

## Obchodní podmínky Poski.com

obchodní společnosti

**Poski.com s.r.o.**

se sídlem: Slévárenská 404/13, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00, IČ: 27791505,

zapsána u rejstříkového soudu v Ostravě pod značkou C41782

e-mail: info@poski.com, bankovní spojení: 2762248001/5500

provozující weby: [www.poski.com](http://www.poski.com), [www.tvorba-eshopy.cz](http://www.tvorba-eshopy.cz)

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“) obchodní společnosti **Poski.com s.r.o.**, se sídlem: Slévárenská 404/13, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00, IČ: 27791505, zapsané u rejstříkového soudu v Ostravě pod značkou C41782 (dále jen jako „*dodavatel*“) upravují v souladu s ust. § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi dodavatelem a jinou právnickou osobou nebo fyzickou osobou - podnikatelem (dále jen jako „*objednatel*“). OP jsou zpřístupněny na webových stránkách dodavatele [www.poski.com](http://www.poski.com) a [www.tvorba-eshopy.cz](http://www.tvorba-eshopy.cz) a objednateli je dána možnost se s nimi před uzavřením smlouvy seznámit.

### II. PROCES UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Dodavatel na základě poptávky zašle objednateli nabídku, jejíž součástí je zálohová faktura obsahující nejméně:
  - identifikační údaje dodavatele
  - identifikační údaje objednatele včetně e-mailu a telefonního kontaktu,
  - označení a popis požadované služby,
  - záloha na cenu za požadovanou službu,
  - celková cena za požadovanou službu.
2. Osoba oprávněná zastupovat objednatele nabídku podepíše a zašle zpět dodavateli. Uhrazením zálohové faktury vyslovuje objednatel souhlas s obsahem nabídky a zároveň prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s těmito OP. Připsáním finančních prostředků dle zálohové faktury na bankovní účet dodavatele dochází mezi dodavatelem a objednatelem k uzavření smlouvy o poskytování služeb, na základě níž se dodavatel zavazuje poskytovat objednateli služby dle nabídky a objednatel se zavazuje uhradit dodavateli odměnu, a to vše za podmínek uvedených v nabídce a těchto OP.
3. Objednatel následně doručí dodavateli v elektronické podobě (e-mailem nebo na datovém nosiči) editovatelné podklady (zejména texty a fotografie) pro vytvoření webové stránky nebo pro poskytnutí služby objednateli na míru. Za obsah a správnost podkladů je odpovědný výhradně objednatel. Dodavatel není povinen provádět obsahové ani pravopisné

korekce a neodpovídá za škodu vzniklou objednateli v příčinné souvislosti s vadným či nelicenčním obsahem podkladů, zejména fotografií či obrázků. Dodavatel je oprávněn odmítnout zaslané podklady v případě důvodných pochybností o jejich souladu s obecně závaznými právními předpisy a/nebo právy a oprávněními zájmy třetích osob.

4. Dodavatel na základě zaslaných podkladů vyhotoví finální dokument jako konečný podklad blíže specifikující prováděné dílo (dále jen „*podklady pro výrobu*“) a zašle jej ke schválení objednateli. Objednatel vysloví souhlas písemně nebo e-mailovou formou nebo sdělí dodavateli své návrhy k úpravě či doplnění.
5. Je-li služba poskytovaná dodavatelem svou povahou jednorázová, tak po zhotovení díla dodavatel dílo předá jeho zpřístupněním na internetovém serveru, přičemž dnem předání se rozumí den nahrání díla na internetový server dle pokynů objednatele. V případě, že pro nedostatek součinnosti objednatele (je-li pro zpřístupnění v daném případě nezbytná) není možné dílo předat zpřístupněním na internetovém serveru, předá dodavatel objednateli dílo na datovém nosiči. O předání a převzetí díla sepíší smluvní strany na výzvu dodavatele předávací protokol, a to ve lhůtě stanovené v této výzvě. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost s předáním a převzetím díla. V případě, že je objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, sepíše dodavatel o předání díla zápis, který bez zbytečného odkladu poskytne objednateli, přičemž tímto je splněn závazek dodavatele předat dílo objednateli.
6. Smluvní strany neuzavírají smlouvy adhezním způsobem a ust. § 1798 a násl. občanského zákoníku se neužijí.

### III. ÚROVNĚ POSKI(Y)TOVANÝCH SLUŽEB

1. Dodavatel poskytuje služby v různých úrovních, které se odlišují způsobem a hloubkou zpracování díla a v tom důsledku i cenou za tuto službu.
2. Webové stránky a Clevero e-shop jsou samostatnými produkty.
3. **Webové stránky:**



- 3.1. **WEB Clevero Easy** – představuje jednoduché zpracování webových stránek včetně možného napojení na redakční systém, založené na systému předem na míru vybraných šablon, které jsou doplněny objednatelem poskytnutými údaji. Rozsah služby WEB Clevero Easy tak umožňuje individuálnější zpracování běžně užívaných šablon dodavatele, které jsou individuálně vybrány pro objednatele. Šablony nepředstavují exkluzivní grafický návrh a mají povinné parametry fungování a zobrazení určitých stránek.

**Rozsah služby:**

Úprava šablon (grafické a technické korekce):

až **5 hodin práce**.

