

Všeobecné podmínky společnosti INF, s.r.o. pro poskytování služeb

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Smluvní termíny, předmět

- 1.1. Pro účely Smlouvy, Specifikací Služby a těchto Všeobecných podmínek, včetně tohoto ustanovení, mají níže uvedené termíny následující význam:

„**Společnost**“ – je společnost INF, s.r.o. se sídlem Uherské Hradiště, Třída Maršála Malinovského 1262, PSČ 686 01, IČ 25336509, zapsaná v OR vedeném u KS Brno v odd. C, vl. 66608.

„**Zákazník**“ – je fyzická nebo právnická osoba, která se Společností uzavře Smlouvu.

„**Služby**“ – jsou služby specifikované ve Specifikacích Služby, které Zákazníkovi za podmínek dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek poskytuje Společnost.

„**Nabídka**“ – je písemný návrh na uzavření Smlouvy podávaný Společností.

„**Objednávka**“ – je písemný návrh na uzavření Smlouvy podávaný Zákazníkem.

„**Smlouva**“ – je smlouva o poskytování Služeb, která se uzavírá mezi Společností a Zákazníkem způsobem uvedeným v čl. 2. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří Ceník, Specifikace Služby a Všeobecné podmínky, a to vždy v účinném znění.

„**Smluvní strany**“ – jsou Společnost a Zákazník.

„**Smluvní vztahy**“ – jsou právní vztahy vzniklé mezi Společností a Zákazníkem z uzavřené Smlouvy včetně Specifikací Služby a z těchto Všeobecných podmínek.

„**Specifikace Služby**“ – je specifikace určitého druhu Služeb včetně jejich parametrů uvedená na Internetových stránkách, která se po odsouhlasení oběma Stranami stává nedílnou součástí uzavřené Smlouvy. Ustanovení čl. 14 zůstává tímto nedotčeno.

„**Ceník**“ – je ceník vydávaný Společností, který stanoví výši Cen, které je Zákazník povinen zaplatit Společnosti. Ceník v účinném znění je uveden na Internetových stránkách Společnosti. Ustanovení čl. 14 zůstává tímto nedotčeno.

„**Všeobecné podmínky**“ – jsou tyto Všeobecné podmínky společnosti INF, s.r.o. pro poskytování služeb. Všeobecné podmínky v účinném znění jsou vždy uvedeny na Internetových stránkách. Ustanovení čl. 14 zůstává tímto nedotčeno.

„**Cena**“ – je úplata, kterou je Zákazník povinen zaplatit Společnosti za veškerá plnění, která Společnost dodává či poskytuje Zákazníkovi v souladu se Smlouvou.

„**Písemnost**“ – je jakékoli písemné podání či jiný písemný úkon, který bude při plnění Smlouvy či v souvislosti s ním činit jedna Smluvní strana vůči druhé Smluvní straně. Jedná se zejména o oznámení o změnách Smlouvy, reklamační oznámení, oznámení o vyřízení reklamací, Vyúčtování, žádost o zaplacení smluvní pokuty, odstoupení, výpověď apod.

„**Vyúčtování**“ – je faktura nebo jiný obdobný doklad splňující náležitosti daňového dokladu, kterým Společnost vůči Zákazníkovi uplatňuje nárok na zaplacení Ceny za příslušné zúčtovací období, popřípadě jiných peněžitých pohledávek ze Smlouvy. Vyúčtování může být vystaveno v elektronické nebo papírové formě.

„**Internetové stránky**“ – jsou internetové stránky Společnosti dostupné na internetové adrese www.infnet.net.

„**Webový portál podpory**“ – je webová aplikace Společnosti pro hlášení požadavků zákazníkům umístěná na adrese <https://inf.freshservice.com>.

„**Email podpory**“ – je emailová adresa support@infnet.net a emailová adresa podpora@infnet.net.

„**Telefonní číslo podpory**“ – je telefonní číslo +420 725 870 000 (Česká republika) a telefonní číslo +421 220 909 802 (Slovenská republika).

„**Aplikace**“ - je softwarové řešení Společnosti specifikované ve Smlouvě, a jehož užívání Zákazník od Společnosti obdržel příslušná oprávnění a k němuž Společnost poskytuje Zákazníkovi Služby dohodnuté ve Smlouvě.

„**SLA**“ - je dohodnutá úroveň Služby, která je Zákazníkovi garantována ze strany Společnosti, a to v rozsahu, parametrech a ve lhůtách definovaných ve Smlouvě.

„**Software**“ – jsou veškeré softwarové aplikace, k jejichž užití Společnost opravňuje Zákazníka v souvislosti s poskytováním Služeb.

„**Vybavení Zákazníka**“ – je hardwarové i softwarové vybavení Zákazníka, které Zákazník jakkoli užije v souvislosti s užitím poskytovaných Služeb.

„**NBD**“ – je zkratka termínu Next Business Day a používá se pro označení splnění lhůty nejpozději do konce následujícího pracovního dne (uplynutí sjednané hodiny) od nahlášení Servisního požadavku. Je-li před NBD uvedena číslovka, pak označuje počet pracovních dnů představujících lhůtu, v níž má být povinnost splněna, např. 2NBD = 2. následující pracovní den, 3NBD = 3. následující pracovní den.

„**MD**“ – je zkratka termínu Man Day („člověkoden“) a používá se pro označení délky pracovního úseku pracovníka Společnosti v rozsahu 8 hodin.

„**Doba odběru**“ – je doba dohodnutá ve Smlouvě, po kterou se Společnost zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a Zákazník se zavazuje odebírat Služby od Společnosti.

„**Servisní požadavek**“ – je požadavek na podporu ve formě odstranění Incidentu, provedení Změny nebo Obecného dotazu v rozsahu a parametrech, které byly sjednány ve Smlouvě pro poskytování Služby, učiněný na Telefonní číslo podpory, Email podpory anebo přes Webový portál podpory.

