

mime

digital

**Pod váš
digitál
se podepíšeme**

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti

mime digital s.r.o.

se sídlem Masarykova 978, 664 61 Rajhrad

IČO: 033 62 825

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 84435 (dále jen „Poskytovatel“)

účinné od 01.09.2024

1. OBSAH

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Obsah..... | 1 |
| 2. | Úvodní ustanovení..... | 2 |
| 3. | Vymezení pojmů..... | 2 |
| 4. | Objednávka a obsah služby..... | 3 |
| 5. | Spolupráce a poskytování služby..... | 4 |
| 6. | Komunikace..... | 5 |
| 7. | Předání a převzetí díla..... | 6 |
| 8. | Práva z vadného plnění..... | 7 |
| 9. | Prohlášení a záruky..... | 8 |
| 10. | Cena a platební podmínky..... | 8 |
| 11. | Práva duševního vlastnictví a důvěrné informace..... | 9 |
| 12. | Sankce..... | 10 |
| 13. | Zánik smlouvy..... | 11 |
| 14. | Závěrečná ustanovení..... | 11 |

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1. Nabízíme zážitek z vytvoření E-shopu, s jehož užíváním souzníte a na který se budete moct spolehnout. Pomůžeme Vám realizovat Vaši představu, nebo společně najít to, po čem toužíte. Abychom se při naší spolupráci mohli soustředit na společný cíl, níže najdete základní parametry naší spolupráce, pro vyjasnění podoby jejího fungování, podle kterých se při naší spolupráci budeme všichni řídit.

2.2. Poskytovatel je profesionálním digitálním studiem, tedy podnikatelem, s bohatými zkušenostmi, praktickými dovednostmi a teoretickými znalostmi při poskytování služeb v oblasti procesu návrhu a fungování webu. Abychom docílili společného cíle, a tedy Vaší spokojenosti při podnikání prostřednictvím výsledků našich služeb, nastavili jsme níže základní postupy, kterými se poskytování a užívání našich služeb řídí tak, abyste Vy i my po celou dobu naší spolupráce věděli, kam a za jakých podmínek se ubírá.

Ať už se nakonec domluvíme osobně, nebo užitím prostředků komunikace na dálku, přijetím naší nabídky (její akceptací) potvrzujete, že jste tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) přečetli, obsahu porozuměli a souhlasíte s nimi. To proto, že okamžikem akceptace naší nabídky, dojde mezi Vámi /jako objednatel/ a námi /jako Poskytovatelem, resp. Poskytovatelem/ k uzavření smlouvy, na základě které Vám budeme poskytovat služby (dále jako „Smlouva“).

Aktuální verzi VOP najdete kdykoli na našich stránkách: <https://www.mimedigital.cz> i totožné na <https://www.mimedigital.sk>.

VOP se použijí pro všechny Smlouvy o poskytování našich služeb, nesjednali-li jsme si v procesu návrhu něco jiného – bude-li tedy mezi námi sjednána odchylka, bude zachycena v naší nabídce, a bude mít přednost před těmito VOP.

3. VYMEZENÍ POJMŮ

Objednatel se má na mysli každý, kdo uzavřel se Poskytovatelem Smlouvu o poskytování Služeb.

Službou se má na mysli naše řešení požadavků Objednatele, zpravidla e-shopové řešení s požadovanými prvky – např.: strukturou (wireframe), layoutem (grafické zpracování) a funkcionalitou, jejíž obsah je vždy definován konkrétní nabídkou, ale případně i poskytování servisních služeb, monitoringu, či marketingových služeb.

Uživatel E-shopu se má na mysli každý, kdo spadá do skupiny definované Objednatel, která má určité charakteristiky, zájmy či potřeby a která má být prostřednictvím E-shopu oslovena.

E-shop je e-shopové řešení sloužící primárně k prodeji zboží či služeb.

Šablona je předem připravený E-shop, který obsahuje grafické zpracování a předpřipravené prvky E-shopu. Šablona má vždy svoje technická omezení a jde modifikovat jen částečně, a proto je vždy třeba věnovat pozornost Nabídce.

Nabídka je závazný návrh na uzavření Smlouvy, která se skládá ze samotné nabídky (obsahující položkový rozpočet a termíny pro dokončení díla).

ERP je typ SW systému, který podnikatelům pomáhá optimalizovat výkon pomocí automatizace a řízení základních obchodních procesů (skladový, účetní program, apod.).

