

# Všeobecné obchodní podmínky Netventic

**Platné od 1.4.2014 do současnosti (aktuální znění)**

Děkujeme Vám za používání našich webových on-line aplikací poskytovaných formou software jako služba (dále jen „služby“) a software. Služby i software poskytuje společnost Netventic Technologies s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) se sídlem Křížíkova 70, 61200 Brno, Czech Republic (European Union).

## **Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem služby (dále jen „odběratel“), vzniká okamžikem vytvoření účtu odběratele pomocí registračního formuláře na webu poskytovatele nebo písemným potvrzením objednávky služeb. Součástí registračního formuláře i formuláře objednávky služeb je souhlas odběratele s těmito podmínkami.

Pro řešení jakýchkoliv sporů týkajících se smluvního vztahu je příslušný soud určený výhradně dle sídla poskytovatele.

## **Účet Netventic Account**

Odběratel služby či software má po registraci k dispozici samoobslužné webové rozhraní (dále jen „Netventic Account“). Toto rozhraní je dostupné na adrese <https://www.netventic.com/account?setLang=cs-CZ>.

## **Souhlas se zpracováním osobních údajů**

Odběratel uděluje souhlas se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů obsažených v registračním formuláři (nebo v objednávce či smlouvě) pro účel stanovený níže. Tento souhlas uděluje pro všechny údaje obsažené v registračním formuláři, a to minimálně po celou dobu odběru služby, nebo po dobu 5 let ode dne udělení souhlasu. Zároveň potvrzuje, že si je vědom/a svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Se všemi vyplněnými částmi tohoto formuláře byl/a seznámen/a, všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

## **Účel zpracování osobních údajů**

V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje uvedené v registračním formuláři shromažďovány a zpracovávány výhradně pro účely poskytnutí služby či software a také k zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace poskytovatelem nadále zasílány), maximálně však na dobu poskytování služby. Sumarizované údaje mohou být použity poskytovatelem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu poskytovatele nebo pro účely dalšího marketingového zpracování.

## **Prohlášení poskytovatele ke zpracování osobních údajů**

Poskytovatel prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci poskytovatele nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

## **Bezplatné zkušební období služby**

Odběratel má právo si aktivovat zkušební období některých služeb nebo software (dále jen „zkušební období“). V tomto období si odběratel může bezplatně vyzkoušet práci s konkrétní službou či software a před tím než službu či software zakoupí, se může dopodrobna seznámit s veškerou její funkcionalitou. Zkušební období je poskytnuto zdarma.

Standardní délka zkušebního období je třicet dnů od aktivace, ale může být jakkoliv upravena (prodloužena či zkrácena) na základě rozhodnutí poskytovatele. Veškeré programové a jiné prostředky a data použitá či vytvořená v souvislosti se zkušebním obdobím mohou být provozovatelem odstraněna kdykoli v průběhu zkušebního období, nebo po jeho ukončení a to bez jakýchkoliv povinností z toho vyplývajících pro obě strany.

V průběhu bezplatného zkušebního období obdrží odběratel výzvu k úhradě a/nebo Proforma fakturu (Zálohou fakturu), která slouží jako konkrétní nabídka služeb poskytovatele.

## **Ukončení zkušebního období služby**

Pokud odběratel neuhradí Proforma fakturu vystavenou v průběhu zkušebního období do data splatnosti, zkušební období je považováno automaticky za ukončené a služba je zrušena bez jakýchkoliv poplatků.

## **Závazná objednávka odběru služby**

Uhrazení první platby na základě výzvy k úhradě nebo Proforma faktury se považuje za závaznou objednávku (přihlášku k odběru) služby či nákup software.

## **Licenční ujednání**

Závaznou objednávkou služby či software (uhrazením Proforma faktury) odběratel souhlasí s [licenčními podmínkami](#) k software Netventic.

## **Rozsah užívání služby**

Odběratel má právo službu užívat ke své potřebě za účelem, ke kterému byla služba navržena a je poskytována. Způsob užití je dále definován licenčním ujednáním.

Odběratel není oprávněn využívat služby ke zřízení vlastní činnosti, která by byla svou povahou konkurenční k činnosti poskytovatele, zejména k poskytování služeb pod vlastním jménem a na vlastní zodpovědnost. Zřízení takovéto činnosti je považováno za hrubé porušení povinností odběratele.

Odběratel nesmí využívat služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva poskytovatele nebo třetích stran, mohl by zapříčinit znevýhodnění ostatních uživatelů při využívání sdílených prostředků, mohl by vést k porušení nebo poškození provozu služby. Za závažné porušení povinností odběratele je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby.

## **Poskytnutí podpory**

Služba podpory spočívá v odpovídání dotazů odběratele týkajících se služby či software.

Podpora je poskytována na e-mailu [support@netventic.com](mailto:support@netventic.com), telefonu +420 777 967 347 nebo skype netventic v českém jazyce. Školení je nutné uspořádat v předem dohodnutém termínu, místě, čase a rozsahu školeného tématu po dohodě. Stejným způsobem je nutné dohodnout podporu formou vzdálené plochy (pomocí skype).