„**Incident**“ – je takové porušení funkčnosti Aplikace, které je způsobeno porušením povinnosti Společnosti dle Smlouvy a které znemožňuje nebo omezuje používání příslušné Aplikace.

„**Změna**“ – je úprava takové sjednané funkčnosti Aplikace, která již je součástí stávajícího provozovaného řešení; požadavek na funkcionalitu nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávajícího provozovaného řešení, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (konzultace) či úpravy Aplikace (vývoj), se nepovažuje za Změnu, ale za Objednávku nové Služby a o podmínkách splnění takového požadavku musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

„**Aktivace Služeb**“ – je zprovoznění Služeb ze strany Společnosti.

„**Doba provozuschopnosti**“ – je doba, po kterou je Společnost povinna zajistit fungování Služby v souladu s parametry stanovenými v příslušné Specifikaci Služby.

„**Neoprávněná reklamacie**“ – je reklamacie vady Služeb, na kterou se nevztahuje odpovědnost Společnosti za vady.

„**Oprávněná reklamacie**“ – je reklamacie vady Služeb, na kterou se vztahuje odpovědnost Společnosti za vady uvedené v čl. 11.

„**Vyšší moc**“ – je skutečnost, která nastane bez zavinění Smluvních stran, je nezávislá na jejich vůli, nebylo možno ji v den uzavření Smlouvy rozumně předvídat a tato skutečnost brání splnění povinnosti některé ze Smluvních stran, a to i přes vynaložení veškerého úsilí, které lze po Smluvních stranách spravedlivě požadovat. Jedná se zejména o živelní události, jako jsou např. povodně, zemětřesení apod., dále stávka, občanské nepokoje, násilný akt, vydání zákona nebo administrativního rozhodnutí či opatření zakazujícího nebo znemožňujícího řádné plnění Smlouvy, jestliže takový zákon, rozhodnutí či opatření vstoupí v platnost nebo se stane vykonatelným až po uzavření Smlouvy atd.

„**Občanský zákoník**“ – je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

- 1.2. Význam smluvních termínů uvedených v čl. 1.1. se použije pro tyto termíny jak v jednotném, tak i v množném čísle a při jejich výkladu se pouze přihlídně k okolnostem, pro které je příslušný termín v jednotném či množném čísle užit.
- 1.3. Tyto Všeobecné podmínky upravují Smluvní vztahy při poskytování Služeb a v souvislosti s ním Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a v plném rozsahu s nimi souhlasí. V případě odchýlných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikacích Služeb a těchto Všeobecných podmínkách.
- 1.4. Společnost se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby za podmínek dle uzavřené Smlouvy, včetně Specifikací Služeb a těchto Všeobecných podmínek. Zákazník se zavazuje tyto Služby od Společnosti přijmout

a zaplatit za ně Společnosti Ceny v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.

- 1.5. Není-li v těchto Všeobecných podmínkách výslovně uvedeno jinak, potom platí, že veškeré odkazy na články a odstavce uvedené v těchto Všeobecných podmínkách představují odkazy na články a odstavce těchto Všeobecných podmínek.

2. Uzavření Smlouvy

- 2.1. Pro poskytování Služeb se mezi Společností a Zákazníkem uzavírá samostatná písemná Smlouva, která je uzavřena:
 - a) Podepsání Smlouvy oběma Smluvními stranami, nebo
 - b) písemným (tj. i jen formou emailu) potvrzením Objednávky Zákazníka Společností.

3. Další práva a závazky Zákazníka

- 3.1. Zákazník je oprávněn užívat Služby a jiná plnění Společnosti za podmínek sjednaných ve Smlouvě.
- 3.2. Zákazník se zavazuje poskytnout Společnosti podmínky a součinnost nezbytné k řádnému uskutečnění Služeb. Zákazník tak zejména zajistí:
 - a) stanovení svého zástupce s odpovídajícími pravomocemi, který bude oprávněn pro smluvní jednání o oblastech, rozsahu, cenových podmínkách a parametrech Služby;
 - b) stanovení osoby odpovědné za příslušné oblasti, pro které se Služba poskytuje;
 - c) kapacity a aktivní spolupráci osob účastnících se práce na Vybavení Zákazníka, které je poskytováním Služeb dotčeno;
 - d) umožnění vstupu pracovníků Společnosti do prostor Objednatele a běžné pracovní podmínky;
 - e) pracovníkům Společnosti přístup k Vybavení Zákazníka, které je poskytováním Služeb dotčeno, a to prostřednictvím sítě Internet nebo přímo v místě, kde se Vybavení Zákazníka nachází.
- 3.3. Vyžaduje-li řádné a včasné poskytnutí Služby nebo splnění jiné povinnosti Společnosti součinnost ze strany Zákazníka a tato součinnost nebyla poskytnuta vůbec nebo nebyla poskytnuta řádně, případná lhůta sjednaná pro poskytnutí Služby nebo splnění jiné povinnosti dle Smluvních vztahů se staví až do doby, než bude tato součinnost řádně poskytnuta.
- 3.4. Zákazník se dále zavazuje:
 - a) převzít plnění Společnosti, jestliže toto splňuje podmínky dojednané Smlouvou a odpovídá jeho písemně definovaným požadavkům. O převzetí plnění pravidelně měsíčně dodávaných Služeb se předávací protokol neseписuje; jestliže Zákazník odmítne převzít plnění řádně připravené k dodání, považuje se plnění za převzaté v případě poskytnuté Služby okamžikem Aktivace Služby a v případě jiného plnění okamžikem, kdy Společnost umožní Zákazníkovi s tímto plněním nakládat,
 - b) užívat poskytované Služby pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
 - c) zdržet se jakýchkoli zásahů do Softwaru a do počítačového systému Společnosti jiným než dohodnutým způsobem, zejména nesmí Software upravovat ani jinak měnit, nesmí Software kopírovat ani jinak rozmnožovat a dále nesmí Software napodobovat či zjišťovat jeho zdrojové kódy, nesmí se pohybovat v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích ani měnit nastavení či funkce počítačového systému Společnosti,
 - d) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti internet, zejména šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking) apod.,
 - e) zabezpečit svá data proti neoprávněnému přístupu k těmto datům z pohledu informačních technologií na úrovni, kterou považuje za dostatečnou; Společnost Zákazníkovi doporučuje přijmout další vlastní opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování, musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Společnosti, to je zachovat možnost přenosu dat,
 - f) písemně informovat Společnost o všech změnách údajů uvedených o Zákazníkovi ve Smlouvě, zejména o změnách jména a příjmení, případně obchodní firmy či názvu, bydliště, sídla či místa podnikání, právní formy, bankovního spojení, kontaktních telefonních čísel, IČ, DIČ, a to vždy nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Zákazník je současně vždy povinen doložit změnu údajů kopíí dokladu, který danou změnu osvědčuje.
- 3.5. V případě, že součástí dodávek Společnosti tvoří předmět autorských a/nebo průmyslových práv, opravňuje Společnost Zákazníka na dobu trvání Smlouvy k výkonu těchto práv v rozsahu nezbytném k řádnému