Responzivní řešení je typ řešení, které se přizpůsobuje na potřebné rozlišení např. mobilu či tabletu. Toto řešení je dané tzv. „frameworkem“ (SW struktura), které „automaticky“ přizpůsobuje design na dané rozlišení. Toto řešení nebo stav se děje u designu (čili šablony E-shopu nebo webu). Přizpůsobením může dojít například k vizuálnímu přemístění určitých prvků designu a tedy nemusí odpovídat (funkčností,

tlačítka) plnohodnotné verzi (z důvodu šetření místem oproti plnohodnotné PC verzi). Estetický vzhled a fungování responsivity zaručujeme na operačních systémech Windows, macOS, Android, iOS a prohlížečích Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge. Jako rozhodovací položky (breakpointy) pro přechod mezi zařízeními jsou stanoveny standardní rozměry:

| Breakpoint | Rozměr | Zařízení |
|-------------|-------------|----------|
| X-Small | 340px<576px | mobil |
| Small | 576px<768px | mobil |
| Medium | 768<992px | tablet |
| Large | 992<1200px | desktop |
| Extra large | ≥1200px | desktop |

Monitoring může být obsahem Služby, i samostatnou službou, kdy sledujeme stabilitu serveru a služby. Typicky most (technické propojení) mezi službou A a B a v případě výpadku jsme schopni informovat Objednatele, že došlo k omezení jeho služby.

Migrace E-shopu je přenos dat z původního řešení na nové, jehož rozsah v rámci Služby vychází z Nabídky.

Mutace E-shopu je vytvoření dalšího E-shopu ve smyslu samostatné domény/dalšího jazyka (samostatně běžící systém na jiné doméně).

Rutinní provoz je stav E-shopu dodaného v rámci poskytnutí Služby, při kterém zákazník daného E-shopu může vytvořit a zaplatit objednávku.

Testovací prostředí je prostředí, ve kterém je E-shop vyvíjen bez přítomnosti Uživatelů E-shopu a reálných objednávek.

Produkčním prostředí se rozumí již spuštěná verze E-shopu pro Uživatele E-shopu, ve které je již možné realizovat reálné objednávky.

Externí aplikace mime digital je aplikace, kterou vyvíjí a obsluhuje Poskytovatel a její administrativní rozhraní je spravováno mimo E-shop.

4. OBJEDNÁVKA A OBSAH SLUŽBY

4.1. Pracujeme ve čtyřech krocích:

- (A) poslechneme si, kdo jste a co potřebujete a učiníme nabídku;
- (B) uzavřeme smlouvu a začneme tvořit;
- (C) průběžně spolu komunikujeme a konzultujeme;
- (D) vytvoříme Vám Váš MIMÉřádný E-shop.

4.2. Obsahem Služby tedy je:

- (A) Provedení analýzy potřeb a požadavků Objednatele na dílo, jejímž odrazem je specifikace díla vč. fází jeho provádění, která je vždy přílohou Smlouvy;
- (B) Zpřístupnění e-shopového řešení Objednateli, které lze – v rámci jeho předem daného technického omezení – modifikovat (např. programovat vlastní funkce nebo implementovat vlastní design);
- (C) Provedení testování celkové funkčnosti e-shopového řešení a jeho předání Objednateli;

Obsahem Služby může být rovněž (je-li obsahem Nabídky):

- (A) SLA „Služby podpory provozu“ – řešení uživatelské podpory pro Objednatele, a to v rozsahu, stupni a za podmínek samostatné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem – např. zajištění podpory technického a provozního charakteru v garantovaných reakčních dobách, či zajištění modernizace E-shopu;
- (B) Zahrnutí mutací E-shopu pod Službu za podmínek uvedených níže;
- (C) Monitoring.

4.3. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, není obsahem Služby proškolení obsluhy E-shopu, ani provádění konzultací a analýz, dále pak technická podpora provozního charakteru, zajištění průběžného rozvoje a modernizace v rámci Služby dodaného díla s tím, že takto dodané dílo nezahrnuje poskytnutí zdrojových kódů – Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel při plnění Služby dle příslušné smlouvy postupuje vždy dle technických možností dané E-shopové šablony na platformě, protože nemůže zasahovat do samotného jádra E-shopu, kdy v průběhu budoucího užívání takového díla Objednatelem může docházet k bezplatným aktualizacím jádra E-shopu, které probíhají automaticky, aniž by Objednatel musel cokoliv odsouhlasit (nelze je tedy odmítnout). Pro vyloučení pochybností platí, že co nebylo specifikováno Nabídkou či Smlouvou není obsahem Služby.

4.4. Není-li ve Smlouvě nebo v Nabídce uvedeno jinak, pak v případě požadavku Objednatele na proškolení obsluhy, konzultaci (online, telefonicky) či provedení analýzy, které nejsou součástí sjednané ceny za Službu (definováno Nabídkou), bude taková práce účtována Poskytovatelem Objednateli na základě samostatné dohody.

4.5. Poskytovatel si nechá schválit Objednatelem zadání k jednotlivým úkolům vyplývající z Nabídky prostřednictvím systému Caflou. Jednou schválené zadání je neměnné a jakákoli změna je brána jako vícepráce, která může být naceněna nad rámec původní smlouvy a může mít odlišnou stanovenou lhůtu pro její dokončení.

