

# Všeobecné obchodní podmínky

## užívání počítačového programu FastCentrik

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

#### 1.1. Obchodní podmínky

- 1.1.1. Tyto Obchodní podmínky upravují podmínky užívání počítačového programu FastCentrik a dalších souvisejících služeb a produktů Poskytovatele – společnosti NetDirect s.r.o.
- 1.1.2. Těmito Obchodními podmínkami se řídí smluvní vztah vzniklý z užívání dvou verzí počítačového programu FastCentrik, a to FastCentrik 1.0, FastCentrik 2.0, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus. Aktuální verzi Programu může Klient ověřit v administračním rozhraní.
- 1.1.3. Těmito Obchodními podmínkami se dále řídí rovněž smluvní vztah vzniklý z užívání Přídavných modulů nebo Grafických šablon ThemeCentrik.

#### 1.2. Definice pojmů

- 1.2.1. „**AppCentrik**“ je webová aplikace vytvořená společností NetDirect s.r.o. za účelem distribuce Přídavných modulů AppCentrik pro Program ve verzi FastCentrik 2.0.
- 1.2.2. „**Ceník**“ je umístěn v těchto obchodních podmínkách pro verzi FastCentrik 1.0, na internetové adrese <http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/moduly-a-sluzby/> pro verzi FastCentrik 2.0, a na adrese <http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/> pro verzi FastCentrik Basic a FastCentrik Plus a obsahuje veškeré aktuální Ceny účtované Klientovi za Licenci FastCentrik a některé Volitelné služby a Přídavné moduly. Jako „Ceník“ může být v těchto Obchodních podmínkách označen rovněž Ceník Přídavných modulů určených výlučně pro verzi FastCentrik 2.0 umístěný na internetových stránkách <http://apps.netdirect.sk/>.
- 1.2.3. „**Ceník hodinových sazeb**“ je zvláštní ceník zpřístupněný Klientovi v rámci aplikace HelpDesk, který obsahuje hodinové sazby účtované Poskytovatelem pouze v případech, kdy tak výslovně stanoví Obchodní podmínky, nebo po předchozí dohodě s Klientem.
- 1.2.4. „**Cenou**“ se rozumí cena za Licenci FastCentrik a případně za Přídavné moduly nebo Grafické šablony ThemeCentrik, a dále cena Služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 1.2.5. „**FastCentrik**“ je softwarový produkt Poskytovatele - Internetový obchod, který slouží Klientovi pro obchodování v prostředí internetu, jehož verze (FastCentrik 1.0, FastCentrik 2.0, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus) jsou specifikovány prostřednictvím Základních funkčních vlastností na příslušných internetových stránkách Poskytovatele.
- 1.2.6. „**Grafická šablona ThemeCentrik**“ je rozšíření/úprava Programu modifikující grafický design a vzhled Programu.
- 1.2.7. „**HelpDesk**“ je extranetová aplikace určená pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem, blíže specifikovaná v čl. 2.6 těchto Obchodních podmínek.
- 1.2.8. „**Klient**“ je uživatelem Licence FastCentrik a Služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.
- 1.2.9. „**Licence FastCentrik**“ nebo jen „Licence“ je oprávnění k užití Programu FastCentrik, bez ohledu na to, zda se jedná o verzi FastCentrik 1.0 nebo o verzi FastCentrik 2.0 nebo o verzi FastCentrik Basic nebo FastCentrik Plus. Poskytovatel provozuje tři obsahově odlišné varianty Licence FastCentrik 2.0, a to BRONZE, SILVER a GOLD. Poskytovatel prohlašuje, že je vykonavatel majetkových autorských práv k softwarovému produktu FastCentrik a je oprávněn poskytnout Klientovi Licenci FastCentrik.