zákaznickému užití Služeb případně jiných plnění Společnosti dle Smlouvy. Oprávnění dle tohoto ustanovení poskytuje Společnost Zákazníkovi jako nevýhradní a nadále si ponechává práva sama vykonávat tato oprávnění způsobem nezbytným k řádnému plnění Smlouvy a dále práva poskytnout tato oprávnění třetím osobám. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Společnosti jakýmkoli způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání či jinak dočasně nebo trvale poskytnout oprávnění dle tohoto ustanovení třetím osobám. Není rovněž oprávněn do předmětu chráněného autorskými a/nebo průmyslovými právy zasahovat jinak než formou zákaznického nastavení, přípustného dle Smlouvy. Zákazník se zavazuje respektovat autorská a průmyslová práva vztahující se k jakémukoli předmětu dodávek od Společnosti.

- 3.6. Zákazník je oprávněn poskytovat Služby třetím osobám anebo jinak umožnit užívání Služeb třetím osobám pouze na základě předchozího výslovného písemného souhlasu Společnosti. Zákazník není oprávněn postoupit jakákoli práva či závazky založené Smlouvou třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Společnosti.

4. Další práva a závazky Společnosti

- 4.1. Společnost se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a ostatní plnění za podmínek sjednaných ve Smlouvě. Služby jsou poskytovány vzdáleně nebo lokálně na základě podmínek pro poskytování Služby uvedených ve Smlouvě nebo ve Specifikaci Služby. Společnost si vyhrazuje právo zabezpečit některé činnosti při plnění Smlouvy svými subdodavateli.
- 4.2. Přesná specifikace parametrů poskytovaných Služeb jakož i ostatních skutečností podstatných pro poskytování Služeb je uvedena v jednotlivých Specifikacích Služby.

5. Cena, platební podmínky

- 5.1. Zákazník je povinen řádně a včas hradit Společnosti Ceny za Služby, a to vždy ve výši stanovené Smlouvou. Nebyla-li Cena sjednána ve Smlouvě, je Zákazník povinen zaplatit Společnosti za poskytnuté plnění Cenu dle Ceníku účinného v době, kdy bylo příslušné plnění Zákazníkovi poskytnuto. Ceny jsou ve Smlouvě i v Ceníku uvedeny bez DPH a budou tedy Zákazníkovi vyúčtovány zvýšené o DPH v platné výši.
- 5.2. Cena za Služby je pevná. Ustanovení Smluvních vztahů, která upravují změnu Ceny v závislosti na rozšíření rozsahu nebo jiné změně poskytovaných Služeb zůstávají tímto nedotčena.
- 5.3. Pokud se změni počet jednotek Zákazníka nebo počet jiných jednotek, v souvislosti, s nimiž se Služba poskytuje (např. počet uživatelů a licencí, množství dat, počet provozů, rozsah služeb apod.), je Společnost bez dalšího automaticky a s okamžitou účinností oprávněna požadovat za tuto změnu úhradu Ceny, která bude odpovídat uvedené změně jednotek.
- 5.4. V případě požadavku Zákazníka na jinou změnu Služeb, která nabude účinnosti dle těchto Smluvních vztahů, bude Cena automaticky změněna v souladu se Smlouvou, a to s účinností od počátku účetního období, v němž příslušná změna Služeb nabyla účinnosti.
- 5.5. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat a Zákazníkovi vzniká povinnost zaplatit je Společnosti vždy ode dne příslušné Aktivace Služby. Zúčtovacím obdobím je kalendářní čtvrtletí, není-li pro některé složky Ceny ve Smlouvě nebo v Ceníku stanoveno jinak.
- 5.6. Na začátku zúčtovacího období vystaví Společnost Zákazníkovi Vyúčtování pro příslušné zúčtovací období. Společnost vystaví toto Vyúčtování nejpozději do 10 dnů ode dne zahájení zúčtovacího období a odešle je neprodleně po jeho vystavení Zákazníkovi na poslední známou adresu Zákazníka uvedenou v evidenci Společnosti. Pokud některou ze Služeb není možno Zákazníkovi vyúčtovat na začátku příslušného zúčtovacího období, bude tato Služba vyúčtována v nejbližším možném zúčtovacím období, nejpozději však do 10 dnů od ukončení příslušného zúčtovacího období.
- 5.7. Zákazník je povinen zaplatit Společnosti Ceny dle Vyúčtování nejpozději do 14 dnů od vystavení Vyúčtování Společnosti v případě, že Společnost odeslala Vyúčtování Zákazníkovi nejpozději do 3 dnů od jeho vystavení, jinak se lhůta splatnosti Vyúčtování přiměřeně prodlouží. V případě pochybnosti o řádném odeslání Vyúčtování je Společnost povinna k žádosti Zákazníka řádně odeslání Vyúčtování prokázat doložením zprávy o odeslání e-mailu nebo opisu Vyúčtování a podacího lístku anebo jiného dokladu o odeslání. Ceny dle Vyúčtování musí být uhrzeny na bankovní účet Společnosti uvedený ve Vyúčtování. Závazek Zákazníka uhradit Ceny dle Vyúčtování je splněn okamžikem připsání příslušné částky na uvedený účet Společnosti.
- 5.8. Zákazník může proti pohledávkám Společnosti započíst pouze ty své pohledávky, které byly pravomocně přiznány soudem.