5. SPOLUPRÁCE A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

5.1. Poskytovatel je povinen Službu Objednateli poskytnout v ujednané, jinak obvyklé kvalitě a umožnit Objednateli Službu využívat a Objednatel je povinen Poskytovateli zaplatit ujednanou cenu za Službu/Služby v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.2. Poskytovatel se nemůže dostat do prodlení s plněním Služeb, pokud prodlení vznikne v souvislosti s neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele (vč. 3. osob, jejichž plnění zajišťuje Objednatel – např. dodavatel aplikace, správce sítě, IT podpora), či v souvislosti s jeho požadavky na změnu dodávaného díla/Služby mimo rozsah a specifikaci sjednaných Smlouvou. Modifikace Služby bude vždy oboustranně potvrzena, zpravidla emailem či prostřednictvím systému Caflou.

5.3. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro provedení díla. Vyskytne-li se potřeba další součinnosti Objednatele či vydání pokynu Objednatele k dalšímu postupu, je Poskytovatel povinen tuto součinnost či pokyn si vyžádat a Objednatel je povinen poskytnout je bez zbytečného odkladu (tj. nejpozději do 3 /tří/ pracovních dnů). V dalším se uplatní § 2594 OZ. V případě neposkytnutí součinnosti má Poskytovatel právo nárokovat vícepráce za projektové řízení, nebo si zajistit náhradní plnění ve smyslu § 2591 OZ, kdy odstoupením od Smlouvy není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení již zpracované Služby, či její části.

Podklady pro tvorbu E-shopu: Objednatel má povinnost předat Poskytovateli veškeré podklady k tvorbě díla, resp. poskytnutí Služby, zejména textové či grafické podklady, logo, fotografie, katalogy, ceníky nebo další potřebné podklady. Objednatel je tedy povinen dodat veškerá potřebná data, která Poskytovatel přizpůsobí do formátu kompatibilního se systémem platformy zvolené Objednatelem. Dodáním potřebných dat se rozumí kompletní informace k produktům a kategoriím ve formátu dle pokynů Poskytovatele (např. XML, CVS, XLSX nebo API rozhraní), které požaduje Objednatel přenést. Předání potřebných dat proběhne elektronicky, za užití prostředků komunikace na dálku, na serveru Caflou prostřednictvím aplikace Caflou, ke které Poskytovatel zřídí Objednateli potřebné přístupové údaje. Pokud dodaná data

nebudou dodána požadovaným způsobem nebo nebudou obsahovat veškeré potřebné informace, bude nutné na náklady Objednatele tyto informace doplnit a zpracovat, případně dodatečně navýšit rozpočet. Poskytovatel tímto výslovně upozorňuje Objednatele na rizika změny v indexování vyhledávače způsobené migrací dat z jiného systému. Objednatel nese plnou právní odpovědnost za soulad dodaných podkladů s právními předpisy, zejména s právními předpisy upravujícími ochranu práv duševního vlastnictví (např. autorská práva, práva k ochranným známkám). Poskytovatel považuje veškeré podklady předané Objednatelem za majetek Objednatele, který je v plném souladu s právním pořádkem.

Aplikace či služby třetích stran: V případě, že Objednatel žádá o napojení E-shopu či produktů Poskytovatele na produkty třetích stran (např. externí doplňky či rozhraní API třetích stran), pak je povinen dodat veškeré potřebné informace a přístupové údaje pro práci s těmito produkty za účelem napojení takovýchto produktů na E-shop či produkty Poskytovatele. Poskytovatel není povinen ověřovat ani zajišťovat funkčnost těchto produktů třetích stran; a z téhož důvodu ani není povinen upozornit Objednavatele na případnou nevhodnost těchto produktů či nevhodnost pokynu k využití těchto produktů. V takovém případě se neuplatní § 2594 odst. 1 OZ. Veškerá rizika spojená s těmito produkty nese výhradně Objednatel. V případě, že Službu nelze z tohoto důvodu řádně poskytnout či dokončit, pak je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy, přičemž tímto není nijak dotčen nárok na zaplacení celkové ceny Služby nezávisle na její rozpracovanosti (v tomto případě se čl. 13.5 těchto VOP neuplatní; z důvodu, že riziko leží na straně Objednatele má Poskytovatel právo na úhradu celé ceny).

Grafický návrh E-shopu: Po předání všech potřebných podkladů Objednatelem a uhrazení zálohy ve smyslu Smlouvy, vytvoří Poskytovatel grafický návrh, pokud je vytvoření grafického návrhu mezi smluvními stranami Smlouvou sjednáno. Grafický návrh Poskytovatel s Objednatelem konzultuje. Během konzultací Objednatel navrhuje způsob úpravy grafického návrhu. Časový rozsah pro konzultace je stanoven Nabídkou. V případě konzultací nad rámec časového rozsahu stanoveného Smlouvou budou Poskytovatelem Objednateli účtovány vícepráce. Konečná podoba grafického návrhu bude Objednatelem odsouhlasena písemnou formou (za písemnou formu se v tomto případě považuje i email zaslaný na kontaktní adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě či odsouhlasení v systému Caflou).