- 1.2.10. „**Licenčními produkty**“ se rozumí jakýkoliv software (včetně softwarového produktu FastCentrik) grafika, zprávy a další obsah podléhající ochraně autorských práv v souladu s právem České republiky, jež budou poskytnuty Klientovi na jeho žádost na základě těchto Obchodních podmínek.
- 1.2.11. „**Objednávka**“ návrh na uzavření Smlouvy, učiněný v elektronické podobě Klientem.
- 1.2.12. „**Obchodní podmínky**“ jsou tyto Obchodní podmínky užívání počítačového programu FastCentrik.
- 1.2.13. „**Obsahem**“ se rozumí textové/audio/video/fotografické/informačně grafické produkty, které jsou předmětem služeb poskytovaných Poskytovatelem v souvislosti s provozem a užitím programu, jež je předmětem poskytnuté licence.
- 1.2.14. 1. „**Poskytovatelem**“ dle těchto Obchodních podmínek je společnost NetDirect s.r.o. se sídlem Varenská 2723/51, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, IČ 24271098, DIČ CZ24271098.
- 1.2.15. „**Programem**“ je software označený jako „FastCentrik“, na něhož byla poskytnuta licence k užití dle těchto Obchodních podmínek.
- 1.2.16. „**Přídavný modul**“ je rozšíření Programu dodávající jinou než základní funkčnost Programu dle čl. 1.2.5.
- 1.2.17. „**Případy porušení Smlouvy**“ mají význam uvedený v čl. 12 těchto Obchodních podmínek.
- 1.2.18. „**Server Poskytovatele**“ je HW zařízení ve vlastnictví Poskytovatele připojené k páteřní síti internetu pro poskytování služby Hosting Programu.
- 1.2.19. „**Služby**“ zahrnují Související služby a Volitelné služby.
- 1.2.20. „**Smlouvou**“ se rozumí Smlouva o užívání počítačového programu FastCentrik uzavřená v elektronické podobě mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 1.2.21. „**Související služby**“ jsou služby spojené s užíváním počítačového programu FastCentrik, patří mezi ně implementace Programu (čl. 2.2), hosting Programu (čl. 2.3) a postimplementační podpora Programu (2.4).
- 1.2.22. 1. „**ThemeCentrik**“ je webová aplikace vytvořená společností NetDirect s.r.o. za účelem distribuce Grafických šablon ThemeCentrik pro Program ve verzi FastCentrik 2.0., FastCentrik Basic a FastCentrik Plus
- 1.2.23. „**Volitelné služby**“ jsou služby poskytované Poskytovatelem Klientovi v případě jeho zájmu na základě objednávky Klienta v souladu s těmito Obchodními podmínkami, např. zaškolení v ovládání Programu, marketingové služby, grafické služby aj.
- 1.2.24. „**Základní funkčnost Programu**“ je seznam modulů Programu včetně jejich vlastností a specifikace, která se nachází na internetové adrese <http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/moduly-a-sluzby/> pro verzi FastCentrik 2.0 a na adrese <http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/> pro verzi FastCentrik Basic a FastCentrik Plus. Základní funkční vlastnosti vyplývají rovněž z videomanuálů na internetové adrese <http://www.fastcentrik.sk/podpora/videomanualy/>, které jsou zčásti společné pro verze FastCentrik 1.0 i FastCentrik 2.0 a FastCentrik Basic a FastCentrik Plus, popř. jsou určeny pouze pro jednu z těchto verzí.
- 1.2.25. „**Aplikací partnera**“ se rozumí softwarový produkt, jehož provozovatel je Partner, který rozšiřuje funkčnost počítačového programu ve verzích FastCentrik Basic a FastCentrik Plus (např. funkčnost personifikace dat, rozesílka e-mailů apod.).
- 1.2.26. „**Partnerem**“ se rozumí vykonavatel autorských práv k Aplikaci partnera a/nebo provozovatel Aplikace partnera.

### 1.3. Objednávka, Smlouva a Obchodní podmínky

- 1.3.1. Smlouvu o užívání počítačového programu FastCentrik uzavírají Klient s Poskytovatelem elektronicky. Klient vyplní Objednávku v podobě objednávkového formuláře, na který je přesměrován po zakliknutí příslušné verze Programu FastCentrik Basic a FastCentrik Plus, které jsou umístěny na stránkách

<http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/> a následně Objednávku odešle, což má účinky odeslání návrhu na uzavření Smlouvy. Na základě této verze Obchodních podmínek již nelze objednat verzi FastCentrik 1.0 a FastCentrik 2.0.

- 1.3.2. Část obsahu Smlouvy je ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku určena odkazem na tyto Obchodní podmínky. Odkaz na tyto Obchodní podmínky je součástí objednávkového formuláře dle čl. 1.3.1. Podmínkou k odeslání Objednávky dle čl. 1.3.1 je odsouhlasení těchto Obchodních podmínek, které upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Klienta ze Smlouvy. Souhlas Klient udělí formou tzv. zakliknutí souhlasu s Obchodními podmínkami, které zpřístupněny v textové podobě na internetových stránkách Poskytovatele, přičemž Klient má možnost si je archivovat.
- 1.3.3. Poskytovatel odesílá automaticky na E-mailovou adresu Klienta potvrzení o přijetí Objednávky, popř. další informace vztahující se k aktivaci Programu. Automaticky zasláné potvrzení o přijetí Objednávky není akceptací návrhu na uzavření Smlouvy.
- 1.3.4. Smlouva je uzavřena až okamžikem, kdy je Klientovi doručena v elektronické podobě první zálohová faktura na úhradu Ceny za užívání Programu. První zálohová faktura je obvykle doručena do 48 hodin od doručení Objednávky.
- 1.3.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo
  - a) kontaktovat před uzavřením Smlouvy telefonicky Klienta a ověřit si informace, které uvedl v objednávkovém formuláři a/nebo
  - b) odmítnout uzavření Smlouvy, a to i bez udání důvodů.
- 1.3.6. Pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno odchylné ujednání nebo platnost některých ustanovení těchto Obchodních podmínek není Smlouvou nebo jiným výslovným ujednáním mezi Poskytovatelem a Klientem vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy smluvních stran tyto Obchodní podmínky.