Rozsah plnění webových stránek:

až **5 normostran textu**.

Rozsah projektové režie pro komunikaci:

až **3 hodiny**.

Podrobněji je rozsah WEB Clevero Easy včetně cenových podmínek uveden na webových stránkách a v nabídce dodavatele. Objednatel uzavřením smlouvy o poskytování služeb potvrzuje, že se s podrobnou specifikací seznámil.

- 3.2. **WEB Clevero Klasik** – představuje jednoduché zpracování webových stránek včetně možného napojení na redakční systém. Jedná se o komplexní řešení, které je plně přizpůsobeno individuálním potřebám objednatele po grafické a technické stránce. Hlavní strana webových stránek je připravena na míru. U podstránek si objednatel vždy vybírá ze dvou návrhů výpisu nabídek a ze dvou návrhů detailu nabídek, tyto návrhy jsou následně barevně upraveny.

**Rozsah služby:**

Grafické a technické práce:

až **20 hodin**.

Rozsah plnění webových stránek:

až **10 normostran textu**.

Rozsah projektové režie pro komunikaci:

až **5 hodin**.

Podrobněji je rozsah WEB Clevero Klasik včetně cenových podmínek uveden na webových stránkách a v nabídce dodavatele. Objednatel uzavřením smlouvy o poskytování služeb potvrzuje, že se s podrobnou specifikací seznámil.

- 3.3. **WEB Clevero BUSINESS** – představuje zpracování webových stránek zcela na míru objednateli. Jedná se o komplexní řešení, které je plně přizpůsobeno individuálním potřebám objednatele po grafické a technické stránce. Cenová nabídka je zpracovávána objednateli na míru dle konkrétních potřeb a zadání.

**Rozsah služby:**

Grafické a technické práce:

až **neomezeně**.

Rozsah plnění webových stránek:

až **neomezeně**.

Rozsah projektové režie pro komunikaci:

až **neomezeně**.

**4. Clevero e-shop**

- 4.1. Clevero e-shop je prodáván ve dvou verzích Clevero Easy a Clevero Klasik. Rozsah dané služby je blíže specifikován na webové stránce a v ceníku dodavatele dostupných na:

[www.tvorba-eshopy.cz](http://www.tvorba-eshopy.cz)

**IV. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ K NĚKTERÝM POSKYTOVANÝM SLUŽBÁM**

1. **Dodavatel užívá ke komunikaci s objednatelem svůj komunikační systém**, v němž objednatel nalezne komplexní informace k průběhu provádění díla, dostupný na:

<http://iis.poski.com/podpora/prihlaseni>

2. Dodavatel je oprávněn vyžadovat, dle rozsahu a povahy poskytovaného plnění, potvrzování milníků a harmonogramu projektu přes interní komunikační systém dodavatele. Objednatel se zavazuje schválit jednotlivé milníky a harmonogram v ujednaných lhůtách a ujednaným způsobem. V případě prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti při schvalovací proceduře je dodavatel oprávněn přerušit provádění dalších prací.

**3. Tvorba webových stránek:****Grafický návrh webových stránek:**

- 3.1. Je-li předmětem služeb dodavatele vyhotovení webové stránky na míru, předloží dodavatel objednateli grafický návrh vypracovaný dle podkladů pro výrobu, a to nejpozději do 15 (patnácti) pracovních dní od schválení podkladů pro výrobu nebo úhrady zálohové faktury dle toho, která skutečnost nastane později.
- 3.2. Objednatel grafický návrh přijme nebo odmítne do 5 (pěti) dní od jeho předložení. V případě, že se objednatel ve stanovené lhůtě nevyjádří, považuje se grafický návrh za přijatý.
- 3.3. V případě odmítnutí grafického návrhu je objednatel povinen sdělit dodavateli důvody odmítnutí a konkretizovat požadavky na úpravu či doplnění grafického návrhu. Dodavatel následně do 10 (deseti) dní od doručení požadavků objednatele vypracuje při zohlednění sdělených požadavků objednatele další grafický návrh a předloží jej objednateli. Objednatel následně postupuje dle čl. IV. bodu 3.2 OP. Objednatel je však oprávněn odmítnout grafický návrh pouze dvakrát. Odmítnutý grafický návrh zůstává ve vlastnictví dodavatele a objednatel není oprávněn jej užívat či jakkoli jinak s ním nakládat.
- 3.4. Další činnost dodavatele na grafickém návrhu po jeho schválení a/nebo činnost nad rámec čl. IV. bodu 3.3 OP je činností nad rámec uzavřené smlouvy a je dodavatelem poskytována na základě samostatné smlouvy o servisní podpoře.



