den daného Vyúčtovacího období.

Poplatek je splatný na základě faktury s veškerými náležitostmi účetních a daňových dokladů vyžadovanými platnými právními předpisy, zejména zákonem o DPH. Faktury bude Poskytovatel zasílat Nabyvateli na adresu Nabyvatele uvedenou v záhlaví smlouvy. Splatnost faktury činí čtrnáct (14) dní ode dne jejího doručení Nabyvateli. Nedílnou součástí faktury bude soupis poskytnutých služeb.

V případě, že prodlení Nabyvatele se zaplacením Poplatku přesáhne pět (5) dní, je mu zablokovan přístup do Software. Zaplacením dlužné částky Poplatku bude přístup Nabyvatele do Software obnoven.

Přesáhne-li prodlení Nabyvatele se zaplacením Poplatku šedesát (60) dní, bude jeho Instance v Software zrušena. Zrušená instance může být obnovena pouze na základě písemné dohody s Poskytovatelem.

Přesáhne-li prodlení Nabyvatele se zaplacením Poplatku stovacet (120) dní, bude jeho Instance v Software nevratně smazána, včetně veškerých dat, která jsou její součástí.

5. Další práva a povinnosti stran

Nabyvatel není oprávněn zneužívat opakovaně Zkušební dobu Software v rozporu s dobrými mravy za účelem vyhnout se zaplacení Poplatku.

Nabyvateli nevznikají uzavřením Smlouvy žádná práva k ochranným známkám Poskytovatele nebo třetích osob.

Nabyvatel je oprávněn užívat Software pouze osobně, resp. prostřednictvím pověřených osob. Své přístupové údaje k Uživatelským účtům je Nabyvatel povinen uchovávat v tajnosti a chránit je před zneužitím ze strany třetích osob. V případě porušení této povinnosti odpovídá Nabyvatel za veškeré škody, které budou Nabyvateli nebo dalším osobám zneužitím jeho přístupových údajů způsobeny.

Poskytovatel nijak nezaručuje, že funkce, které obsahuje Software, budou vyhovovat požadavkům Nabyvatele. Nabyvatel přebírá úplnou zodpovědnost a riziko za výběr Software pro dosažení jím zamýšlených výsledků, za jeho používání a výsledky, které se Software dosáhne.

Poskytovatel prohlašuje, že provádí každodenní zálohy dat uložených Nabyvatelem při užívání Software, a to zpravidla k 02:00 h. Jednotlivé zálohy jsou Poskytovatelem uchovávány po dobu devadesáti (90) dnů od jejich vytvoření, je-li to technicky možné, tak i déle. Na základě žádosti předá Poskytovatel Nabyvateli zálohu dat jako: 1. kopii databáze ve formátu SQL; 2. kopii fyzických dat v komprimovaném souboru, a to v elektronické podobě. Informace o postupu stažení zálohy dat zašle Poskytovatel Nabyvateli na jeho e-mailovou adresu, kterou uvedl při žádosti o poskytnutí zálohy. Žádost o poskytnutí zálohy dat Nabyvatel uplatní na zákaznické podpoře Poskytovatele formou žádosti zasláné na e-mailovou adresu podpora@raynet.cz. Je-li Nabyvatelem právnická osoba, musí být žádost prokazatelně učiněna statutárním zástupcem Nabyvatele. Nabyvatel má právo na bezplatné poskytnutí zálohy dat jednou za šest (6) kalendářních měsíců;

poskytnutí každé další zálohy dat bude Poskytovatelem zpoplatněno dle jeho ceníku platného v době učinění žádosti.

Nabyvatel není oprávněn využívat Konektor API v neobvyklé míře (technické parametry a limity Konektoru API jsou uvedeny na <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/static-raynet/webroot/api-doc.html#header-limity-api>).