#### 1.4. Předmět Smlouvy

- 1.4.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v těchto Obchodních podmínkách umožnit Klientovi užívat FastCentrik a poskytovat mu dále uvedené Související služby:
  - a) umístit FastCentrik na Server Poskytovatele), zřídit Klientovi přístup a provést aktivaci počítačového programu FastCentrik,
  - b) poskytnout Klientovi oprávnění k výkonu práva užít FastCentrik (licence),
  - c) poskytovat po dobu trvání Smlouvy hosting Programu,
  - d) poskytovat Klientovi po dobu trvání Smlouvy postimplementační podporu včetně průběžné správy Programu (aktualizace, update) a řešení případných závad a incidentů,
  - e) e) zřídit Klientovi přístup do aplikace HelpDesk.
- 1.4.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v těchto Obchodních podmínkách poskytovat Klientovi Volitelné služby (čl. 3.1 [těchto Obchodních podmínek](#)), pouze však v souvislosti s užíváním Programu FastCentrik a na základě samostatné objednávky Klienta a za úplatu.
- 1.4.3 Poskytovatel dále umožní Klientovi užívání Přídavných modulů (čl. 3.2 těchto Obchodních podmínek) a Grafických šablon ThemeCentrik (čl. 3.3 těchto Obchodních podmínek), pouze však na základě samostatné objednávky Klienta a za úplatu. Poskytovatel je oprávněn umožnit užívání vybraných Přídavných modulů nebo Grafických šablon ThemeCentrik dočasně i bezúplatně. Poskytnutím Přídavného modulu nebo Grafické šablony ThemeCentrik na základě předchozí objednávky Klienta dochází k úpravě Smlouvy a rozšíření rozsahu závazků Poskytovatele i Klienta.
- 1.4.4 Předmětem Smlouvy není a Poskytovatel nezajišťuje činnosti a služby neuvedené výslovně ve Smlouvě nebo Obchodních podmínkách, byť mohou být podstatné pro řádnou funkčnost počítačového programu FastCentrik, zejména telekomunikační služby

ani internetové připojení, instalace běžných operačních systémů na lokálních počítačích či serverech Klienta, přímou podporu koncových uživatelů Klienta ve formě konzultací apod.

- 1.4.5 Klient se zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu ve výši a za podmínek uvedených v Ceníku a čl. 7 těchto Obchodních podmínek a poskytnout mu sjednanou součinnost.

## **2. PLNĚNÍ POSKYTOVATELE**

### **2.1. Užívání počítačového programu FastCentrik**

- 2.1.1 Poskytovatel na základě Klientem provedené úhrady Ceny příslušné verze Licence FastCentrik a Souvisejících služeb (dle příslušného Ceníku pro danou verzi Programu – FastCentrik 1.0 popř. FastCentrik 2.0 popř. FastCentrik Basic nebo FastCentrik Plus) poskytne Klientovi nevýhradní Licenci FastCentrik, a to v mezích a rozsahu daném těmito Obchodními podmínkami, verzí vybranou Klientem (tj. FastCentrik Basic, FastCentrik Plus) a právními předpisy. Pro plné využití takto poskytnuté licence se poskytovatel zavazuje dodat Klientovi služby související s užíváním Programu, implementaci Programu, hosting Programu a postimplementační podporu Programu, v dále uvedeném rozsahu.

### **2.2. Implementace Programu**

- 2.2.1 Implementace Programu zahrnuje zprovoznění Programu a zpřístupnění Klientovi v těchto krocích:
- a) Zprovoznění Programu na serveru Poskytovatele.
  - b) Vygenerování jednotného uživatelského jména a hesla pro přístup Klienta do:
    - administrace Programu,
    - aplikace HelpDesk na <https://helpdesk.netdirect.cz>.
  - c) Vytvoření FTP přístupu Klienta.
  - d) Vytvoření jednoho administračního přístupu Klienta pro správu mailboxů.
  - e) Nastavení IIS serveru pro provoz Programu na doméně definované Klientem.
- 2.2.1 O dokončení implementace je Klient informován e-mailovou zprávou. Tato zpráva obsahuje taktéž všechny výše uvedené přístupové informace.

### **2.3. Hosting Programu**

- 2.3.1 Hosting Programu zahrnuje umístění Programu na Serveru Poskytovatele a garanci těchto parametrů služby:
- a) 95% dostupnost Programu z prostředí internetu.
  - b) Diskový prostor pro data, obrázky a přílohy ve verzi FastCentrik 1.0. do 2 GB , ve verzi FastCentrik 2.0. do 1 GB u varianty BRONZE, 3 GB u varianty SILVER a 5 GB u varianty GOLD, ve verzi FastCentrik Basic do 3 GB a 5 GB ve verzi FastCentrik Plus.
  - c) Datové průtoky do 30 GB měsíčně.
  - d) Přístup do administrace Programu.
  - e) Jeden FTP přístup na server Poskytovatele.
  - f) Neomezený počet e-mailových účtů, celková velikost datového prostoru na mailovém serveru 2 GB.
  - g) Neomezený přístup k e-mailovým účtům pomocí protokolů SMTP, POP3, IMAP. Přístup pomocí HTTP/HTTPS k e-mailovým účtům pouze jako negarantovaná doplňková služba.
  - h) Maximální počet položek zboží v databázi internetového obchodu je u verze FastCentrik 1.0. 10 000 (deset tisíc), u verze FastCentrik 2.0. varianty BRONZE

300 (tři sta), u varianty SILVER 1000 (tisíc) a u varianty GOLD 15000 (patnáct tisíc), u verze FastCentrik Basic 3000 (tři tisíce), u verze FastCentrik Plus 30 000 (třicet tisíc) bez ohledu na to, zda se položky na internetovém obchodu zobrazují, nebo je jejich zobrazování v administraci vypnuto. Výjimky z tohoto omezení jsou dány dohodou mezi Klientem a Poskytovatelem s tím, že Poskytovatel e-mailem o takovéto výjimce Klienta vyrozumí, s přihlédnutím k maximálním limitům dle čl. 7.2.5. f) těchto Obchodních podmínek.