- 3.5. Dodavatel předloží objednateli koncept webové stránky ke schválení nejpozději do 20 (dvaceti) pracovních dní od schválení grafického návrhu objednatel. Schvalování konceptu webové stránky probíhá za stejných podmínek jako schvalování grafického návrhu dle čl. IV. bodu 3.2 OP.
- 3.6. Dodavatel spustí webovou stránku jejím nahráním na webovou nebo testovací webovou adresu objednatel. Ve lhůtě 10 dní od spuštění webových stránek je možné provedení dodatečných drobných změn. Za drobnou změnu se považují maximálně 2 požadavky v souhrnu do 2 hodin práce objednatel.
- 3.7. Objednatel je povinen poskytovat dodavateli nezbytnou součinnost. O dobu prodloužení objednatel s poskytnutím součinnosti dodavateli se trojnásobně prodlužují veškeré lhůty dodavatel. Dodavatel není v prodloužení se splněním svých povinností, bylo-li zapříčiněno prodloužením objednatel.
- 3.8. Webové stránky zhotovené dodavatelem mohou být provozovány na serveru objednatel, serveru třetí osoby, nebo na serveru dodavatel za využití hostingových služeb dodavatel za podmínek blíže ujednaných mezi dodavatelem a objednatel.
- 3.9. V případě provozování webové stránky na serveru objednatel nebo třetí osoby je objednatel povinen nejpozději do 15 (patnácti) dnů před termínem stanoveným pro zhotovení webové stránky dle smlouvy zajistit na svoji odpovědnost provoz veškerého hardwarového a softwarového vybavení nezbytného pro provoz webové stránky.
- 3.10. Při vytváření webové stránky dodavatel postupuje tak, aby v nejvyšší míře vyhověl zadání objednatel a aby webová stránka odpovídala podkladům pro výrobu, za tímto účelem je objednatel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost. V případě vzniku potřeby další specifikace a charakteristiky webové stránky je objednatel povinen odpovědět na dotazy dodavatel nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů od jeho doručení. V případě rozporu obsahu podkladů s podkladů pro výrobu, jsou za rozhodující považovány podklady pro výrobu.
- 3.11. Webová stránka není dodavatelem před jejím předáním objednateli naplněna obsahem (textem či multimediálními soubory) a ani není vytvořena struktura navigace webové stránky, pokud se obě strany nedohodnou jinak. Objednatel si obsah a strukturu navigace webové stránky tvoří samostatně prostřednictvím redakčního systému, ke kterému má objednatel přístup a který umožňuje spravovat obsah webové stránky. Pokud objednatel vznesl během tvorby webové stránky jakékoliv připomínky upravující funkcionalitu webové stránky (oproti specifikaci v podkladech pro výrobu) či webovou stránku jinak mění, budou tyto dodatečné požadavky zpracovány až po předání webové stránky na základě zvláštního ujednání smluvních stran.
- 3.12. Objednatel bere na vědomí a byl dodavatelem výslovně upozorněn, že závazek dodavatel vytvořit webovou

stránku nezahrnuje další servisní činnost dodavatel probíhající po předání webové stránky. Webové stránky dodavatel, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, nijak dále neudrzuje. **V případě zájmu objednatel o údržbu webových stránek je nutné uzavřít s dodavatelem samostatnou servisní smlouvu o údržbě - SLA.** Objednatel bere na vědomí, že v případě pravidelné neaktualizace a zanedbání údržby webových stránek, mohou webové stránky zastarat a nebyť plně funkční.

#### 4. Systém Clevero e-shop

- 4.1. Na poskytování služby Clevero e-shop se přiměřeně použijí ustanovení předchozího článku o webových stránkách.
- 4.2. **V případě využívání služby Clevero e-shop dodavatel objednateli poskytne nevýhradní licenci ke Clevero e-shop v poslední dostupné verzi** v době předání díla. Součástí poskytnuté licence není následná aktualizace platformy Clevero e-shop, pokud nebylo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 4.3. **Aktualizace a upgrady:** Objednatel bere na vědomí, že pro správnou funkčnost platformy Clevero e-shop jsou nezbytné pravidelné aktualizace. Aktualizace, pokud nebylo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, jsou obsaženy v pravidelně měsíčně hrazené nevýhradní licenci ke Clevero e-shop, a to za předpokladu, že Clevero e-shop není nijak individuálně upraven. V případě jakékoli individuální úpravy Clevero e-shop nejsou aktualizace součástí licence a veškerá návazná činnost a služby budou prováděny na základě **samostatné servisní smlouvy – SLA.**

#### 5. SEO služby

- 5.1. Pokud je předmětem smlouvy služba "základní SEO", jedná se o základní nastavení webové stránky tak, aby v titulku a descriptionu webové stránky bylo obsaženo alespoň jedno klíčové slovo shodné s předmětem podnikání objednatel. Titulek webové stránky a description je ve službě "základní SEO" pro všechny stránky stejný.
- 5.2. Další SEO práce na webových stránkách budou prováděny na základě případné další dohody smluvních stran.