6. Doba provozuschopnosti

6.1. U Služeb, u kterých je ve Smlouvě či Specifikaci Služby výslovně stanovena garance zachování Doby provozuschopnosti, Společnost garantuje Zákazníkovi Doby provozuschopnosti definovaných Služeb za podmínek uvedených v tomto článku 6. Společnost garantuje Doby provozuschopnosti definovaných Služeb v rozsahu 99,5 % obecného provozu.

6.2. Doba provozuschopnosti se určuje vždy za jedno zúčtovací období.

6.3. Doba provozuschopnosti je definována jako

$$\frac{\text{Disponibilita}}{(\text{Celková doba}) - (\text{Plánované odstávky})} * 100$$

kde:

Disponibilita je počet hodin v posuzovaném zúčtovacím období, kdy byla Služba k dispozici Zákazníkovi;

Celková doba je součet počtu hodin v posuzovaném zúčtovacím období; a Plánované odstávky jsou počet hodin v posuzovaném zúčtovacím období, kdy Služba nebyla Zákazníkovi k dispozici v důsledku plánovaného servisu, oprav a údržby v souladu s čl. 7.1.

6.4. Pro účely výpočtu Doby provozuschopnosti se má za to, že Služby byly Zákazníkovi k dispozici v případech vad, za které Společnost neodpovídá dle čl. 11.3, v případech omezení či přerušení dle čl. 7, a dále v ostatních případech výslovně umožněných těmito Všeobecnými podmínkami a tyto případy se tedy započítávají do Disponibility dle čl. 6.3. tak, jako by Služba fungovala bez vad, omezení či přerušení.

6.5. V případě, že ve zúčtovacím období není dosaženo garantované úrovně Doby provozuschopnosti, dostane Zákazník v příštím zúčtovacím období slevu ve výši 0,2 % z Ceny dané Služby za každých 0,1 %, o kterou byla skutečná provozuschopnost Služby pod úrovní garantované Doby provozuschopnosti. Sleva se poskytuje do maximální výše 100 % fakturované Ceny za Službu, u níž nebyla Doba provozuschopnosti dodržena. Cenu ostatních Služeb je Zákazník povinen uhradit v plné výši.

7. Omezení a přerušení poskytování Služeb

7.1. Společnost si vyhrazuje právo provádět Plánované odstávky Služeb k uskutečnění preventivního plánovaného servisu, oprav a údržby Služeb, a to kdykoliv. Zákazník musí být o takových pracích k danému datu předem informován, a to prostřednictvím písemné zprávy zasláné Společností na emailovou adresu Zákazníka. Zákazník má také možnost přihlásit se u Společnosti, aby byl okamžitě informován textovou zprávou o druhu prováděné práce. V takovém případě je Zákazník povinen průběžně Společnost informovat o příslušných telefonních číslech a aktualizovat je. Tyto práce se při výpočtu Doby provozuschopnosti započítávají do doby Plánované odstávky.

7.2. Společnost je oprávněna jednostranně omezit či přerušit poskytování Služeb v kterémkoli z těchto případů:

- a) v případě prodlení Zákazníka s úhradou jakýchkoli peněžitých pohledávek Společnosti ze Smluvních vztahů,
- b) v případě prodlení Zákazníka se splněním jiné smluvní povinnosti ze Smlouvy, nezjedná-li Zákazník nápravu ani na základě výzvy Společnosti v náhradním termínu stanoveném Společností,
- c) jestliže by sebe, své zaměstnance nebo jiné osoby vystavoval nebezpečí odpovědnosti za porušení právních předpisů,
- d) k realizaci příslušných opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných soudy či příslušnými správními orgány,
- e) poté, co zjistí, že se Zákazníkovi nepodařilo doručit Písemnost zaslano Společností na poslední známou adresu Zákazníkem vedenou v evidenci Společnosti nebo že Zákazník její převzetí odmítl.

Tato omezení či přerušení se při výpočtu Doby provozuschopnosti započítávají do Disponibility.

7.3. Společnost je dále oprávněna omezit či přerušit poskytování Služeb z důvodu plánovaných prací nebo údržby, přičemž pokud takové omezení či přerušení ovlivní užívání Služeb Zákazníkem, je Společnost povinna o takovém omezení či přerušení nejméně 14 dnů předem Zákazníka informovat. Všechny plánované práce a údržba jsou plánovány a prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení dotčené Služby. Maximální délka omezení či přerušení z důvodu plánovaných prací a údržby je 48 hodin v kalendářním roce a doba jedné plánované odstávky Služby činí 2 hodiny a v tomto rozsahu se při výpočtu Doby provozuschopnosti započítávají do Disponibility.

7.4. Nárok Společnosti na úhradu dlužných Cen není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb dle tohoto čl. 7. V případech dle čl. 7.2, písm. a), b), e) není dále dotčeno právo Společnosti na náhradu vzniklé škody.