- 2.3.2 Poskytovatel se zavazuje veškerá data Klienta umisťovat pouze na serverech umístěných v Evropské unii nebo v zemích, zajišťující ochranu osobních údajů způsobem rovnocenným s ochranou zajišťovanou právními předpisy České republiky (tzv. safe harbor). Další povinnosti Poskytovatele vyplývající z příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů či jiných dat regulovaných právními předpisy, nejsou tímto ujednáním dotčeny.

## 2.4. Postimplementační podpora

- 2.4.1 Postimplementační podpora zahrnuje po dobu trvání Smlouvy následující plnění poskytovatele:

- a) Pravidelný rozvoj Programu - minimálně 4 aktualizace ročně zveřejňované na <http://www.fastcentrik.sk/vlastnosti-a-funkcie/bezplatne-aktualizacie/> pro verzi FastCentrik 1.0., <http://www.fastcentrik.sk/vlastnosti-a-funkcie/bezplatne-aktualizacie-fastcentrik-2-0/> pro verzi FastCentrik 2.0 a <http://www.fastcentrik.sk/vlastnosti-a-funkcie/bezplatne-aktualizacie-fastcentrik/> pro verzi FastCentrik Basic a FastCentrik Plus.
- b) Monitorování a ladění výkonu Programu.
- c) Řešení incidentů a závad v termínech, které se liší v závislosti na Klientem pořízených variantách Licence FastCentrik (BRONZE, SILVER, GOLD) a verzi FastCentrik Basic a FastCentrik Plus dle čl. 2.5 těchto Obchodních podmínek.
- d) Zpřístupnění komunikačního nástroje HelpDesk na <https://helpdesk.netdirect.cz> (čl. 2.6 těchto Obchodních podmínek).
- e) Provozování telefonické linky zákaznické podpory, pouze však pro varianty GOLD, SILVER a verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus

## 2.5. Řešení incidentů a závad

- 2.5.1 Poskytovatel je povinen řešit incidenty a odstraňovat závady, a to ve lhůtách uvedených v čl. 2.5.4 těchto Obchodních podmínek. Pro účely stanovení způsobu a doby odstranění závad a vyřešení incidentu se rozlišují tyto kategorie závad a incidentů takto:

- a) „kritické závady“ – vady takového charakteru, které jsou zásadní překážkou v chodu Programu a znemožňují zásadním způsobem jeho využití pro primárně stanovený účel. Jedná se např. o nefungující nákupní košík včetně všech modulů v něm nutných k odeslání objednávky, nefungující dokončení objednávky, špatně se zobrazující ceny.
- b) „vážné závady“ – vady, které zásadním způsobem neznemožňují chod Programu a jeho využití pro primárně stanovený účel. Jedná se tedy o závady, které omezují závažným způsobem funkčnost některých modulů Programu, např. nefungující přenos z IS do eshopu, nefungující přenos objednávky, případně dalších atributů do IS, nefungující registrace zákazníka, nefungující přihlášení zákazníka.
- c) „drobné závady“ - chyby, které zásadním způsobem neznemožňují chod Programu a jeho využití pro primárně stanovený účel. Jedná se tedy o závady, které omezují nežádoucím způsobem funkčnost modulů Programu, např. drobný nesoulad v implementaci grafiky, formulářových polí, nezarovnávání textů dle grafiky, a podobných drobných chyb vzniklých kupříkladu naplňováním textů v administraci, chyby grafického či kosmetického charakteru.
- d) „incident“ (chyba na straně Klienta nebo třetí strany) – chování Programu, které může mít charakter kritické, vážné či drobné závady, avšak bylo zapříčiněno Klientem nebo třetí osobou; za incident nenesl Poskytovatel žádnou odpovědnost

a není vázán lhůtami uvedenými níže v čl. 2.5.4 těchto Obchodních podmínek (reakční doba, doba pro vyřešení) a není povinen podílet se na odstraňování následků takto zapříčiněných incidentů.

- 2.5.2 Za závady se dále nepovažují dále uvedené projevy Programu, přičemž v takových případech nevznikají Klientovi žádné nároky z odpovědnosti za vady či za škodu ani nárok na odstoupení od Smlouvy:
- a) případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Programu a nezpůsobují žádné odchylky od jeho sjednaných vlastností;
  - b) absence vlastností či funkcí, které nejsou výslovně uvedeny ve výčtu Základních funkčních vlastností Programu.
- 2.5.3 Klient je povinen oznámit závadu pouze elektronicky prostřednictvím HelpDesku (tzv. založení ticketu). v případě kritické závady je pro dodržení reakční doby a doby pro vyřešení Klient vždy povinen závadu oznámit telefonicky a následně zadat informace o závadě také prostřednictvím HelpDesku.
- 2.5.4 Poskytovatel garantuje tyto lhůty, jejichž délka se liší v závislosti na variantě Programu (BRONZE, SILVER, GOLD) a verzi FastCentrik Basic a FastCentrik Plus:

#### BRONZE

Druh požadavku	Reakční doba	Doba vyřešení *)
Kritická závada (čl. 2.5.1 a)	Neprodleně v pracovní době	Do 30 pracovních hodin
Vážná závada (čl. 2.5.1 b)	Do 32 pracovních hodin	Do 18 pracovních dnů
Drobná závada (čl. 2.5.1 c)	Do 96 pracovních hodin	Do 30 pracovních dnů