## **Poskytnutí aktualizací služby či software**

Služba aktualizace spočívá ve vytvoření a nasazení či uvolnění nové, opravné verze služby či software a její poskytnutí odběrateli. Poskytovatel si vyhrazuje právo vytvářet, nasazovat a uvolňovat aktualizace dle vlastního uvážení.

## **Udělení souhlasu s elektronickou fakturací**

Odběratel, jakožto příjemce faktur uděluje souhlas s tímto způsobem zasílání dokladů (dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4).

## **Dostupnost služby**

Dostupností služby se rozumí schopnost služby reagovat na www adrese služby na jednotlivé HTTP požadavky odběratele v rozumném čase. Dostupnost služby pro jednotlivé období se vypočítá jako z doby (ne)dostupnosti a celkové doby období a udává se v procentech. Garantovaná dostupnost služby je 99,9% ročně.

## **Odstávky a výpadky služby**

Odstávkou služby se rozumí situace, kdy poskytovatel služby vědomě a plánovaně vypne prostředky služby, která je v důsledku toho částečně či zcela nedostupná za účelem provedení např. údržby systému, aktualizace na novou verzi, změny v konfiguraci a pod., které není technicky možné nebo bezpečné provést za provozu. Plánované odstávky se nezapočítávají do hodnoty dostupnosti služby za dané období. Poskytovatel má povinnost informovat odběratele o plánovaných výpadcích nejméně 24 hodin dopředu pomocí zprávy na webových stránkách poskytovatele a/nebo zprávou zaslanou do účtu Netventic Account a/nebo zprávou zaslanou na registrační e-mail odběratele.

Výpadkem služby se rozumí situace, kdy služba není nedostupná. Nedostupnost služby znamená, že služba při pokusech odběratele přistoupit na www adresu služby jsou opakovaně zobrazovány chybová hlášení prohlížeče typu "Nelze se spojit se vzdáleným serverem", služba nevykreslí obsah stránky nebo server vypisuje chybová HTTP hlášení (kód chyby 500,

503, 404) po dobu delší než 1 minuta. Celková délka výpadku se započítává do hodnoty dostupnosti služby za dané období.

## **Reklamacce**

Odběratel má právo provést reklamaci služby či software. Musí tak provést neprodleně po zjištění vady. V případě nedostupnosti služby je nutné uvést období, kdy k nedostupnosti došlo. Poskytovatel má právo prozkoumat reklamaci způsobem vylučujícím výpadek na straně internetové konektivity odběratele (interní monitoring služby, serverové logy a pod.) a takovou reklamaci zamítnout jako neoprávněnou. Zamítnuty mohou být také reklamacce, které nejsou srozumitelné nebo neobsahují potřebné informace k identifikaci konkrétní služby. Reklamační lhůta je maximálně 30 dní od doručení reklamace. Reklamacce musí být adresovány na e-mail: [support@netventic.com](mailto:support@netventic.com), nebo poslány písemně na adresu poskytovatele.

## **Zálohování clientských dat**

Klientská data jsou veškerá data odběratele umístěná na na serverech poskytovatele jsou zálohována 1x denně po dobu 30 dní zpětně, není-li individuálně dohodnuto jinak.

## **Poskytnutí zálohy clientských dat**

O poskytnutí zálohy clientských dat může odběratel požádat kdykoliv, má-li řádně zapláceno za poskytování služby.

Poskytnutí zálohy je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.

## **Změna všeobecných obchodních podmínek**

Poskytovatel může kdykoliv, podle vlastního uvážení, měnit tyto obchodní podmínky a platební, cenovou i fakturační politiku.

Veškeré změny jsou ohlášeny minimálně 30 dní dopředu na webových stránkách poskytovatele a/nebo zprávou zaslánou do účtu Netventic Account a/nebo zprávou zaslánou na registrační e-mail odběratele.

V případě, že odběratel s novými podmínkami nesouhlasí, má právo vypovědět službu okamžitě bez jakýchkoliv sankcí.

## **Zasílání technických systémových notifikací a obchodních sdělení**

Odběratel uděluje souhlas se zasíláním potřebných systémových zpráv rozesílaných službou či softwarem (upozornění na překročení kvót, oznámení o stavu služeb, výpadech či jiných administrativních zpráv), zpráv z oddělení podpory, a také uděluje souhlas se zasíláním obchodních sdělení.

## **Ukončení smluvního vztahu**

Smluvní vztah je možné ukončit písemnou výpovědí zaslanou druhé straně na jeho e-mail (v případě poskytovatele jde o e-mail [support@netventic.com](mailto:support@netventic.com)) nebo na jeho adresu.

V případě výpovědi ze strany odběratele, musí výpověď obsahovat údaj umožňující jednoznačnou identifikaci odběratele (např. název firmy, IČ/DIČ) a jednoznačnou identifikaci služby, která je vypovídána (např. instalační doménu, variabilní symbol pod kterými byly prováděny platby a pod.), zejména v případě, že odběratel odebírá více než jednu službu.