7.5. Omezením nebo přerušením Služeb podle tohoto čl. 7 není dále dotčeno ujednání podle čl. 8 o smluvní pokutě.

8. Ujednání o smluvní pokutě

8.1. V případě prodlení Zákazníka s úhradou jakýchkoli peněžitých pohledávek Společnosti za Zákazníkem ze Smluvních vztahů, to je zejména pohledávek Společnosti na úhradu Ceny dle Vyúčtování, je Zákazník povinen z důvodu tohoto porušení zaplatit Společnosti smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.

8.2. Zákazník se zavazuje odebírat Služby po celou Doby odběru. V případě, že Zákazník poruší tento závazek, je povinen zaplatit Společnosti smluvní pokutu ve výši stanovené ve Smlouvě a není-li výše smluvní pokuty za toto porušení ve Smlouvě sjednána, pak smluvní pokutu vypočtenou podle tohoto vzorce:

smluvní pokuta = měsíční cena * (počet měsíců Doby odběru - počet měsíců, po které Zákazník řádně odebíral Služby od Společnosti),

kde

* je symbolem pro násobení a

- je symbolem pro odečítání

8.3. Pro všechny smluvní pokuty sjednané ve Smluvních vztazích platí dále následující ujednání. Smluvní pokuta je splatná vždy ve lhůtě uvedené ve výzvě, kterou Smluvní strana, které vznikl na zaplacení smluvní pokuty nárok, doručí druhé Smluvní straně, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 7 dnů. Smluvní strana, které vznikla povinnost smluvní pokutu zaplatit, je zavázána splnit povinnost, jejíž splnění bylo smluvní pokutou utvrzeno, i po zaplacení této smluvní pokuty. Vedle smluvní pokuty má Smluvní strana, které vznikl na smluvní pokutu nárok, vůči druhé Smluvní straně vždy dále i právo na náhradu veškeré škody způsobené porušením té smluvní povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu. Smluvní pokutu lze v případě opakovaného porušení smluvní povinnosti, jejíž splnění bylo smluvní pokutou utvrzeno, nárokovat i opakovaně. Za porušení stejné povinnosti lze nárokovat všechny smluvní pokuty, které jsou pro případ porušení této povinnosti ve Smluvních vztazích sjednány. Právo na zaplacení smluvní pokuty zůstává ukončením Smluvních vztahů nedotčeno.

9. Zpracování údajů Zákazníka

9.1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Společnost bude po dobu trvání Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy (zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a dále Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), pokud jeho působnost na Smlouvu dopadá) zpracovávat údaje Zákazníka získané v souvislosti se Smlouvou, zejména informace o jménu, příjmení, adrese, datu narození fyzické osoby, o názvu, sídle a identifikačním čísle právnické osoby a dále o platební morálce a bankovním spojení, a to za účelem poskytování Služeb a plnění ostatních povinností ze Smlouvy, jakož i pro marketingové a obchodní účely Společnosti. Společnost zpracovává tyto osobní údaje těmito prostředky a způsobem: v elektronické databázi Společnosti. Společnost informuje Zákazníka – fyzickou osobu o jeho právech dle čl. 12 a násl. GDPR s tím, že katalog těchto práv je dostupný na Internetových stránkách. Zákazník – fyzická osoba rovněž bere na vědomí, že zpracování osobních údajů Zákazníka je nezbytné pro plnění Smlouvy.

9.2. Zákazník souhlasí s tím, že Společnost je oprávněna údaje tohoto Zákazníka získané v souvislosti se Smlouvou zpřístupnit:

- a) třetím osobám spolupracujícím se Společností na zajištění marketingových akcí nebo zajišťujícím pro Společnost přípravu, výrobu a rozesílání tiskových materiálů a dokumentů určených Zákazníkům,
- b) v případě existence pohledávky Společnosti za Zákazníkem třetím osobám pro účely vymáhání těchto pohledávek,
- c) jiným osobám v případech, kdy povinnost zpřístupnit údaje vyplývá z obecně závazných právních předpisů a dále v případech, kdy je zpřístupnění údajů nezbytné k řádnému plnění Smlouvy nebo kuplatňování práv a vymáhání povinností ze Smlouvy, včetně případů užití těchto údajů v soudním, správním, rozhodčím či jiném obdobném řízení, pro něž bude užití těchto údajů relevantní.

9.3. Společnost bude dále po ukončení Smlouvy za účelem vypořádání práv a povinností ze Smlouvy vzniklých zpracovávat údaje Zákazníka pro toto vypořádání nezbytné, a to po dobu do dosažení úplného vypořádání. Pokud obecně závazné právní předpisy stanoví pro Společnosti povinnost zpracovávat údaje Zákazníka po delší dobu, než je uvedeno v tomto čl. 9, bude Společnost tyto údaje zpracovávat po dobu stanovenou obecně závaznými právními předpisy.

9.4. V případě, že na Smlouvu dopadá působnost GDPR, Společnost se nad rámec shora uvedeného dále zavazuje zajistit ochranu veškerých osobních údajů, k nimž při plnění předmětu Smlouvy získá přístup a zajistit, aby jím prováděné zpracování osobních údajů splňovalo veškeré požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů osobních údajů, a to zejména dle článku 24 a násl. GDPR. Společnost se zavazuje zajistit plnění povinností uvedených v tomto odstavci rovněž ve vztahu ke svým zaměstnancům, kteří se podílí na plnění předmětu Smlouvy a za tímto účelem je náležitě proškoleni. Povinnosti dle tohoto článku je Společnost povinna plnit i po skončení plnění předmětu Smlouvy.