Nabyvatel bude hradit přijaté faktury pouze na zveřejněné bankovní účty. V případě, že Poskytovatel nebude mít daný účet zveřejněný, zaplatí Nabyvatel pouze základ daně a výši DPH uhradí až po zveřejnění příslušného účtu v registru plátců a identifikovaných osob. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zaplatí Nabyvatel pouze základ daně. Příslušná výše DPH bude uhrazena až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě příslušnému správci daně.

6. Ochrana údajů a informací

Osobní údaje Nabyvatele a další související údaje a informace (dále jen "údaje") Poskytovatel shromažďuje a zpracovává za účely:

- užívání Software Nabyvatelem a Uživatelem,
- poskytování služeb podpory Software Nabyvateli a Uživateli,
- plnění závazků vyplývajících mu vůči Nabyvateli a Uživateli z uzavřené Smlouvy nebo v souvislosti s plněním povinností uložených mu právními předpisy,
- případně budoucí potřeby Nabyvatele obnovit Instanci ze zálohy i po skončení smluvního vztahu,
- posílání obchodních sdělení (newsletterů) v souvislosti s nabídkou dalších služeb souvisejících se Software, jestliže k tomu Nabyvatel vyslovil souhlas nebo lze uplatnit jiný právní titul, v rozsahu a za podmínek stanovených Zásadami zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“), zveřejněných a zpřístupněných na webových stránkách Poskytovatele, a to pouze na základě zákonných právních titulů zejména dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále „GDPR“). Tyto údaje Poskytovatel v souladu se Zásadami užívá zejména ke zlepšení Software nebo k poskytnutí služeb customizace Software dle požadavků Nabyvatele a dle příslušného právního titulu, a nebudou je zveřejňovat způsobem, který by mohl vést k identifikaci Nabyvatele třetími osobami. S rozsahem zpracování údajů, uvedeném v tomto článku, se Nabyvatel a Uživatel mohou detailně seznámit v rámci výše uvedených zveřejněných Zásad.

Nabyvateli mohou být v souladu se Zásadami na základě některého z příslušných právních titulů zasílány obchodní sdělení (newslettery) ze strany Poskytovatele na emailové adresy uvedené při vytváření nebo změně Uživatelských účtů. Pokud je toto zasílání obchodních sdělení založeno na souhlasu, může Nabyvatel vzít tento souhlas kdykoliv zpět, a to prostřednictvím odkazu, který je v každém obchodním sdělení obsažen. V případě odvolání tohoto souhlasu se zpracováním údajů již Nabyvateli nebudou další obchodní sdělení zasílána.

Uživatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že je poskytuje dobrovolně. V případě potřeby opravy údajů může Uživatel využít práva na opravu údajů blíže specifikovaného v Zásadách.


Poskytovatel prohlašuje, že veškeré údaje shromážděné o Nabyvateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly shromážděny. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat a dále je využívat zejména za účely plnění závazků vyplývajících mu z uzavřené Smlouvy nebo v souvislosti s plněním povinností uložených mu právními předpisy a dále též v souvislosti s nabídkou dalších služeb Nabyvateli souvisejících se Software, jeho zlepšováním či k jeho customizaci. Poskytovatel přijal dle GDPR vhodná a přiměřená technická a organizační opatření zejména k zajištění bezpečnosti zpracování údajů, která provádí jakožto zpracovatel pro jednotlivé správce osobních údajů, tedy zejména Nabyvatele. Základní povinností Poskytovatele je zpracování údajů dle pokynů Nabyvatele, resp. Uživatele. Naopak Poskytovatel neručí za užívání Software v rozporu se Zásadami, Podmínkami či Smlouvou, nebo za neoprávněné zpracování údajů ze strany Nabyvatele, resp. Uživatele.

Veškeré údaje a informace, které Poskytovatel získá od Nabyvatele v souvislosti s poskytováním Software, jsou považovány za důvěrné a Poskytovatel se zavazuje je chránit před zneužitím a nepředávat je za obchodním nebo jiným účelem třetím osobám. Tím není dotčena zákonná povinnost Poskytovatele vydat požadované informace státním orgánům v souladu s příslušnými právními předpisy.