#### 6. Správa PPC kampaní

- 6.1. Dodavatel poskytuje službu Správa PPC kampaní buď správou stávajících reklamních účtů zřízených u třetích osob (správou reklamní kampaně), nebo také doplňkově jako správu reklamních účtů zřízených dodavatelem pro objednatel.
- 6.2. Objednatel souhlasí s tím, že hesla a uživatelská jména k reklamním účtům, které objednatel pro dodavatel zřídil na základě jeho pokynu, budou objednateli předána po uplynutí 3 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
- 6.3. Pokud je předmětem smlouvy správa PPC kampaní, bere objednatel na vědomí, že:
  - 6.3.1. k poskytování této služby dodavatelem může docházet



pouze za předpokladu, že objednatel dodavateli umožní přístup k administraci svých reklamních kampaní. Přístup k administraci reklamních kampaní objednatele bude dodavateli umožněn tak, že objednatel předá dodavateli uživatelské jméno a heslo pro přístup k uživatelskému účtu (přístup k administraci reklamních kampaní) nebo zajištěním jiného přístupu k administraci reklamních kampaní;

- 6.3.2. v případě, kdy objednatel neuhradí třetí osobě kredit ohledně spravovaných reklamních kampaní, nemůže dodavatel poskytovat službu Správa PPC kampaní, přičemž tato skutečnost nemá vliv na odměnu za správu PPC kampaní pro dodavatele.
- 6.4. Po dobu správy PPC kampaní se objednatel zavazuje nezasahovat do nastavení uživatelského účtu objednatele (administrace reklamních kampaní) či do nastavení reklamních kampaní v reklamních systémech třetích osob, které dodavatel spravuje.

## 7. Hostigové služby

- 7.1. Je-li obsahem smlouvy v rámci poskytování služeb dodavatelem rovněž ujednáno, že dodavatel zajistí pro objednatele hostingové služby nezbytné pro provoz webové stránky v rámci počítačové sítě internet, řídí se práva a povinnosti smluvních stran při poskytování hostingových služeb tímto oddílem OP. Hostingové služby jsou dodavatelem poskytovány dle konkrétního produktu a služby. Aktuální cena hostingových služeb je uvedena v nabídce dodavatele, ceníku dodavatele, webových stránkách nebo v podkladech pro výrobu.
- 7.2. Součástí hostingových služeb nejsou e-mailové služby, které jsou řešeny samostatným ceníkem a službou PPM.
- 7.3. Systém Clevero e-shop hostuje na serverech dodavatele. Hostingové služby jsou součástí měsíční odměny, která je uvedena na webových stránkách dodavatele.
- 7.4. V případě služby Clevero e-shop je vždy obsahem smlouvy ujednání, že dodavatel zajistí pro objednatele hostingové služby nezbytné pro provoz webové stránky či Clevero e-shop v rámci počítačové sítě internet. Práva a povinnosti smluvních stran při poskytování hostingových služeb se řídí tímto oddílem OP. Hostingové služby jsou dodavatelem poskytovány dle konkrétního produktu a služby. Aktuální cena hostingových služeb je uvedena v nabídce dodavatele a ceníku dodavatele, případně na webových stránkách.
- 7.5. Objem dat přenášených objednatelem v přichozím a odchozím směru do internetu (ze serveru a na server, na kterém je umístěna webová stránka a/nebo Clevero e-shop) je omezen na 2 GB měsíčně. V případě, že objednatel stanovený objem dat překročí, vzniká dodavateli nárok na dodatečnou odměnu za hostingové služby ve výši 100,- Kč za každý další 1 GB převyšující objem dat podle předchozí věty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 7.6. Odstávka služeb: Dodavatel je oprávněn provádět plánované i neplánované odstávky v poskytování hostingových služeb za účelem kontroly údržby či výměny

hardware, popř. nastavení či změny webových stránek, e-shopu Clevero nebo jiných počítačových programů. Odstávka je jedním z opatření směřujících k zamezení výpadků, omezení, přerušení a zajištění odpovídající kvality hostingových služeb.

- 7.7. Výpadky, omezení a přerušení služeb: Při poskytování hostingových služeb může docházet k výpadkům, dočasnému omezení, přerušení nebo snížení kvality těchto služeb; tyto výpadky, omezení, přerušení či snížení kvality nemají vliv na povinnost objednatele uhradit dodavateli sjednanou cenu za hostingové služby, ledaže by dodavatel tyto nedostatky neodstranil v přiměřené době, nejpozději do 48 hodin. Dodavatel se zavazuje vyvinout veškeré úsilí k tomu, aby tento závadný stav odstranil.
- 7.8. V případě, že k poruše v poskytování hostingových služeb došlo z důvodů na straně objednatele, zavazuje se objednatel uhradit dodavateli náklady na odstranění této poruchy. V ostatních případech nese náklady spojené s odstraňováním poruchy dodavatel.
- 7.9. Dodavatel je oprávněn poskytovat hostingové služby prostřednictvím třetích osob.
- 7.10. Využívání webhostingových služeb objednatelem:
- 7.10.1. Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu dodavatele umožnit užití hostingových služeb třetím osobám. V případě, že objednatel poruší tuto povinnost a třetí osoba způsobí dodavateli škodu, zavazuje se objednatel tuto škodu dodavateli nahradit.
- 7.10.2. Objednatel nesmí hostingové služby využívat způsobem, který by nepřiměřeně omezoval v užívání služeb další zákazníky dodavatele či jinak nepřiměřeně omezoval dodavatele. Objednatel zejména nesmí server dodavatele, na kterém je umístěna webová stránka, zatěžovat automatizovanými požadavky.
- 7.10.3. Objednatel nesmí v rámci webové stránky či hostingových služeb ukládat informace a/nebo umožnit přenos informací (včetně zasílání zpráv elektronickou poštou), jejichž obsah je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, a to zejména obsah, jehož zpřístupnění veřejnosti:
- porušuje práva hospodářské soutěže,
  - zasahuje do autorských práv či práv souvisejících s právem autorským třetích osob,
  - porušuje právní normy směřující k ochraně proti nenávisti k některému národu, etnické skupině, rase, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků.
- 7.11. Objednatel nesmí v rámci hostingových služeb rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení či jinou nevyžádanou poštu (spam). Objednatel nesmí v rámci webové stránky či hostingových služeb ukládat informace, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (tzv.



phishing). Objednatel nesmí v rámci webové stránky či hostingových služeb šířit počítačové viry.