10. Povinnost mlčenlivosti

10.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany. Smluvní strana nesmí použít obchodní tajemství druhé Smluvní strany pro vlastní potřebu, nesmí umožnit jeho použití pro potřeby třetích osob a dále je povinna sřížet obchodní tajemství před zveřejněním nebo zneužitím jinými osobami. Společnost za tím účelem prohlašuje, že předmět jeho obchodního tajemství dále tvoří zejména: zdrojové kódy k software, který Společnost vlastní či oprávněně užívá, počítačové programy a databáze vytvořené a/nebo oprávněně užívané Společností, údaje o zákaznících, dodavatelích a jiných obchodních partnerech Společnosti, včetně osobních údajů, způsob tvorby cen Společnosti, výše jejich nákladů a celkových i dílčích tržeb, výrobní, technologické a obchodní postupy Společnosti. Za obchodní tajemství se dále považují informace, které si strany při plnění Smluvních vztahů navzájem poskytnou a které nejsou veřejně dostupné třetím osobám.

10.2. Povinnosti podle čl. 10.1 trvají i po skončení trvání Smlouvy a zaniknou pouze v případě, pokud se Smluvní strany těchto povinností písemně zproští. Tyto povinnosti se nevztahují na případy:

- kdy Smluvní strana nakládá se skutečnostmi tvořícími předmět obchodního tajemství způsobem, který jí stanoví obecně závazný právní předpis anebo závazné soudní či správní rozhodnutí, dále
- kdy Smluvní strana za účelem řádného plnění Smluvních vztahů a uplatnění práv či povinností z nich v nezbytném nutném rozsahu seznámí s obchodním tajemstvím advokáty, daňové nebo jiné odborné poradce, a to jen v rozsahu nezbytně nutném k dosažení uvedeného účelu a zaváže tyto osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu, jak je uvedeno v tomto ustanovení s tím, že tato Smluvní strana odpovídá za případné porušení mlčenlivosti těmito osobami,
- kdy Smluvní strana nakládá se skutečnostmi tvořícími předmět obchodního tajemství způsobem nezbytným k řádnému plnění Smluvních vztahů nebo k uplatňování práv a vymáhání povinností ze Smluvních vztahů, včetně případů, kdy Smluvní strana užije obchodní tajemství nebo Smlouvu v soudním, správním, rozhodčím či jiném obdobném řízení, pro něž budou tyto informace či dokumenty relevantní.

10.3. Společnost má právo uveřejnit název Zákazníka na seznamu svých referencí pro obchodní a marketingové účely a takový postup Společnosti se nepovažuje za porušení povinností mlčenlivosti.

11. Podpora, reklamační podmínky

11.1. Společnost poskytuje Zákazníkovi vzdálenou podporu definovaných Služeb pouze v případě, že Zákazník má ve Smlouvě poskytování této vzdálené podpory sjednáno jako samostatnou Službu. Není-li poskytování vzdálené podpory takto sjednáno, postupuje Společnost při odstraňování reklamovaných vad Služeb způsobem níže uvedeným v tomto článku 11.

11.2. Zjevné vady Služeb je Zákazník povinen reklamovat u Společnosti písemně emailem neprodleně poté, co tyto vady zjistil anebo při vynaložení odborné péče měl zjistit při převzetí Služby, nejpozději však do 3 dnů poté, co Službu převzal a v případě zjevné vady Služby, která se vyskytla až po převzetí, nejpozději do 3 dnů poté, co se tato vada vyskytla. Skryté vady je Zákazník povinen písemně reklamovat u Společnosti nejpozději do 3 dnů poté, co tyto vady zjistí. Nedodržení reklamačních lhůt má za následek zánik nároků Zákazníka z titulu vad Služeb a zakládá Neoprávněnou reklamaci. Začátek vady se pro účely výpočtu Doby provozuschopnosti zaznamená vždy až v okamžiku řádného nahlášení příslušné vady Zákazníkem.

11.3. Společnost neodpovídá za vady Služeb v případech stanovených Občanským zákoníkem, v případech stanovených jinými ustanoveními těchto Všeobecných podmínek a dále za vady způsobené:

- v důsledku porušení Smlouvy či povinností stanovené právním předpisem ze strany Zákazníka,
- živelní či jinou vnější událostí, kterou Společnost nezpůsobila, to je zejména událostí Vyšší moci, trestným činem třetí osoby, výpadky sítě internet nebo sítí mobilních a GPS operátorů apod.,
- neodborným či neoprávněným zásahem do Služby Zákazníkem nebo třetí osobou, zejména se tím rozumí smazání souborů, změny

konfigurací, změny v nastaveních oprávnění, přímé zásahy do databáze realizované mimo Aplikaci,

- nesprávnou údržbou, zejména instalací nekompatibilních bezpečnostních systémů do operačního systému, nedostatkem volného místa na pevném disku serveru, nesprávným nastavením komunikačních portů a protokolů na firewallech,
- užíváním v rozporu s pokyny Společnosti a nebudou-li tyto pokyny uděleny, pak s užíváním v rozporu s odbornou péčí,
- skutečnostmi majícími původ ve Vybavení Zákazníka nebo v hardware, software, systémech nebo vybavení, které poskytuje třetí strana, a které jsou mimo vliv Společnosti, a dále chybějící, nedostatečnou nebo vadnou servisní a/nebo produktovou podporou na Vybavení Zákazníka,
- nedostatky v komunikaci mezi Zákazníkem a datovým centrem Společnosti způsobené okolnostmi mimo kontrolu Společnosti.

V případech uvedených v tomto odstavci Společnost neodpovídá za vady Služeb ani při poskytování podpory jako placené Služby.

11.4. Reklamační nemá ve vztahu k platebním povinnostem Zákazníka odkladný účinek a Zákazník je povinen i při uplatnění reklamační uhradit Společnosti Cenu ve lhůtě splatnosti.