Údaje o Nabyvateli získané v souvislosti s poskytováním Software je Poskytovatel oprávněn použít v souladu se Zásadami, přičemž je však povinen respektovat práva a oprávněné zájmy Nabyvatele a může tak činit pouze takovým způsobem, v jehož důsledku nevznikne Nabyvateli újma, a kterým současně nebude porušena povinnost Poskytovatele chránit důvěrnost informací týkajících se Nabyvatele.

V případě, že by se Nabyvatel, Uživatel či zákazník domníval, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Uživatele nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může na základě svých práv garantovaných GDPR a v souladu se Zásadami: a) požádat Poskytovatele o přístup, omezení zpracování či podání vysvětlení, b) požadovat, aby Poskytovatel opravil nepřesné údaje, odstranil je či jinak napravil takto vzniklý stav dle Zásad. Požádá-li Nabyvatel nebo Uživatel o přístup ke zpracování svých osobních údajů, je mu Poskytovatel povinen příslušné informace předat.

V případě, že je zpracování založeno na souhlasu, je Nabyvatel či Uživatel oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů také odvolat, a to např. podáním učiněným na kontaktní emailovou adresu Poskytovatele dle Zásad. V takovém případě však Poskytovatel nemůže zaručit plnou funkčnost či využití aplikace.

Poskytovatel jakožto správce osobních údajů učinil před vydáním všeobecných obchodních podmínek oznámení k Úřadu pro ochranu osobních údajů o tom, že hodlá zpracovávat osobní údaje, a je zaregistrován pod ev. č. . Nedílnou součástí Smlouvy jsou i ujednání o zpracování osobních údajů Nabyvatele nebo jeho zákazníků, které jsou sjednány v těchto Podmínkách v následujícím článku a v souladu s požadavky GDPR.

7. Zpracovatelská smlouva

Tyto podmínky obsahují rovněž náležitosti smlouvy o zpracování osobních údajů podle čl. 28 a násl. GDPR, a to v následujícím znění.

Poskytovatel v rámci Smlouvy dle těchto Podmínek může zpracovávat pro Nabyvatele jako zpracovatel ve smyslu čl. 4 bod 2 a čl. 28 GDPR, osobní údaje v rozsahu uvedeném v těchto Podmínkách nebo Zásadách, a to v rámci uváděných účelů, operací a rovněž prostředků zpracování.

Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti smlouvy uzavřené dle těchto Podmínek. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Nabyvatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle Smlouvy, včetně předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo EU nebo členského státu, které se na Nabyvatele vztahují; v takovém případě Poskytovatel Nabyvatele informuje o takovém právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

Poskytovatel dodržuje mlčenlivost o zpracovávaných osobních údajích a zajišťuje, aby osoby oprávněné pracovat s osobními údaji Nabyvatele u

Poskytovatele zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

Poskytovatel přijme všechna nezbytná opatření požadovaná podle článku 32 GDPR a nebude využívat zpracovávané osobní údaje pro vlastní potřebu a za jiným účelem, než pro plnění Smlouvy či účely specifikované v Zásadách.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odst. 2 a 4 čl. 32 GDPR. Poskytovatel zároveň zohledňuje povahu zpracování a je Nabyvateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinností Nabyvatele jakožto správce osobních údajů při vyřizování žádostí o výkon práv subjektu údajů dle GDPR.

Poskytovatel je povinen poskytovat součinnost Nabyvateli při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici, a dále i při komunikaci a prokazování splnění povinností Nabyvatele na úseku ochrany osobních údajů před dozorovým úřadem.

Poskytovatel je povinen na žádost Nabyvatele vymazat všechny osobní údaje a jejich kopie, nebo je vrátit Nabyvateli po ukončení Smlouvy, ledaže právní předpisy stanoví povinnost k uložení takových osobních údajů.