- 7.12. Delistace serverů. Pakliže objednatel svým chováním na internetu zapříčiní rozesílání spamu (vědomě, či nevědomě), například prolomením hesla e-mailové schránky díky malé bezpečnosti hesla atd., a zapříčiní, že se dodavatelem provozovaný server dostane na tzv. black list, je objednatel povinen uhradit dodavateli poplatek za delistaci z těchto black listů ve výši 5 000 Kč, a to za každý server, který je takto označen.
- 7.13. Objednatel nesmí při využívání hostingových služeb používat mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz zařízení dodavatele, bezpečnost internetu či dalších uživatelů internetu.
- 7.14. Objednatel bere na vědomí, že dodavatel nenese v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, odpovědnost za obsah informací ukládaných objednatel (na webové stránce). Objednatel bere dále na vědomí, že dodavatel neodpovídá za protiprávní úkony objednatel.

## V. SERVISNÍ PODPORA A HODINOVÁ SAZBA

1. Dodavatel poskytuje objednateli za úplaty servisní podporu projektů a díla.
2. **Objednatel se seznámil s komunikačním systémem dostupným na:**  
<http://iis.poski.com/podpora/prihlaseni>  
shodně jako se způsobem zpracování osobních údajů. Objednatel se ve shodném rozsahu zavazuje se všemi dokumenty seznámit všechny osoby přistupující za objednatel do komunikačního systému.
3. **Objednatel zadává požadavek** na servisní podporu prostřednictvím **přihlašovacího formuláře** na internetových stránkách [www.poski.com](http://www.poski.com), prostřednictvím odeslaného požadavku na **e-mailovou adresu podpora@poski.com**, či ve výjimečných případech telefonicky. Tento požadavek je evidován on-line v komunikačním systému podpory dodavatele pro zpětnou evidenci. Objednatel se do systému podpory přihlašuje na základě svého identifikačního čísla a hesla, které je jedinečné pro každého objednatel (účet objednatel). Objednatel má on-line přístup do svého účtu servisní podpory, kde může sledovat průběh servisního úkolu.
4. Dodavatel započne s poskytováním technické podpory bez zbytečného odkladu po zadání požadavku do systému. V případě zadání požadavku ve dnech pracovního klidu (sobota, neděle a státní svátky), započne dodavatel s vyřízením požadavku na technickou podporu první následující pracovní den. Dodavatel poskytuje servisní služby

v pracovní dny dané právními předpisy České republiky, a to od 8 do 17 hod. (dále jen "pracovní doba").

5. Při požadavku na servisní práce v předpokládaném rozsahu delším než 3 hodiny práce dodavatele se bod 4. neužije a mezi stranami bude uzavřena smlouva o poskytování servisní podpory s tím, že nabídka služeb je vypracována dodavatelem na základě zadání požadavku do systému prostřednictvím přihlašovacího formuláře a za akceptaci objednávky se považuje úhrada odměny nebo zálohy na odměnu.
6. Poskytování servisní podpory po zadání požadavku do systému je dodavatelem evidováno ve třech stadiích, o kterých je objednatel vždy prostřednictvím svého účtu servisní podpory informován. Těmito úrovněmi se rozumí:
  - a) probíhající servisní podpora,
  - b) dokončená servisní podpora,
  - c) přijatá servisní podpora.
7. Dodavatel se zavazuje informovat objednatel o dokončení vyřizování zadaného požadavku zprávou z komunikačního systému. Objednatel je oprávněn vyjádřit se ke každému úkonu do 7 dnů ode dne, kdy byl úkon evidován jako dokončený. Nevyjádří-li se objednatel v této lhůtě, přechází servisní podpora automaticky do fáze „přijaté“, přičemž objednatel již není od tohoto okamžiku oprávněn měnit požadavek, rozporovat způsob a rozsah provedení ze strany dodavatele a je povinen uhradit dodavateli odměnu za poskytnuté služby. Vyjádří-li se objednatel ve stanovené lhůtě k dokončené servisní podpoře, posoudí dodavatel obsah tohoto vyjádření a oprávněnost případných námitek a projedná s objednatel další postup; nedohodnou-li se smluvní strany do 15 dnů ode dne vyjádření objednatel, má se za to, že práce dodavatele v rozsahu 3 hodin jsou provedeny dodavatelem řádně dle požadavků objednatel a objednatel je povinen za tyto práce uhradit dodavateli odměnu. Další jednání mezi dodavatelem a objednatel týkající se provedených služeb nad rozsah 3 hodin tímto nejsou dotčena.
8. Objednatel se zavazuje poskytovat dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností dle uzavřené smlouvy.
9. Objednatel bere na vědomí, že dálkový přístup k jeho hardware a dálkový přístup k webové stránce a software jsou nezbytným předpokladem pro poskytování servisních služeb dodavatelem. Objednatel dále bere na vědomí, že poskytování služeb dodavatelem je závislé na limitech technických zařízení nezbytných k plnění služeb a také na vlastnostech počítačových programů použitých k plnění služeb dodavatelem.
10. **Není-li smlouveno výslovně jinak, dodavatel neprovádí v rámci servisních služeb zálohování dat objednatel.**
11. **Objednatel je povinen uhradit dodavateli za každou hodinu práce a/nebo za poskytování servisní podpory následující odměnu:**