#### SILVER a FastCentrik Basic

Druh požadavku	Reakční doba	Doba vyřešení *)
Kritická závada (čl. 2.5.1 a)	Neprodleně v pracovní době	Do 20 pracovních hodin
Vážná závada (čl. 2.5.1 b)	Do 24 pracovních hodin	Do 12 pracovních dnů
Drobná závada (čl. 2.5.1 c)	Do 64 pracovních hodin	Do 20 pracovních dnů

#### GOLD a FastCentrik Plus

Druh požadavku	Reakční doba	Doba vyřešení *)
Kritická závada (čl. 2.5.1 a)	Neprodleně v pracovní době	Do 10 pracovních hodin
Vážná závada (čl. 2.5.1 b)	Do 16 pracovních hodin	Do 6 pracovních dnů
Drobná závada (čl. 2.5.1 c)	Do 32 pracovních hodin	Do 10 pracovních dnů

*\*) v případě, že se jedná o závadu mimořádného charakteru vyžadující delší dobu pro vyřešení, či incident způsobený skutečnostmi, které nemůže Poskytovatel ovlivnit (výpadek internetových spojení apod.), je Poskytovatel oprávněn prodloužit dobu vyřešení o dobu nezbytnou k vyřešení. o tomto je Poskytovatel povinen Klienta neprodleně informovat prostřednictvím HelpDesku a poskytnout mu vysvětlení.*

- 2.5.5 Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstraňování řádně oznámené závady ve lhůtách (reakční doba) uvedených dále v čl. 2.5.4. těchto Obchodních podmínek.
- 2.5.6 Doba vyřešení je lhůta pro odstranění závady popř. vyřešení incidentu některým ze způsobů uvedených v čl. 2.5.8 a 2.5.9 těchto Obchodních podmínek.

- 2.5.7 Reakční doba začíná běžet okamžikem založení ticketu v rámci HelpDesku (čl. 2.6), případně nejbližším začátkem pracovní doby (8:00 – 17:00), byl-li ticket založen mimo pracovní dobu. Doba pro vyřešení počíná běžet okamžikem, kdy Poskytovatel zareagoval na řádně oznámenou závadu popř. incident, nejpozději však v okamžiku, kdy uběhly reakční doby uvedené v čl. 2.5.4 a běží pouze v pracovní dny od 8:00 do 17:00.
- 2.5.8 Závada se považuje za odstraněnou (vyřešenou) v okamžiku, kdy Program opětovně vykazuje Základní funkční vlastnosti, případně Poskytovatel realizuje v případě kritické nebo vážné závady taková opatření, aby Program nadále vykazoval jen závady nižší kategorie (tj. z kategorie „kritická“ na kategorii „vážná“ nebo „drobná“ závada, popř. z kategorie „vážná“ na kategorii „drobná“ závada); Poskytovatel je v takovém případě oprávněn změnit kategorizaci závady a je povinen pokračovat v jejím odstraňování.
- 2.5.9 Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Poskytovatel lokalizuje a oznámí příčinu incidentu, pokud byla na straně Klienta, nebo jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení, na nichž je funkcionality Programu závislá, nebo důsledkem nedostupnosti dat třetích osob, jejichž data Program zpracovává, nebo chyb ve zdrojových datech (např. ERP systém, externí databáze, importy dat CSV, XML), nebo důsledkem změny datových formátů, informačních systémů či postupů třetích osob, na nichž je Program nebo jeho část závislá, nebo důsledkem jiných nepředvídatelných skutečností, které Poskytovatel nezapříčinil (např. potížemi operačních systémů a jejich prostředí či záplatami, upgradem, poruchami hardwaru anebo potížemi s dalšími aplikacemi).
- 2.5.10 Prokáže-li Poskytovatel, že v daném případě se jednalo o incident (tj. příčinou byla vada nebo výpadek služeb třetích osob nebo byla jiná příčina na straně třetí osoby či Klienta, např. došlo k okolnostem dle čl. 2.5.9 těchto Obchodních podmínek), není Poskytovatel v prodlení a vzniká mu nárok na úhradu činností (účtovaných obvykle hodinově) a případných dalších nákladů vynaložených v souvislosti s lokalizací incidentu a jeho případným odstraněním, a to ve výši dle aktuálního Ceníku hodinových sazeb v závislosti na hodinovém rozsahu času, který Poskytovatel strávil analýzou nahlášeného incidentu, popř. odstraňováním následků incidentu, je-li to vzhledem k povaze incidentu proveditelné a Klient o to požádal. Poskytovatel v takovém případě prostřednictvím HelpDesku oznámí příčinu incidentu a sdělí rozsah činností spojených s jeho lokalizací a případnou výši dalších účelně vynaložených nákladů.

## 2.6. HelpDesk

- 2.6.1 Poskytovatel je povinen zřídit Klientovi přístup do HelpDesku na adrese <https://HelpDesk.netdirect.cz>. Jedná se o extranetovou aplikaci napojenou on-line na IS Poskytovatele. Klient je povinen užívat HelpDesk pro komunikaci s Poskytovatelem a oznamování závad a incidentů.
- 2.6.2 Klient bude zadávat formou tzv. ticketů požadavky, stanovovat jejich priority, sledovat zahájení a ukončení činnosti, přidělení lidské zdroje, průběh prací apod. Ke každému ticketu je veden komunikační thread (vlákno), ze kterého je patrný proces komunikace mezi Klientem a Poskytovatelem. k upozornění na změněné stavy ticketu je využíváno automatické e-mailové notifikace.