Poskytovatel poskytne na žádost Nabyvatele veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v této Smlouvě, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Nabyvatelem nebo jiným auditorem, kterého Nabyvatel pověřil, a k těmto auditům přispěje.

Poskytovatel je povinen vést záznamy o zpracování osobních údajů dle Smlouvy min. v rozsahu stanoveném v odst. 2 článku 30 GDPR.

Jakékoliv podezření ohledně porušení zabezpečení osobních údajů nebo ohledně jiného neoprávněného přístupu k osobním údajům je povinen Poskytovatel nejpozději do 24 hodin od zjištění hlásit emailem administrátorovi Nabyvatele.

8. Dostupnost služby

Poskytovatel garantuje Nabyvateli dostupnost Software v rozsahu 99,5 % v kalendářním měsíci.

V případě dostupnosti Software nedosahující 99,5 % ale přesahující 98 % je Nabyvatel oprávněn uplatnit slevu ve výši 35 % Poplatku za Vyúčtovací období počínající v příslušném kalendářním měsíci. V případě dostupnosti Software 98 % a méně je Nabyvatel oprávněn uplatnit slevu ve výši 50 % Poplatku za dané Vyúčtovací období.

Nabyvatel je srozuměn s tím, že Poskytovatel z důvodu zlepšování služeb provádí pravidelnou údržbu Software, během níž může být přístup k Software dočasně omezen nebo vyloučen. Doba pravidelné údržby systému, během níž je přístup k Software omezen, se nezahrnuje do limitu pro dostupnost Software 99,5 %. Pravidelná údržba systému je Poskytovatelem prováděna mimo běžnou pracovní dobu (8:00 – 17:00). O počátku pravidelné údržby budou uživatelé informováni prostřednictvím oznámení zobrazeného v uživatelském rozhraní Software.

Poskytovatel není odpovědný za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Překážky, které lze dle předchozí věty považovat za okolnosti vylučující odpovědnost, jsou zejména: a) stávky, 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 stav nouze ve smyslu příslušných ustanovení energetického zákona.

Nabyvatel bere na vědomí, že do softwarové aplikace RAYNET Cloud CRM mohou být začleněny doplňkové služby poskytované třetími subjekty (geolokace evidovaných adres, mapové podklady, doplňování měnových kurzů a dat z obchodních rejstříků aj.) Poskytovatel nijak neručí za správnost, pravdivost, úplnost a aktuálnost informací, které Nabyvatel při užívání těchto doplňkových služeb obdrží, a nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené Nabyvateli výpadky jejich provozu. Nedostupnost některé z doplňkových služeb se nezapočítává do dostupnosti Software 99,5 % dle tohoto článku.

Poskytovatel neodpovídá za závadnost obsahu internetových stránek nebo služeb na nich prezentovaných, na které odkazuje hyperlink umístěný přímo v Software (např. v nápovědě) nebo prostřednictvím Software v jiné části systému Nabyvatele a žádným způsobem se na obsahu těchto internetových stránek nepodílí. Toto ustanovení se nevztahuje na hyperlinky odkazující na internetové stránky Poskytovatele (<https://raynet.cz>).

9. Trvání smluvního vztahu a jeho ukončení

Smlouva zaniká:

- uplynutím doby, na kterou byla sjednána;
- výpovědí ze strany Poskytovatele;
- zrušením Instance ze strany Nabyvatele;
- zrušením Instance Nabyvatele v Software v případě prodlení s placením Poplatku delším šedesáti (60) dní dle čl. 4.

Nabyvatel je oprávněn kdykoliv zrušit svoji Instanci prostřednictvím rozhraní Software. Zrušením Instance zaniká Smlouva s účinky ke dni, kdy bylo zrušení učiněno.

Ocitne-li se Nabyvatel v prodlení se zaplacením Poplatku delším než šedesát (60) dní, zaniká tím tato Smlouva s účinky ke dni, kdy prodlení delší šedesáti dní nastalo, a Instance Nabyvatele v Software bude zrušena.