**1.000 Kč za hodinu (bez DPH)  
- základní sazba**

Servisní úkol je dodavatelem splněn, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, do 96 hodin od přijetí zadání (tzv. běžný úkol),

**2.000 Kč za hodinu (bez DPH)  
- urgentní sazba**

Servisní úkol je objednatel označen jako urgentní a je vykonán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, do 48 hodin od přijetí zadání úkolu (tzv. urgentní úkol),

**1.500 Kč za hodinu (bez DPH)  
- implementační sazba**

Jedná se o hodinovou sazbu implementačních prací dodavatele, vykonávaných odborným programátorským pracovníkem dodavatele.

12. Odměnu za využití servisní podpory je objednatel oprávněn hradit z kreditu získaného za užívání jiných služeb dodavatele.
13. Cena za servisní podporu je splatná vždy na základě dodavatelem vystaveného daňového dokladu – faktury. Dodavatel vystaví objednateli fakturu vždy minimálně jednou za 3 měsíce zpětně za celkový součet vykonaných prací.
14. Výše ceny za službu servisní podpory se může měnit, o výši ceny služby servisní podpory je vždy objednatel informován prostřednictvím přihlašovacího komunikačního systému na internetových stránkách [www.poski.com](http://www.poski.com), sociálních sítích dodavatele a také zveřejněním nových OP na internetových stránkách [www.poski.com](http://www.poski.com).

**VI. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ, LICENCE**

1. Objednatel se zavazuje užíváním webové stránky, e-shopu nebo systému dodavatele neporušovat jakýmkoliv způsobem práva třetích osob, a to zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat ve smyslu zák. č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů a jinými obecně závaznými právními předpisy. Dodavatel neodpovídá za škodu takto způsobenou třetím osobám.
2. Objednatel není oprávněn umožnit přístup k systémům dodavatele jakékoli třetí osobě bez souhlasu dodavatele.
3. **Autorskoprávní ujednání:**

Originální práva k dílu, které je předmětem poskytování služeb dodavatelem, náleží pouze dodavateli jako autorovi tohoto díla. Objednateli je poskytována toliko nevýhradní a časově omezená (po dobu trvání smlouvy) licence k výkonu práva duševního vlastnictví, tj. k užití díla. Uzavřením smlouvy o poskytování služby se objednatel nestává vlastníkem díla. Objednatel je povinen utajovat před třetími osobami informace související s podklady a sděleními, jichž se mu od dodavatele dostalo v souvislosti s poskytnutím licence, zejména pokud jde o zdrojové kódy. Rozsah oprávnění

objednatele užívat dílo, které je předmětem poskytování služeb dodavatele, je omezený a je specifikován těmito podmínkami.

**4. Licence k webové prezentaci:**

- 4.1. Dodavatel uděluje objednateli pro účely běžného užívání a samostatného provozu webové stránky nevýhradní a dále nepřevoditelnou licenci. Tato licence je objednateli udělena ode dne předání webové stránky.
- 4.2. Dodavatel uděluje objednateli výhradní licenci k oprávnění k výkonu práva užití grafická díla pro účely běžného užívání. Licenční odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v odměně dodavatele a tvoří 5 % odměny dodavatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
  - 4.2.1. Na žádost objednatel předá dodavatel objednateli souborová data se zálohou dat webové stránky. Tato záloha nezahrnuje přístupové kódy.

**5. Práva k systému Clevero e-shop:**

- 5.1. Dodavatel uděluje objednateli pro účely běžného užívání a samostatného provozu systému nevýhradní a dále nepřevoditelnou licenci. Licenční odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v odměně dodavatele a tvoří 5 % odměny dodavatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 5.2. Zdrojové kódy redakčních systémů a počítačových programů, jakož i jiné součásti redakčních systémů, jsou majetkem dodavatele, objednatel nemá právo s nimi jakkoli nakládat. Objednatel má přístup pouze do administrativního prostoru v rozsahu nezbytném pro změnu obsahu prezentace (zejména pokud jde o obrázky, videa, audio soubory, dokumenty, texty, grafiku).
- 5.3. Podmínky využívání systému Clevero e-shop jsou specifikovány po přihlášení do systému e-shopu nebo do komunikačního systému a je nezbytné je pro využívání systému odsouhlasit.
6. Objednatel bere na vědomí, že počítačové programy umožňující provoz prezentace jsou chráněny autorským právem. Objednatel se zavazuje nevykonávat jakoukoli činnost spočívající v neoprávněném zásahu do těchto programů nebo neoprávněnému nakládání s nimi, nesmí je zejména měnit, upravovat a jakkoli jinak do nich zasahovat. Pokud objednatel poruší tuto povinnost, je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč, čímž není dotčeno právo dodavatele na náhradu případné škody.
7. Objednatel bere na vědomí, že dodavatel nenese odpovědnost za škodu způsobenou objednateli neoprávněným přístupem a zásahem, jak vlastním, tak třetích osob.
8. Objednatel uděluje dodavateli svolení k umístění autorského kreditu – označení dodavatele v podobě logotypu v rámci díla, a to na webové stránce či v počítačovém programu. Autorský kredit bude zároveň hypertextovým odkazem na WWW prezentaci dodavatele. Objednatel nesmí označení autora ani název díla upravit či změnit.