5.4. Poskytovatel se zavazuje udržovat v tajnosti předané podklady i další informace a skutečnosti, které se dozvěděl v souvislosti se Smlouvou, a které jsou obchodním tajemstvím, nebo ty, které Objednatel písemně označil jako utajované.

5.5. Poskytovatel má právo zhotovená díla a/nebo poskytnuté Služby a veškeré návrhy řešení vytvořené pro Objednatele veřejně uvádět jako referenci (např. umístit na sociální sítě informaci o navázání nové obchodní spolupráce s Objednatelem). Poskytovatel je oprávněn použít logo a informaci o existenci obchodního vztahu s Objednatelem výhradně ve smyslu referencí. Rovněž je oprávněn bezúplatně umístit svoje logo s odkazem na firemní web na E-shop Objednatele ve smyslu informace o realizaci (podpis v patičce) s maximálním rozměrem do 40 pixelů výšky.

6. KOMUNIKACE

6.1. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, jakákoliv komunikace a jiné úkony v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním, musí být učiněny v písemné formě a doručeny na adresy uvedené v rubrice Smlouvy nebo na jiné adresy nebo kontaktní osoby, které si smluvní strany vzájemně písemně sdělí, například prostřednictvím systému Caflou.

6.2. Smluvní strany se dohodly, že jakékoli oznámení nebo jiná formální korespondence budou pro účely Smlouvy považovat za doručené:

(A) v den doručení zásilky, pokud byla zásilka doručena osobně nebo kurýrní službou; nebo

(B) 5. (pátý) pracovní den následující po dni podání zásilky na poště, pokud byla zásilka poslána doporučenou poštou nebo v den doručení zásilky, podle toho, co nastane dříve; nebo

- (C) v den odeslání e-mailu, pokud byl e-mail odeslán v kterýkoliv pracovní den, v ostatních případech v nejbližší pracovní den následující po dni odeslání e-mailu, pokud se smluvní strany nedohodly jinak; nebo
- (D) v den odeslání zprávy v informačním systému Caflou, pokud byla zpráva odeslána v kterýkoliv pracovní den, v ostatních případech v nejbližší pracovní den následující po dni odeslání zprávy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

6.3. Změny identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě jsou si smluvní strany povinné písemně oznámit (e-mailem či prostřednictvím webové aplikace Caflou) do 5 (pěti) pracovních dnů od realizace těchto změn.

6.4. Po podpisu Smlouvy proběhne dále za účelem komunikace zřízení aktivních uživatelských přístupů pro Objednatele a nastavení těchto uživatelských účtů do webové aplikace Caflou a přidělení přístupových údajů (uživatelské jméno a heslo) pro 2 uživatele na straně Objednatele na výpočetní technice Objednatele. Aktivní uživatelský účet obsahuje přístupové jméno a heslo k serveru Caflou a nárok Objednatele na vždy aktuální verzi aplikace Caflou. Komunikace skrze aplikaci Caflou se bere za závaznou.

7. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

7.1. Poskytovatel je povinen dílo vytvořené dle Smlouvy Objednateli předat a Objednatel je povinen vytvořené dílo od Poskytovatele převzít.

7.2. V rámci realizace projektu jsou jednotlivé části předávány a schvalovány Objednatelům prostřednictvím systému Caflou.

7.3. Objednatel vytkne vady a nedodělky zjištěné při přebírání příslušné části díla. Objednatel převezme dokončenou část díla s výhradami, nebo bez výhrad. Převezme-li Objednatel část díla bez výhrad, nepřizná mu soud právo za zjevné vady části díla, namítne-li Poskytovatel, že právo nebylo uplatněno včas. Objednatel může odmítnout dokončenou část díla převzít pouze ze závažných důvodů (nefunkčnost celé části díla). Objednatel vytkne případné nedostatky, jež nejsou v souladu se zadáním díla, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne předání části díla, a to v jednom dokumentu, který zašle do informačního systému Caflou. Nevytkne-li objednatel vady a nedodělky v uvedené lhůtě, má se za to, že nemá výhrady a dílo, případně příslušná fáze díla předložená Poskytovatelem Objednateli k převzetí, se jejím uplynutím považuje za převzaté bez výhrad. Poskytovatel se ke zjištěným vadám a nedodělkům vyjádří a uvede způsob a termín jejich odstranění. Případné další vady a nedodělky netýkající se nesouladu díla se zadáním budou řešeny na základě samostatné dohody smluvních stran a nesmí být důvodem odmítnutí převzetí díla.