## 2.7. Termíny

- 2.7.1 Po obdržení Objednávky odešle Poskytovatel Klientovi zálohovou fakturu, nebo fakturu. Licence FastCentrik a Související služby budou poskytnuty Klientovi nejpozději do dvou pracovních dnů od připsání platby na účet Poskytovatele, provedené v souladu s platebními podmínkami, o čemž bude Klient informován v souladu s čl. 2.2.2 těchto Obchodních podmínek.

## 3. VOLITELNÉ SLUŽBY a PŘÍDAVNÉ MODULY

### 3.1. Volitelné služby

- 3.1.1 Klient má možnost objednat v souvislosti s užíváním Programu vybrané činnosti a služby Poskytovatele – Volitelné služby (např. zaškolení v ovládání Programu, marketingové služby, grafické služby). Standardní Volitelné služby nabízené Poskytovatelem jsou specifikovány včetně jejich ceny v Ceníku, popř. zvláštní Volitelné služby vztahující se k Programu verze FastCentrik 2.0. mohou být uvedeny na stránkách AppCentrik: <http://apps.netdirect.sk/>. Klient však může s Poskytovatelem sjednat i jiné Volitelné služby, a to prostřednictvím HelpDesku (ve formě objednávky Klienta).

### 3.2. Přídavné moduly

- 3.2.1 Poskytovatel umožňuje Klientovi s Licencí k verzi FastCentrik 2.0. rozšířit funkcionalitu Programu prostřednictvím Přídavných modulů, jejichž přehled včetně vlastností a ceny je uveden na stránkách AppCentrik: <http://apps.netdirect.sk/>.
- 3.2.2 Přídavné moduly jsou poskytovány prostřednictvím webové aplikace označené na stránkách NetDirectu jako „AppCentrik“, Klient je může nabýt prostřednictvím jejich objednání na internetové adrese <http://apps.netdirect.sk/>; objednávku může odeslat pouze Klient, který se přihlásil prostřednictvím svých přihlašovacích údajů (uživatelské jméno, heslo).
- 3.2.3 Jeden Přídavný modul je určen k užívání jen pro jeden Program, tj. jedna licence k Přídavnému modulu (oprávnění nabýt právo užívat Přídavný modul) je omezena a je vázána vždy na jeden konkrétní Program. Pokud Klient užívá více než jeden Program (pokud provozuje několik e-shopů a využívá k tomu Program FastCentrik), a má zájem aplikovat Přídavný modul na více Programů, musí požadovaný Přídavný modul objednat vždy pro každý Program zvlášť.

### 3.3. Grafické šablony ThemeCentrik

- 3.3.1 Poskytovatel umožňuje Klientům s Licencí k verzi FastCentrik 2.0., FastCentrik Basic a FastCentrik Plus rovněž užívání Grafických šablon ThemeCentrik, přičemž Grafická šablona ThemeCentrik je vždy jen rozšířením/úpravou stávajícího Programu, kterému je určen pro získání nového vzhledu (designu), grafické nadstavby nebo jiné změny.
- 3.3.2 Grafickou šablonu ThemeCentrik může nabýt Klient prostřednictvím objednání na internetové adrese <http://themes.netdirect.cz>; objednávku může odeslat pouze Klient, který se přihlásil prostřednictvím svých přihlašovacích údajů (uživatelské jméno, heslo).
- 3.3.3 Grafické šablony ThemeCentrik jsou poskytovány prostřednictvím webové aplikace označené na stránkách NetDirectu jako „ThemeCentrik“.
- 3.3.4 Popis (specifikace) Grafické šablony ThemeCentrik a cena jsou dostupné prostřednictvím aplikace ThemeCentrik na internetové adrese <http://themes.netdirect.cz>.
- 3.3.5 Je-li v popisu Grafické šablony ThemeCentrik uvedeno, že je ZDARMA, je Poskytovatelem poskytována bezúplatně; Poskytovatel je však oprávněn jednostranně změnit bezúplatné poskytnutí Grafické šablony ThemeCentrik na zpoplatněné užívání, vždy však s předstihem, který Klientovi umožnil změnit jím užívanou grafickou šablonu (webdesign).

### 3.4. Způsob objednání Volitelných služeb, Přídavných Modulů a Grafických šablon ThemeCentrik

- 3.3.4 Konkrétní Volitelné služby je možné objednat a zakoupit obvykle jako jednorázové plnění za ceny sjednané individuálně mezi Klientem a Poskytovatelem. Vybrané ceny mohou být uvedeny v Ceníku jako hodinové sazby nebo paušální poplatky stanovené za konkrétní měřitelnou jednotku.
- 3.3.5 Konkrétní Přídavné moduly nebo Grafické šablony ThemeCentrik je možné objednat a užívat po dobu trvání Licence FastCentrik. Cena Přídavného modulu nebo Grafické šablony ThemeCentrik se hradí obvykle měsíčně, a to po dobu jejich užívání, kterou se rozumí doba od prvního dne měsíce následujícího po fakturaci takto objednaných Přídavných modulů nebo Grafických šablon ThemeCentrik až do chvíle jejich vypnutí na základě požadavku Klienta uskutečněného prostřednictvím HelpDesku ve formě zadání ticketu (čl. 2.6.2 těchto Obchodních podmínek); objednávku může odeslat pouze Klient, který se přihlásil prostřednictvím svých přihlašovacích údajů (uživatelské jméno, heslo).