## 9. Osobní údaje:

- 9.1. Objednatel souhlasí s uvedením svého obchodního jména (firmy) a loga na internetových stránkách dodavatele pro referenční, propagační a marketingové účely v sekci reference zákazníků.
- 9.2. Objednatel bere na vědomí, že odpovídá za plnění všech svých zákonných povinností ve vztahu k subjektům osobních údajů, resp. ke svým zákazníkům.

## VII. ÚHRADA ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

1. Cena za jednotlivé služby je stanovena ve smlouvě o poskytování služeb, a to jako jednorázová platba nebo jako platba opakovaná.
2. Objednatel je povinen uhradit dodavateli před zahájením poskytování služby zálohu ve výši uvedené v zálohové faktuře.
3. Objednatel je následně povinen uhradit celkovou cenu služeb poníženou o uhrazenou zálohu na základě daňového dokladu – faktury vystavené dodavatelem nebo pravidelnou měsíční cenu za služby. Dodavatel vystaví objednateli daňový doklad – fakturu za poskytnuté služby po jejich dokončení a předání objednateli. Splatnost činí 10 dní ode dne vystavení daňového dokladu. Včasnou a řádnou úhradou ceny se rozumí připsání částky uvedené na daňovém dokladu v plné výši na účet dodavatele ve lhůtě splatnosti.
4. Nevyužívání služby nemá vliv na povinnost úhrady ceny za službu v plném rozsahu.
5. Pokud je v případě využívání Clevero e-shop dohodnuta minimální délka plnění se zvýhodněnou cenou, je objednatel povinen hradit dohodnutou částku po celou dobu smluvního vztahu. Pokud by došlo v průběhu trvání smluvního vztahu k výpovědi smlouvy objednatel, je objednatel povinen uhradit rozdíl mezi běžnou cenou služby a zvýhodněnou cenou za proběhnuvší období.
6. Pro případ prodloužení objednatele s úhradou ceny za služby je dodavatel oprávněn:
  - 6.1. požadovat smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,2 % denně z dlužné částky,
  - 6.2. omezit nebo zastavit poskytování služby dle charakteru jednotlivých služeb, a to v případě prodloužení objednatele delším než 30 dní,
  - 6.3. požadovat po objednateli za každé opětovné zaktivnění systému jednorázovou smluvní pokutu 500 Kč.

## VIII. Odstoupení od smlouvy, reklamacce

1. Smlouva o poskytování služeb může být ukončena:
  - 1.1. dohodou smluvních stran,
  - 1.2. odstoupením od smlouvy,

## 1.3. výpovědi smlouvy.

2. Pokud poskytovaná služba spočívá ve výrobě webových stránek, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit až do předání díla, zaplatí-li odstupné ve výši:
  - 2.1. 10 % z celkové ceny za službu, je-li objednatel odstoupeno po potvrzení objednávky, nebo uhrazení zálohové platby, ale dodavatel nezapočal s vyhotovením podkladů pro výrobu,
  - 2.2. 20 % z celkové ceny za určitou službu, je-li objednatel odstoupeno poté, co byly dodavatelem vyhotoveny podklady pro výrobu, ale nezapočalo se s provedením služby dle podkladů,
  - 2.3. 40 % z celkové ceny za určitou službu, je-li objednatel odstoupeno poté, co již bylo započato s poskytováním služby dle objednatel schválených podkladů pro výrobu, zejména je-li předán grafický návrh,
  - 2.4. 70 % z celkové ceny za určitou službu, je-li objednatel odstoupeno poté, co dodavatel předložil objednateli webovou prezentaci a/nebo redakční systém v testovací verzi.
3. Dodavatel je oprávněn výši odstupného započíst oproti složené záloze na cenu služby. Přesahuje-li výše odstupného výši zálohy, je objednatel povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 (deseti) dnů ode dne učiněného odstoupení od smlouvy. Je-li objednatel v prodloužení s úhradou odstupného, je dodavatel oprávněn požadovat po objednateli smluvní úroky z prodloužení ve výši 0,2 % denně z dlužné částky.
4. Objednatel není oprávněn od smlouvy odstoupit v době, kdy je služba objednateli poskytnuta nebo v době, kdy je produkt, který je předmětem služby, dokončen.
5. Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud objednatel neposkytuje dodavateli součinnost s poskytováním služby, která dodavateli brání k řádnému plnění smlouvy, ani po uplynutí dodatečné lhůty 5 dnů plynoucí ode dne doručení písemné výzvy. Odstoupí-li dodavatel od smlouvy pro nesoučinnost objednatele, je objednatel povinen uhradit dodavateli vynaložené náklady, ušlý zisk a veškerou způsobenou škodu.
6. Pokud poskytovaná služba spočívá v poskytování Clevero e-shop a marketingu či jiné služby placené měsíčně, je objednatel oprávněn smlouvu vypovědět. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena dodavateli.
7. Reklamacce služeb a záruční podmínky
  - 7.1. Objednatel je oprávněn reklamovat pouze vady webové prezentace nebo systémů, které se vyskytovaly v době předání dle těchto obchodních podmínek. Ostatní vady vzniklé po předání jsou vždy řešeny v rámci servisní podpory za úplaty.
  - 7.2. Dodavatel neodpovídá za vady způsobené nesprávným užíváním webové prezentace nebo poruchou serveru dle