7.4. Předání celého díla bude Poskytovatelem provedeno odesláním předávacího protokolu na kontaktní e-mailovou adresu Objednatele uvedenou ve Smlouvě. Od tohoto okamžiku má Objednatel právo do 5 pracovních dnů nahlásit na e-mailovou adresu Poskytovatele případné části celého díla, které nefungují.

7.5. Ve fázi testování na ostrém provozu, která potrvá 5 pracovních dnů, se mohou objevit drobné vady. Poskytovatel díla tyto vady opraví zpravidla v čase fáze testování, a to dle jejich kritičnosti. Pokud tato fáze zároveň probíhá s fází předání, platí, že délka testování činí 5 pracovních dnů.

7.6. Pokud Objednatel opakovaně nedodává na pokyn Poskytovatele podklady (3 písemné výzvy v systému Caflou) nebo pokud není uhrazená Objednateli vystavená faktura 20 kalendářních dnů po datu splatnosti, má Poskytovatel právo ukončit smlouvu jednostranným předávacím protokolem z jeho strany. Poskytovateli náleží cena za odpracované hodiny z celé Objednávky. V případě přeplatku jej Poskytovatel vyplatí zpět Objednateli na účet, ze kterého byla platba vyplacena, v případě nedoplatku vystaví Poskytovatel Objednateli závěrečnou fakturu.

7.7. Pokud bude Objednatel vyzván k přebrání díla a nereaguje, má Poskytovatel právo ukončit smlouvu jednostranným předávacím protokolem z jeho strany a dílo se považuje za předané bez vad. Objednateli však pokračuje povinnost uhradit částku, na kterou se smluvní strany dohodli ve Smlouvě (či případně pozdějších souvisejících vícepracích).

8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

8.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména § 1914 až 1925 OZ). Strany se dohodly, že odstranitelné vady budou řešeny pouze opravou.

8.2. Poskytovatel postupuje tak, aby při poskytování Služby nezpůsobil Objednateli majetkovou či nemajetkovou újmu. V případě vzniku újmy za ni Poskytovatel Objednateli neodpovídá.

8.3. Poskytovatel neodpovídá a Objednatel se předem výslovně vzdává svých nároků z vadného plnění a na náhradu škody:

- (A) která vznikla z důvodů, které Poskytovatel nemohl ovlivnit, zejména způsobenou nesprávnou funkčností technického vybavení, operačního systému nebo sítě, případně škodu způsobenou aktualizací jádra E-shopu, programy třetích stran či jejich aktualizací, které běží současně s programovým vybavením dodaným Poskytovatelem;
- (B) způsobené nefunkčností napojení E-shopu a produktů Poskytovatele na produkty třetích stran (např. funkčnost a vizuální podoba externích doplňků);
- (C) způsobené Objednatel (zejména nedodržením jeho povinností) nebo z důvodu na jeho straně, včetně jeho technického vybavení, třetí osobou nebo událostí vyšší moci;
- (D) z důvodu prodloužení realizace za případně ušlý zisk; a
- (E) vzniklé porušením práv k duševnímu vlastnictví způsobeným Objednatel.

8.4. Pro vyloučení pochybností platí, že dojde-li ke vzniku jakékoliv škody (např. rozhození individuálních úprav dodaných v rámci Služby) po předání díla, z důvodů uvedených shora pod bodem 8.3(A), nejedná se o vadu díla/Služby a Poskytovatel tyto není povinen odstranit v rámci záruky. K odstranění takovýchto vad je Poskytovatel povinen pouze v případě, že dojde k uzavření samostatné smlouvy o jejich odstranění a úpravě díla.

8.5. Bude-li součástí díla software třetích stran, má se zato, že tento software dodává Objednatel, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Objednatel zaručuje, že má k tomuto softwaru potřebnou licenci v rozsahu nutném pro fungování SW a naplnění záměru. Vady softwaru třetích stran dodaných Objednatel se nepovažují za vady kryté zárukou. Veškeré náklady spojené se softwarem třetích stran jdou k tíži Objednatele.

8.6. Objednatel rovněž bere na vědomí, že při migraci či zhotovení E-shopu může mít výsledný design v rámci předdefinovaných šablon odchylku cca 10 % (např. tlačítko může být posunuté o 1 pixel jinde), tzn. drobné kosmetické vady, nebránící provozu, které se nepovažují za vady.

8.7. V případě, že Poskytovatel bude povinen zajistit odstranění vad pro závadu díla/Služby v rámci testovacího období po předání díla z důvodů na jeho straně, platí, že je povinen zajistit odstranění takové vady v reakční době. Pro stanovení reakční doby je rozhodující zařazení jednotlivé závady do kategorie dle závažnosti.