- 3.3.6 Volitelné služby nebo Grafické šablony ThemeCentrik objednává Klient verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus v rámci Objednávky dle čl. 1.3 těchto Obchodních podmínek nebo/a následně objednávkou na <https://helpdesk.netdirect.cz>, <http://themes.netdirect.cz/>. Volitelné služby, Přídavné moduly Programu nebo Grafické šablony ThemeCentrik objednává Klient verze FastCentrik 2.0. v rámci Objednávky dle čl. 1.3 těchto Obchodních podmínek nebo/a následně Objednávkou na <https://helpdesk.netdirect.cz>, <http://apps.netdirect.sk/>, <http://themes.netdirect.cz/>. Volitelné služby objednává Klient verze FastCentrik 1.0. v rámci Objednávky dle čl. 1.3 těchto Obchodních podmínek nebo/a následně objednávkou na <https://helpdesk.netdirect.cz>.

### **3.5. Vztah objednaných Volitelných služeb, Přídavných modulů nebo Grafické šablony ThemeCentrik a Smlouvy**

- 3.5.1 Smluvní vztah vzniklý na základě objednávky Volitelné služby nebo Grafické šablony ThemeCentrik se řídí Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami.
- 3.5.2 Vztah vzniklý na základě objednávky Přídavného modulu Programu se řídí Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, přičemž na základě objednávky Přídavného modulu Programu dochází pouze ke změně Smlouvy (obvykle rozšíření funkcionality Programu a s tím spojené rozšíření práv a povinností Poskytovatele i Klienta).

## **4. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ a LICENČNÍ UJEDNÁNÍ**

### **4.1. Obsah licence k Programu a omezení rozsahu Licence FastCentrik**

- 4.1.1 Poskytovatel tímto uděluje Klientovi Licenci FastCentrik, tj. oprávnění k výkonu práva užívat Program, a to za dále uvedených podmínek:
- licence se sjednává jako licence nevýhradní;
  - časový rozsah licence: po dobu trvání Smlouvy, přičemž licence je podmíněna řádnou úhradou Ceny a dodržováním podmínek licenčního ujednání, zejména dodržováním povinností Klienta dle čl. 4.2 těchto Obchodních podmínek.;
  - územní rozsah licence: území Evropské unie; zákazníci (kupující) Klienta však mohou k Programu přistupovat odkudkoliv bez jakýchkoliv územních omezení.
- 4.1.2 Je-li v popisu Grafické šablony ThemeCentrik uvedeno, že se poskytuje ZDARMA, má se za to, že Poskytovatel s Klientem sjednali bezúplatnou licenci k příslušné Grafické šabloně ThemeCentrik. Tím není dotčen čl. 3.3.5 těchto Obchodních podmínek

### **4.2. Ochrana autorských práv Poskytovatele**

- 1.1.1 Poskytovatel umístí Program ve formě jeho implementace na Server Poskytovatele. Poskytovatel nebude předávat Klientovi žádné rozmnoženiny Programu. Klient nemá nárok na zdrojové kódy Programu.
- 1.1.2 Klient není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele udělit podlicenci, postoupit práva k Programu ani jej zpřístupnit jiným způsobem, než jak vyplývá z jeho běžného užívání.
- 1.1.3 Klient musí vynaložit své maximální úsilí za účelem zajištění toho, aby Program nebyl předmětem žádné neoprávněné redistribuce, přístupu, uložení nebo změny provedených Klientem nebo třetí osobou, přičemž oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu takovouto neoprávněnou činnost, jakmile se o ní dozví.
- 1.1.4 Klient není oprávněn provádět dekompile Programu popř. jednotlivých počítačových programů v Programu obsažených, jinému zpracování, překládání, rozmnožování nebo změně Programu či provádění dekompile či disassemblace, než ke kterému je oprávněn dle ust. § 66 autorského zákona.
- 1.1.5 Poskytovatel je oprávněn jako autor Programu uvést na viditelném místě informaci, že Program je provozován na systému FastCentrik, včetně odkazu na webové stránky Poskytovatele.
- 1.1.6 Poskytovatel je oprávněn zveřejňovat informaci o poskytnutí Licence FastCentrik Klientovi na svých webových stránkách, případně ve formě komerční reklamy ke svým

produktům.

- 1.1.7 Všechna práva, která nejsou výslovně udělena Klientovi, jsou vyhrazena Poskytovateli
- 1.1.8 v případě neoprávněného zásahu do autorských práv Poskytovatele časový rozsah licence končí nejpozději ke dni, kdy se Klient ani přes předchozí písemnou výzvu Poskytovatele nezdrží ve lhůtě uvedené ve výzvě neoprávněného zasahování do těchto práv.