11.5. Oprávněná reklamační vady Služeb bude vyřízena bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti a technické a administrativní náročnosti reklamované vady. Zákazník je povinen vyvinout k uvedenému vyřízení reklamační nezbytnou součinnost, jinak se lhůta pro vyřízení reklamační přiměřeně prodlouží.

11.6. V případě Neoprávněné reklamační je Zákazník povinen zaplatit Společnosti na základě Vyúčtování veškeré náklady Společnosti na prošetření této reklamační. Pokud se Zákazník dohodne se Společností na odstranění vady, která byla předmětem Neoprávněné reklamační, je povinen zaplatit za toto odstranění cenu, na které se Zákazník se Společností dohodl.

11.7. Zákazník je vždy odpovědný za úhradu všech nákladů souvisejících s konfigurací Vybavení Zákazníka.

12. Odpovědnost za škodu

12.1. Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou porušením povinností ze Smluvních vztahů za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení či škodu způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany. Společnost dále neodpovídá za škodu způsobenou kteroukoli ze skutečností uvedených v čl. 11.3.

12.3. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná druhé Smluvní straně za škodu ve formě ušlého zisku nebo jiné nepřímé či následné ztráty. Společnost dále neodpovídá Zákazníkovi za ztrátu nebo poškození dat ukládaných či užívaných za využití Služeb či jiného plnění Společnosti, dále za to, zda obsah dat ukládaných či užívaných za využití Služeb či jiného plnění Společnosti není v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a dále za účel, k němuž je Služba či jiné plnění Společnosti užíváno Zákazníkem. Zákazník je povinen pojistit se proti ztrátě dat. Společnost není odpovědná za konfiguraci Zákazníkovy vybavení, hardware nebo softwaru, pokud tato odpovědnost neplyne z jiné dohody.

12.4. Celkový závazek Společnosti k náhradě škody nebo jiné újmy případně vzniklé Zákazníkovi na základě Smlouvy z jedné nebo více škodních událostí při poskytování určité Služby v celkovém souhrnu nepřesáhne částku Ceny za tuto Službu, na kterou má Společnosti nárok za 12 měsíců trvání Smlouvy. Nelze-li vzniklou škodu či jinou újmu k poskytování určité Služby přiřadit, pak celkový závazek Společnosti k náhradě takové škody či jiné újmy z jedné či více škodních událostí v celkovém souhrnu nepřesáhne částku Ceny, na kterou má Společnost nárok za 6 měsíců trvání Smlouvy.

12.5. Celkový závazek Společnosti k zaplacení smluvní pokuty či smluvních pokut na základě Smlouvy vzniklý z důvodu porušení povinností při poskytování určité Služby v celkovém souhrnu nepřesáhne částku Ceny za tuto Službu, na kterou má Společnost nárok za 12 měsíců trvání Smlouvy. Nelze-li smluvní pokutu k poskytování určité Služby přiřadit, pak celkový závazek Společnosti k náhradě takové smluvní pokuty či smluvních pokut v celkovém souhrnu nepřesáhne částku Ceny, na kterou má Společnost nárok za 6 měsíců trvání Smlouvy.

12.6. Ujednání o vyloučení či omezení odpovědnosti dle tohoto čl. 12 se nevztahují na případy újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech anebo způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

12.7. Pokud je Společnost činěna odpovědnou vzhledem ke třetí straně v důsledku materiálu, který je obsažen v datech Zákazníka, zavazuje se Zákazník v takovém případě Společnost odškodnit.

12.8. V souladu s ust. § 64 z.č. 127/2005 Sb. v platném znění není Společnost povinna uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která Zákazníkovi vznikne v důsledku přerušení Služeb nebo vadného poskytnutí Služeb,

představují-li tyto Služby současně služby elektronických komunikací ve smyslu uvedeného z.č. 127/2005 Sb. v platném znění.

13. Doba trvání Smlouvy

- 13.1. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou ve Smlouvě Smluvními stranami. Pokud byla Smlouva sjednána na dobu určitou, pak Smlouva uplynutím této doby zanikne a doba trvání Smlouvy se tedy automaticky neprodlužuje.
- 13.2. Zákazník je oprávněn písemně od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- během 90 dnů následujících ode dne, kdy Společnost na Internetových stránkách uveřejní změny Všeobecných podmínek nebo Katalogového listu, pokud tato změna není vyvolána změnou obecně závazné právní úpravy, anebo
 - během 90 dnů následujících ode dne, kdy Společnost na Internetových stránkách uveřejní změnu Ceníku nebo Vyúčtování obsahující změnu Ceny, pokud tato změna spočívá ve zvýšení Ceny Služeb Zákazníkem aktivně využívaných v období předcházejících 6 měsíců a pokud tato změna Ceny není vyvolána změnou obecně závazné právní úpravy (např. změna zákona o DPH).
- 13.3. Smluvní strany mají dále právo od Smlouvy písemně odstoupit:
- z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou, jestliže tato druhá Smluvní strana tento důvod neodstraní ani na základě písemného upozornění, které jí zašle Smluvní strana hodlající od Smlouvy odstoupit, ve lhůtě uvedené v tomto oznámení, která nesmí být kratší než 30 dnů počínaje od doručení uvedeného upozornění druhé Smluvní straně,
 - jestliže druhá Smluvní strana vstoupí do likvidace, jestliže druhá Smluvní strana podá insolvenční návrh z důvodu svého úpadku či hrozícího úpadku, jestliže soud pravomocně rozhodne o úpadku druhé Smluvní strany anebo jestliže bude soudem pravomocně zamítnut insolvenční návrh pro nedostatek majetku druhé Smluvní strany; pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že pro tuto smlouvu se nepoužije zákaz odstoupení uvedený v ust. § 253 odst. 2, věta za středníkem z.č. 182/2006 Sb. v platném znění.
- 13.4. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Zákazníka se považuje zejména:
- prodlení Zákazníka s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu ze Smluvních vztahů,
 - porušování práv třetích osob, včetně porušování autorských práv, patentových práv, licenčních práv, ochranné známky nebo ochrany.
- 13.5. Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět Smlouvu i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 90 dnů počínaje ode dne doručení výpovědi druhé Smluvní straně, toto ustanovení se však nepoužije, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.
- 13.6. Okamžikem úmrtí Zákazníka fyzické osoby nebo zániku Zákazníka právnické osoby Smlouva skončí. Společnost se může s některým z oprávněných dědiců dohodnout na uzavření Smlouvy, dle které budou Služby poskytovány za podmínek obdobných podmínkám, za nichž byly poskytovány zemřelému Zákazníkovi (např. totožné účastnické číslo či čísla apod.).
- 13.7. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva Společnosti na zaplacení Cen, smluvních pokut a náhrady škody, jakož i ostatních pohledávek Společnosti za Zákazníkem. Ukončením Smlouvy zůstávají dále nedotčena ta smluvní ustanovení Smlouvy, která podle vůle Smluvních stran nebo s ohledem na svou povahu musejí přetrvat i po skončení Smlouvy až do úplného vypořádání všech nároků ze Smlouvy, zejména ustanovení o volbě právního řádu a zákona, ustanovení o zpracování osobních údajů Zákazníka, ustanovení o odpovědnosti za škodu a náhradě škody, o smluvních pokutách apod.