Kategorie závažnosti závad:

Kritická závada/Nefunkční služba:

- (A) Situace, kdy E-shop přestane fungovat a taková situace může mít za následek ztrátu zákazníků, kteří nemohou dokončit své nákupy;

- (B) Situace, kdy zákazníci nemohou dokončit své objednávky v E-shopu kvůli technickým chybám, jako jsou nefunkční tlačítka;
- (C) Situace, kdy nastanou problémy v komunikaci mezi E-shopem a ERP systémem, které vedou k nesprávnému zpracování nebo ztrátě objednávek.
- (D) Situace, kdy nastanou problémy při naceňování produktů.

Závažná závada:

- (A) Situace, kdy E-shop funguje, ale některé jeho části nebo funkce jsou omezeny – např. pomalé načítání stránek, chyby ve filtrování produktů nebo dočasné nedostupnosti některých funkcí.

Méně závažná závada:

- (A) Situace, kdy E-shop funguje bez zásadních omezení, ale některé menší problémy mohou snižovat uživatelský zážitek nebo účinnost provozu (např. chyby v grafickém zobrazení, nejasné popisy produktů).

| Kategorie závažnosti | Garantovaná reakční doba |
|----------------------|--------------------------|
| Kritická | do 24 hodin |
| Závažná | do 96 hodin |
| Méně závažná | do 10 pracovních dnů |

9. PROHLÁŠENÍ A ZÁRUKY

9.1. Poskytovatel prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že ke dni podpisu Smlouvy Poskytovatelem:

- (A) osoba jednající za Poskytovatele je v plném rozsahu oprávněna sjednat, uzavřít a podepsat Smlouvu a vykonávat práva a povinnosti v ní upravené;
- (B) je společností řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, neexistuje žádný důvod neplatnosti společnosti, má všechny potřebné pravomoci a oprávnění k dodání díla, a řádně plní všechny povinnosti, jejichž porušení by mohlo vést k jeho zrušení;
- (C) uzavření nebo plnění Smlouvy Poskytovatelem není zkracujícím nebo poškozujícím nebo zvýhodňujícím nebo znevýhodňujícím úkonem ve vztahu k jakémukoli věřiteli, přičemž v této souvislosti není zejména odporovatelným právním jednáním;
- (D) nevede se vůči němu vyšetřování ze strany státních nebo správních orgánů, nevede se vůči němu resp. vůči jeho majetku, včetně díla soudní spor včetně exekučního, daňového, konkurzního, rozhodčího řízení nebo jakéhokoli obdobného řízení a neexistují skutečnosti, které by mohly vést k zahájení takových řízení proti němu.

9.2. Objednatel je povinen zajistit, aby ke dni podpisu Smlouvy Objednatelem:

- (A) osoba jednající za Objednatele měla oprávnění podepsat Smlouvu, vykonávat práva a plnit závazky vyplývající pro něj ze Smlouvy;
- (B) osoby jednající za Objednatele byly v plném rozsahu oprávněné sjednat, uzavřít a podepsat Smlouvu a vykonávat práva a povinnosti v ní upravené; a
- (C) byl Objednatel společností řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, neexistoval žádný důvod neplatnosti společnosti, měl všechny potřebné pravomoci a oprávnění na odebrání Služeb.