V případě ukončení Smlouvy poskytne Poskytovatel Nabyvateli na základě jeho písemné žádosti poslední vytvořenou zálohu dat, a to za podmínek a způsobem upraveným výše v článku 5. Záloha dat je v případě ukončení Smlouvy poskytována bezplatně.

Poskytovatel je rovněž oprávněn Smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Nabyvateli. Výpověď musí být zaslána poštou na adresu sídla společnosti/místa podnikání Nabyvatele zadanou při registraci uživatelského účtu, příp. na jinou adresu sdělenou Nabyvatelem. Nepodaří-li se tímto způsobem výpověď Nabyvateli doručit, má se za to, že byla Nabyvateli doručena třetím dnem od jejího odeslání.

Poskytovatel je rovněž oprávněn od Smlouvy odstoupit svým jednostranným prohlášením, poruší-li Nabyvatel závažným způsobem některou z povinností vyplývajících mu ze Smlouvy, zejména použije-li Software způsobem, který je v rozporu s touto Smlouvou nebo s povinnostmi vyplývajících Nabyvateli z obecně závazných právních předpisů. Odstoupením Smlouva zaniká s účinky ke dni doručení odstoupení Nabyvateli. Pro doručování odstoupení od Smlouvy Nabyvateli platí obdobně ustanovení o doručování výpovědi.

10. Změny podmínek poskytování Software

Poskytovatel je oprávněn Podmínky průběžně novelizovat. Znění novelizovaných Podmínek Poskytovatel zveřejní na svých webových stránkách. Poskytovatel vyrozumí Nabyvatele a všechny Uživatele o novelizaci Podmínek a o způsobu jejich zveřejnění prostřednictvím oznámení v Software, a to patnáct (15) dní před datem účinnosti takové novelizace. Nabyvatel i Uživatelé jsou povinni se s novelizovanými Podmínkami seznámit. Po uplynutí této lhůty jsou Nabyvatel a Uživatelé prostřednictvím Software vyzváni k projevení souhlasu s novelizovanými Podmínkami. Projevením souhlasu prostřednictvím administrátorského účtu má účinky pro celou Instanci a všechny vytvořené uživatelské účty. Projevením nesouhlasu Nabyvatele s novelizovanými Podmínkami tato Smlouva zaniká s účinky ke dni počátku účinnosti novelizovaných Podmínek. Nejsou tím však dotčena práva na poskytnutí zálohy dat podle článku 5.

Poskytovatel je dále oprávněn jednostranně měnit výši Poplatku, s výjimkou smluv uzavřených na dobu určitou. O změně výše Poplatku vyrozumí Poskytovatel Nabyvatele stejným způsobem jako při změně Podmínek, a to nejméně třicet (30) dní před datem účinnosti takové změny. Nová výše Poplatku je pro Nabyvatele závazná počátkem prvního Vyúčtovacího období následujícího po uplynutí této lhůty.

11. Závěrečná ujednání

Vztahy ze Smlouvy se řídí českým právním řádem a v jeho rámci zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Nabyvatel a Poskytovatel se dohodli, že kolizní ustanovení rozhodujícího právního řádu a Dohod OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se nepoužijí.

Podmínky nezakládají na straně Poskytovatele kromě závazků konkrétně uvedených v těchto Podmínkách žádné jiné závazky.

V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek je neplatné a nevykonatelné, neovlivní to platnost ostatních ustanovení těchto Podmínek. Ta zůstanou platná a vykonatelná podle podmínek v nich stanovených. Změny těchto Podmínek jsou možné jen v písemné formě, přičemž za Poskytovatele i Nabyvatele musí takovou změnu podepsat statutární zástupce. Znění Smlouvy a těchto Podmínek představují mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem jedinou a úplnou dohodu vztahující se k Software, a plně nahrazují jakákoliv předcházející vyhlášení, rokování, závazky, zprávy nebo reklamní informace týkající se Software.