následujícího odstavce nebo vadou aplikací a programů třetích osob.

7.3. Objednatel bere na vědomí, že provoz serveru, na kterém je prezentace umístěna, je zajišťován třetími osobami, nikoliv dodavatelem. Dodavatel s odkazem na tuto skutečnost neodpovídá za škodu a vady vzniklé v souvislosti se závadami nebo nefunkčností tohoto serveru.

## 8. Zdrojové kódy FTP a DB přístupy

8.1. Pokud nebylo mezi smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak, objednateli nebudou předány zdrojové kódy ani FTP a DB přístupy k webovým stránkám nebo redakčnímu systému.

8.2. V případě předání FTP a DB přístupů umožňující technické zásahy do webové prezentace či redakčního systému objednateli dodavatel nadále neodpovídá za případné vady webové stránky či redakčního systému.

8.3. Objednatel není oprávněn sdělovat třetím osobám předané FTP a DB přístupy ani jinak umožnit třetím osobám vytvoření shodné či obdobné webové prezentace či redakčního systému. V případě porušení shora uvedené povinnosti je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčen nárok na náhradu škody.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto OP byly vydány v souladu s občanským zákoníkem, v platném znění, a pro práva a povinnosti smluvních stran smlouvou nebo těmito OP neupravenými platí příslušná ustanovení občanského zákoníku s tím, že se vylučuje užití ust. § 1805 odst. 2, § 1950, § 1952 odst. 2, § 1995 odst. 2 občanského zákoníku. V případě rozporů mezi zněním smlouvy uzavřené mezi objednatelem a dodavatelem a zněním těchto OP mají přednost ustanovení smlouvy. Pokud některé z ustanovení těchto OP je nebo bude shledáno neplatným či neúčinným, neplatnost či neúčinnost takového ustanovení nebude mít za následek neplatnost OP jako celku ani jiných ustanovení těchto OP, pokud je takovéto neplatné nebo neúčinné ustanovení oddělitelné od zbytku OP. Neplatné či neúčinné ustanovení bude v takovém případě posuzováno podle těch zákonných ustanovení, která svým obsahem co nejméněji odpovídají podstatě a smyslu původního ustanovení OP.

2. Podporované prohlížeče: Dodavatel připraví webové stránky pro podporované internetové prohlížeče, kterými jsou níže uvedené. V případě zájmu objednatele je možné podporované internetové prohlížeče revidovat za úplatu mimo dohodnutý rozsah objednávky. Další prohlížeče dodavatel při výrobě díla nereflektuje.

- Google Chrome v poslední vydané verzi
- Mozilla Firefox v poslední vydané verzi
- Edge v poslední vydané verzi
- Safari na iOS systému v poslední vydané verzi
- Windows od verze 10

- Android od verze 8.1
- iOS od verze 11

3. Pro účely korespondence mezi objednatelem a dodavatelem je možné využívat jak poštovních služeb, tak elektronické pošty. Při využití elektronické pošty strany využívají tzv. „oznámení o doručení“ a při využití poštovních služeb se zásilky zasílají doporučeně. Kontaktní údaje dodavatele jsou uvedeny v těchto OP a kontaktní údaje objednatele jsou uvedeny v objednávkovém listě. V pochybnostech se má za to, že e-mailová zpráva byla doručena následující den od jejího odeslání a zásilka odesílaná prostřednictvím pošty desátým dnem od jejího uložení k vyzvednutí na poště.

4. Objednatel je povinen nahlásit dodavateli bez zbytečného odkladu jakékoliv změny identifikačních údajů.

5. Tyto OP je dodavatel oprávněn měnit, přičemž změna je účinná ode dne jejich zveřejnění na internetových stránkách www.poski.com nebo www.tvorba-eshopy.cz. Objednatel je povinen kontrolovat aktuální znění OP. Dodavatel může objednatele informovat o změně OP elektronicky, zasláním upozornění na jeho e-mailovou adresu.

6. Vzájemná práva a povinnosti vztahující se k opětovným plněním poskytovaných dodavatelem mohou být dodavatelem jednostranně měněna. O této změně bude objednatel informován na internetových stránkách www.poski.com nebo www.tvorba.eshopy.cz, prostřednictvím emailu nebo servisní podpory. Objednatel má právo odmítnout tyto změny OP, avšak dodavatel má v takovém případě právo vypovědět poskytování opětovných plnění v měsíční výpovědní době.

OP jsou platné od 1.5.2024

Ing. Vladimír Vaněk

Jednatel Poski.com s.r.o.