14. Změna Smluvních vztahů

- 14.1. Všeobecné podmínky jsou platné a účinné po celou dobu trvání Smlouvy.
- 14.2. Změny Služeb nebo jiné změny Smluvních vztahů si strany mohou sjednat následujícím způsobem:
- V případě změny Služeb na základě písemné Objednávky Zákazníka na jakoukoli změnu Služeb nebo jinou změnu Smluvních vztahů je tato změna účinná:
 - od okamžiku, kdy Společnost a Zákazník uzavřou písemný dodatek ke Smlouvě podepsaný oběma Smluvními stranami zahrnující požadovanou změnu nebo
 - od okamžiku Aktivace Služby změněné dle Objednávky Zákazníka.Jestliže Společnost ve lhůtě do 15 pracovních dnů od doručení uvedené Objednávky buď oznámí Zákazníkovi, že požadovaná změna je v rozporu se Smluvními vztahy, obecně závaznými právními předpisy nebo není technicky možná, nebo nepřijme tuto Objednávku některým ze způsobů

dle bodu (i) nebo (ii) tohoto odstavce, pak je tímto požadovaná změna zamítnuta.

- V případě změny Služeb nebo jiné změny Smluvních vztahů na základě Nabídky Společnosti je tato změna účinná od okamžiku, kdy Společnost obdrží písemně, to je i jen emailově, potvrzení Zákazníka, že s touto změnou souhlasí.

- 14.3. Změny Služeb nebo jiné změny Smluvních vztahů může Společnost uskutečnit také jednostranně, a to formou uveřejnění na Internetových stránkách, na které Společnost Zákazníka upozorní písemným, to je i jen emailovým oznámením zasláným Zákazníkovi alespoň 15 dnů předem, přičemž tato změna je účinná od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí shora uvedené patnácti denní lhůty. Zákazník má právo z důvodu nesouhlasu s uvedenou změnou vypovědět Smlouvu, a to způsobem uvedeným v čl. 13.2..
- 14.4. Společnost požadované změny Služeb provede do 15 pracovních dnů od účinnosti změny.
- 14.5. Jiné změny Smlouvy, než je uvedeno v čl. 14.2., 14.3. je možno provést pouze písemným dodatkem podepsaným Společností a Zákazníkem.

15. Rozhodné právo

- 15.1. Smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.

16. Ustanovení společná a závěrečná

- 16.1. Písemnost, kterou Smluvní strana doručuje druhé Smluvní straně (dále jen „Adresát“), se pro účely Smlouvy považuje za řádně doručenou dnem, kdy je osobně předána Adresátovi anebo dnem, kdy je Adresátovi doručena provozovatelem poštovních služeb po té, co ji odesílající Smluvní strana odeslala ve formě doporučeného dopisu na adresu Adresáta, která byla odesílající Smluvní straně naposled známa ze Smlouvy a nebude-li možno takový dopis doručit, pak se Písemnost považuje za doručenou pátým dnem po podání takového dopisu Společnosti poštovních služeb k doporučenému odeslání na adresu Adresáta, který byla odesílající Smluvní straně naposled známa ze Smlouvy. Pro případ, kdy Smlouva nebo zavedená praxe stran umožňuje e-mailovou zprávu, je tato zpráva vůči Adresátovi řádně učiněna doručením takové zprávy na e-mailové spojení Adresáta, které bylo odesílající Smluvní straně naposledy známo ze Smlouvy.
- 16.2. Kontaktní údaje Společnosti pro poskytování podpory (call centrum) a hlášení Servisních požadavků:
Telefon: +420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email: support@infnet.net / podpora@infnet.net
Web: <https://inf.freshservice.com>
- 16.3. Kontaktní údaje Společnosti pro účely doručování Písemností a ostatní komunikace dle Smlouvy:
INF, s.r.o.
Tř. Maršála Malinovského 1262
686 01 Uherské Hradiště
Česká republika
+420 572 551 020 / inf@infnet.net
- 16.4. Není-li výslovně stanoveno jinak, rozumí se dnem vždy kalendářní den.
- 16.5. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jak kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 16.6. Pro Zákazníka, který je nepodnikající fyzickou osobou, platí namísto příslušného ustanovení těchto Všeobecných podmínek vždy podmínky stanovené Občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy, pokud je to pro něj výhodnější.
- 16.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 4. 2021.