Smluvní vztah je ukončen po uplynutí výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta je stanovena na 3 kalendářní měsíce a začíná běžet okamžitě po doručení výpovědi druhé straně. Po uplynutí této doby jsou příslušné služby zrušeny, nejsou již nadále odběrateli fakturovány a odběratel automaticky ztrácí možnost je využívat.

Ukončení smluvního vztahu bude ze strany poskytovatele okamžitě provedeno též na základě hrubého porušení povinností smluvních stran.

## **Vyloučení zodpovědnosti a náhrada škod**

Poskytovatel je oprávněn omezit či úplně pozastavit poskytování služby, v případě, že tím odvrátí vznik nebo zabráni trvání škody poskytovateli, odběrateli nebo třetím stranám.

Poskytovatel je odpovědný pouze za skutečné škody, které způsobí prokazatelným zanedbáním svých povinností vyplývajících z objednávky. Náhrada škody bude poskytnuta pouze na základě uznané reklamace a vždy pouze formou slevy z měsíční ceny provozních poplatků za službu či software. Náhrada škody je omezena maximální cenou služby za 1 měsíční platební období. V případě software je náhrada škody omezena do výše 20% z ceny licence.

Poskytovatel není zodpovědný za mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události způsobené tzv. vyšší mocí (*vis maior*), např. živelní pohroma, revoluce, výpadek cloudových služeb sub-dodavatele poskytovatele.

V případě přerušení služby z důvodu pozdní úhrady poplatku za službu, neodpovídá poskytovatel za případné vzniklé škody způsobené například ztrátou klientských dat nebo nedostupnosti služby.

Odběratel bere na vědomí, že vzhledem k povaze služby (webová aplikace dostupná veřejně na internetu), není možné požadovat náhradu škody za únik citlivých dat nahraných do služby (dokumenty, obrázky, videa atp obsahující například know-how odběratele). V případě, že odběratel s tímto nesouhlasí, nesmí do služby citlivá data vůbec umístit nebo může odběr služby ukončit.

Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené v důsledku ztráty nebo kompromitace přístupových údajů odběratelem.

## **Nahrávaný obsah**

Odběratel je odpovědný za všechna data, která do služby vkládá a jejich legálnost v souladu se zákonem České republiky, Slovenské republiky a zákonem země (zemí), kde je fyzicky umístěno datacentrum subdodavatele výpočetních prostředků poskytovatele (Texas - USA,

Singapore, Nizozemí a Irsko). Odběratel dále nesmí do služby nahrávat obsah, který je v rozporu dobrými mravy nebo eroticky laděnou tematikou.

Porušení tohoto článku opravňuje poskytovatele k okamžitému zrušení služby bez jakýchkoliv náhrad.

## **Monitoring služby**

Poskytovatel si vyhrazuje právo monitorovat dění, chování, události a data související se službou.

## **Povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat služby či poskytnout licenci k užití software v rozsahu dle objednávky odběratele. Poskytovatel má povinnost zajistit hladký provoz služeb. Poskytovatel je povinen zabezpečovat službu před narušením provozu 3. stranou nebo některým uživatelem v závislosti na charakteru poskytnutých programových prostředků. V případě, že nastane situace, kdy se dostane do konfliktu řešení bezpečnosti a rozsahu nabízených služeb, má přednost bezpečnost služby.

## **Povinnosti odběratele**

Odběratel se zavazuje platit řádně a včas.

Odběratel je povinen udržovat přístupové údaje v bezpečí.

Odběratel má povinnost pravidelně kontrolovat stav služby pomocí svého účtu Netventic Account pro případ, že zprávy zasílané na e-mail odběratele nebudou doručeny, což poskytovatel nemůže z principu garantovat.

Odběratel má povinnost zajistit dodržování relevantních částí obchodních podmínek u všech jeho uživatelů služby.

## **Sankce**

V případě prodlení odběratele s úhradou některé z plateb má poskytovatel právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z celkové dlužné částky za každý den prodlení. Dále má poskytovatel právo účtovat odběrateli poplatek za každou jednotlivou upomínku k úhradě po lhůtě splatnosti ve výši 1.500,-Kč bez DPH. Prodlení úhrady ceny služby nebo porušení splatnosti faktur je považováno za hrubé porušení povinností odběratele. V případě, že došlo k přerušení dodávky služby v důsledku prodlení plateb, může poskytovatel požadovat poplatek za re-aktivaci služby ve výši ve výši 1.500,-Kč bez DPH.

Pokud poskytovatel v daném platebním období nedodrží garantované parametry služby, má odběratel právo na finanční kompenzaci. Tato kompenzace je poskytnuta v návaznosti na uznanou reklamaci v následující výši:

Dostupnost za období	Výše kompenzace
Méně než 99,0% ale rovno nebo více než 95%	10%

Méně než 95%

30%

Kompenzace je poskytnuta vždy formou slevy (kreditu) na provoz služby na další platební období.