10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

10.1. Cena za Službu je stanovena dohodou Smluvních stran ve Smlouvě.

- 10.2. Cena Služby nezahrnuje náklady na licence k software, databázím, knihovnám a dalším předmětům duševního vlastnictví třetích stran nad úroveň Služeb dodávaných dle Smlouvy, nezbytných pro realizaci plnění dle Smlouvy.
- 10.3. Pro případ prací poptaných Objednatelem mimo rozsah a specifikaci díla/Služby sjednaných Smlouvou, budou Poskytovatelem Objednateli účtovány vícepráce buď (A) na základě samostatné dohody, anebo (B) dle sazby uvedené níže v odst. 10.8. Rovněž se v takovém případě posouvá termín pro dokončení díla dle nové dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem o dobu potřebnou na realizaci požadovaných prací mimo rozsah a specifikaci díla/Služby sjednaných Smlouvou.
- 10.4. Jestliže bez zavinění Poskytovatele dojde v průběhu provádění díla/Služby k nutnosti provést dílo odchylně od předaných podkladů a tím i k možnému zvýšení nákladů a zvýšení ceny stanovené ve Smlouvě, mohou být Poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem Objednatele. Výjimkou jsou pouze práce bezprostředně nutné k tomu, aby nedošlo ke vzniku škody na prováděném díle. Poskytovatel však musí prokázat, že hrozící škoda nevznikla v důsledku vadného provádění díla, ale pouze v důsledku skutečností a událostí, které nemohl při vynaložení veškeré odbornosti předpokládat.
- 10.5. Faktury Poskytovatele musí obsahovat všechny náležitosti účetního dokladu. V případě, že faktura nebude splňovat tyto náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu na dopracování, resp. opravu. Také v případě, že výška fakturované sumy nebude odpovídat podkladům Objednatele, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování. Nová lhůta splatnosti počíná okamžikem doručení opravené faktury Objednateli.
- 10.6. Pokud den splatnosti fakturované částky připadne na sobotu, neděli nebo svátek, splatnost takové se posouvá na nejbližší následující pracovní den. Cena se považuje za zaplacenou dnem připsání fakturované částky na účet Poskytovatele uvedený ve faktuře.
- 10.7. Objednatel, ve smyslu ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí se zasláním daňových dokladů v elektronické podobě na adresu pro realizaci smlouvy uvedenou u Objednatele v rubrice Smlouvy. Pro případ, že nebude možné vystavit fakturu v elektronické podobě, zašle Poskytovatel fakturu na adresu sídla Objednatele.
- 10.8. Smluvní strany činí nesporným, že pracovní doba Poskytovatele je v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Bude-li Objednatel požadovat jakékoli plnění v tuto dobu, náleží Poskytovateli odměna ve výši 1.750 Kč/každou započatou hodinu za práci vývojáře či grafika; popřípadě 2.500 Kč/každou započatou hodinu, pokud se jedná o konzultace, školení či UX. Bude-li Objednatel požadovat jakékoliv plnění mimo uvedené časové rozmezí, náleží Poskytovateli odměna ve výši 3.500 Kč/každou započatou hodinu za práci vývojáře či grafika; popřípadě 4.500 Kč/každou započatou hodinu, pokud se jedná o konzultace, školení či UX. Takové plnění nad rámec sjednané ceny bude Objednateli účtováno buď samostatně, nebo v rámci nejbližší fakturace.
- 10.9. Cena za Službu musí být uhrazena, než bude E-shop spuštěn v produkčním prostředí. V případě neuhrazených faktur má Poskytovatel právo zablokovat tento E-shop a veškeré služby do doby jejich zaplacení.
- 10.10. Za Externí aplikaci mime digital či službám, které běží na pozadí serveru Poskytovatele, může Poskytovatel účtovat Objednateli jednorázové či pravidelné poplatky; musí jej na to však upozornit předem.

11. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 11.1. Vznikne-li v souvislosti s plněním Smlouvy autorské dílo („Autorské dílo“) ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých
-

zákonů (autorský zákon) („AutZ“), Poskytovatel prohlašuje, že k němu disponuje veškerými potřebnými oprávněními k plnění Smlouvy vč. VOP a svých závazků z nich vyplývajících, a tímto uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění k nevýhradnímu výkonu práva Autorské dílo užít v původní i Poskytovatelem později změněné podobě v souladu s § 2358 a násl. Občanského zákoníku:

- (A) v časovém rozsahu na neomezenou dobu, uhradí-li Objednatel všechny platby vyúčtované dle Smlouvy vč. Obchodních podmínek;
- (B) bez územního omezení;
- (C) pro způsob a účel užití v souladu se Smlouvou vč. VOP;
- (D) bez možnosti udělit podlicenci a/nebo postoupit právo užít Autorské dílo jakékoliv třetí osobě („Licence“).

11.2. Obsah, který tvoří Autorské dílo, nesmí Objednatel dále rozmnožovat, rozšiřovat, jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, upravovat, měnit, doplňovat, spojovat s jiným obsahem ani vytvářet na jeho základě odvozená díla s výjimkou (A) předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, (B) připojení externích aplikací nebo systémů prostřednictvím daných možností příslušné Platformy (např. Shoptet Private API) a (C) sdělování obrazového vyobrazení E-shopu třetím osobám za účelem propagace E-shopu. Poskytovatel nebude k obsahu, který tvoří Autorské dílo, předávat Objednateli zdrojové kódy a Objednatel se zavazuje, že se je nebude žádným způsobem pokoušet získat (například zpětnou analýzou nebo rekompilací).

11.3. Není-li v konkrétním případě stanoveno jinak či nevyplývá-li z konkrétního ujednání jinak, odměna za poskytnutí Licence pro první E-shop je zahrnuta v ceně. Odměna za poskytnutí Licence pro druhý a každý další E-shop nebo jeho mutaci je 10 % z ceny díla/Služby.

11.4. V případě, že při plnění Smlouvy dojde k vytvoření databáze ve smyslu § 88 AutZ, přísluší dle § 89 AutZ práva pořizovatele k takové databázi Poskytovateli.

11.5. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví při spolupráci na základě Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které si smluvní strany sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy nebo z podnikání smluvních stran, a jejichž vyznění třetí osobě by mohlo přivodit druhé smluvní straně újmu (obsah vložený Objednatel nebo jiné informace obchodního nebo k podnikatelské činnosti využitelného charakteru) („Důvěrné informace“).

11.6. Důvěrné informace pro účely Smlouvy vč. VOP představují obchodní tajemství smluvních stran dle § 504 Občanského zákoníku.

11.7. Zpřístupnění Důvěrné informace právnímu, daňovému, účetnímu či jinému poradci, auditorovi, a v případě Poskytovatele subdodavateli, za podmínky, že budou zavázáni ke stejné povinnosti mlčenlivosti, jaká je ujednána Smlouvou vč. VOP, nebo orgánu státní správy, který k tomu má právo ze zákona, se nebude považovat za porušení povinnosti mlčenlivosti. V ostatních případech podléhá zpřístupnění informací důvěrného charakteru souhlasu druhé smluvní strany, není-li ve Smlouvě vč. VOP uvedeno jinak.

12. SANKCE

12.1. Pro případ prodloužení Objednatel se zaplacením jakékoliv platby dle Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,50 % z nezaplacené částky za každý započatý den trvání jeho prodloužení.

12.2. V případě prodloužení Objednatel s poskytnutím součinnosti o více než 2 pracovní dny, zejména pak dodání věcí nutných k provedení díla nebo pokynů k provedení díla, má Poskytovatel právo přerušit provádění díla až do poskytnutí součinnosti. Lhůta pro dokončení Díla se v případě přerušování prodlužuje o 5 pracovních dnů za každý započatý den trvání důvodu pro přerušování provádění díla.

- 12.3. Povinnost plnění, které bylo zajištěno smluvní pokutou, je Smluvní strana povinna splnit i po zaplacení smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty ve smyslu tohoto článku VOP nezaniká právo na náhradu vzniklé škody.
- 12.4. Smluvní strany považují takové určení smluvní pokuty za přiměřené a dostatečně určité. Smluvní pokutu je povinná smluvní stran povinna uhradit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení výzvy druhé smluvní strany na její zaplacení.
- 12.5. Smluvní strana odpovídá za škodu, kterou způsobí druhé smluvní straně porušením své povinnosti z tohoto závazkového vztahu, a je povinna ji nahradit, ledaže prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. V případě vzniku škody a při její náhradě budou smluvní strany postupovat dle občanského zákoníku v platném znění a ostatními právními předpisy České republiky.
- 12.6. Pro případ nároku na zaplacení sankce a/nebo nároku na náhradu škody, bylo dáno dohodou smluvních stran, že nelze sankci a/nebo škodu odečíst z jakýchkoli částek splatných ve prospěch druhé smluvní strany. Jednostranný zápočet vzájemných nároků smluvních stran se vylučuje.
- 12.7. V případě neuhrazení faktury, která je více než 5 pracovních dnů po splatnosti, se Lhůta pro dokončení Díla prodlužuje automaticky o 5 pracovních dnů za každý den po datu splatnosti.
- 12.8. V případě, že z důvodu nedodání informací ze strany Objednatele nelze pokračovat na projektu více než 1 kalendářní měsíc a Objednatel má stále zájem o dokončení projektu, může účtovat Poskytovatel za každý kalendářní měsíc navíc 15000 Kč za režijní náklady, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

13. ZÁNÍK SMLOUVY

- 13.1. Smlouva může být ukončena jednostranným odstoupením od Smlouvy nebo písemnou dohodou smluvních stran.
- 13.2. Odstoupit od Smlouvy mohou smluvní strany při podstatném porušení smluvního závazku a v ostatních případech uvedených ve Smlouvě nebo v zákoně.
- 13.3. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatel považuje případy, pokud dodané dílo nebude odpovídat rozsahu prací dohodnutým ve Smlouvě a jejích přílohách, a pokud Poskytovatel nesjedná nápravu ani po výzvě Objednatele, ve které Poskytovateli poskytne dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě.
- 13.4. Odstoupení od Smlouvy nabude účinnosti dnem doručení písemného oznámení smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
- 13.5. Odstoupením Smlouva zaniká, a tedy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran, které vyplývají ze Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy se však nedotýká nároku na zaplacení poměrné části původně určené ceny, kterou Objednatel Poskytovateli zaplatí za doposud odvedené práce.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení VOP ani Smlouvy.
- 14.2. Objednatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
-

-
- 14.3. Objednatel není oprávněn postoupit Smlouvu ani jakékoli své pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, a to ani částečně, ani takové pohledávky jakkoli zastavit.
- 14.4. Poskytovatel má právo změnit tyto VOP. O takové změně je Objednatel informován prostřednictvím obchodního sdělení, e-mailu Objednatele uvedeného ve Smlouvě či prostřednictvím internetové aplikace Caflou, a to nejméně 14 dní před účinností změn. Pokud Objednatel s takovou změnou nesouhlasí, má právo ji odmítnout prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu info@mimedigital.cz. V případě odmítnutí této změny se Smlouva řídí naposledy odsouhlasenými VOP.
-