### 4.3. Ostatní autorská díla

- 4.3.1 Podmínky uvedené shora v čl. 4.1 a 4.2 těchto Obchodních podmínek se vztahují i na další autorská díla poskytnutá k užívání Klientovi na základě objednávky Přídavného modulu, Grafické šablony ThemeCentrik nebo zhotovená na základě Volitelné služby.
- 4.3.2 Podmínky uvedené shora v čl. 4.1 a 4.2 těchto Obchodních podmínek se přiměřeně vztahují i na další autorská díla třetích osob odlišných od Poskytovatele, která jsou Klientovi poskytována k užívání v souvislosti s užíváním počítačového programu FastCentrik a to v kterékoliv verzi tohoto programu

## 5. ZÁVAZKY KLIENTA

### 5.1. Obecné

- 5.1.1 Klient je povinen užívat program poskytnutý Poskytovatelem pouze za podmínek uvedených v těchto Obchodních podmínkách.
- 5.1.2 Klient není oprávněn užívat Licenci FastCentrik bez úhrady. v případě, že bude Klient užívat Licenci FastCentrik bez úhrady déle než 20 dní, jedná se o porušení smlouvy dle čl. 10 těchto Obchodních podmínek.
- 5.1.3 Klient není oprávněn redistribuovat (tj. dále distribuovat) nebo prodávat Licenční produkty anebo Obsah kterékoli třetí osobě, bezplatně nebo za úplaty, zejména: prostřednictvím webových stránek, informačního bulletinu, CD atd.
- 5.1.4 Klient je povinen neměnit žádným způsobem smysl Obsahu převzatého z Licenčních Produktů Poskytovatele, pokud to neumožňují funkce administrace Programu.
- 5.1.5 Klient (a) musí užívat Licenční produkty a Služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky; (b) nesmí odstranit ani skrýt žádnou informaci o autorském právu, ochrannou známku nebo jiné oznámení o vlastnických právech, zobrazené v rámci Licenčních produktů a Služeb; (c) musí dodržovat jakékoli zákazy a omezení týkající se užívání licenčních produktů a Služeb, které Poskyvatel oznámí Klientovi, včetně jakýchkoli zákazů a omezení uložených Poskytovateli kterýmkoli soudem nebo jiným příslušným orgánem.
- 5.1.6 Klient je povinen informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu o veškerých informacích, které mohou mít vliv na podmínky sjednané v Obchodních podmínkách (např. změna názvu domény, na které má běžet Produkt, změna fakturačních údajů, změna kontaktních údajů, apod.).
- 5.1.7 v případě informace Poskytovatele Klientovi na e-mail Klienta o překročení limitu diskového prostoru na Serveru Poskytovatele je Klient povinen do 5 pracovních dní od odeslání informace Poskytovatele:
  - a) buď odstranit nadlimitní data, obrázky a přílohy z internetového obchodu,
  - b) nebo objednat zvýšení limitu diskového prostoru formou Objednávky na <https://helpdesk.netdirect.cz> – platí pouze pro verzi FastCentrik 1.0. a všechny varianty verze FastCentrik 2.0, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus.
- 5.1.8 Neprovede-li Klient žádné z opatření dle čl. 5.1.7 těchto Obchodních podmínek, jedná se o porušení Smlouvy dle čl. 10 těchto Obchodních podmínek.

### 5.2. Odpovědnost za obsah

- 5.2.1 Klient je povinen při používání Licenčních Produktů dodržovat veškerá práva a oprávněné zájmy jeho autora a Poskytovatele, zvláště nepoužívat Licenční produkty způsobem, jenž je hanlivý, zavádějící nebo zasahuje do práv anebo oprávněných zájmů jeho autora a Poskytovatele. Fotografie, Infografiku, audio/video Obsah, či jiný obdobný

Obsah je Klient je povinen používat takovým způsobem, aby nedošlo k zásahu do práva na ochranu osobnosti, zejména k zásahu do práva na ochranu jejich podobizny, soukromí, cti a důstojnosti. Klient v plném rozsahu odpovídá za jakoukoli škodu, která vznikne Poskytovateli či třetí osobě v souvislosti s porušením povinnosti uvedené v tomto odstavci.

- 5.2.2 Klient se zavazuje, že nebude poškozovat jméno Poskytovatele ani ostatní uživatele Internetu, bude jednat v souladu s Obchodními podmínkami a zejména se nebude jakýmkoliv způsobem podílet na činnostech, které jsou považovány za hrubé porušení Obchodních podmínek:
- a) využívat Produkt pro rozesílání nevyžádaných e-mailů (spamming), řetězových e-mailů, případně jejich duplikaci;
  - b) nahrávat na FTP nelegální software a audiovizuální soubory. v opačném případě je Poskytovatel oprávněn tento nelegální software a audiovizuální soubory odstranit;
  - c) odesílat zprávy nebo nabízet ke stahování (download) soubory obsahující viry, trojské koně a jiné nebezpečné programy;
  - d) pokoušet se proniknout na účty (stránky, diskové prostory apod.) jiných uživatelů Serveru Poskytovatele;
  - e) zveřejňovat informace, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR a dobrými mravy, případně poškozující dobré jméno Poskytovatele.

## 6. ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

### 6.1. Obecné

- 6.1.1 Poskytovatel je povinen řádně poskytovat Licenční produkty a Služby. Poskytovatel je povinen obnovit řádné poskytování Licenčních produktů a Služeb ve lhůtách dle čl. 2.5.4 těchto Obchodních podmínek .
- 6.1.2 Poskytovatel si ponechává kontrolu nad formou a obsahem Služeb a Licenčních Produktů. Klient uznává, že mohou nastat změny formy či obsahu Služeb nebo Licenčních Produktů, a ačkoli Poskytovatel může dle potřeby a okolností změnit Služby a Obchodní podmínky, Poskytovatel se zavazuje, že nezmění jejich základní povahu.

### 6.2. Odpovědnost za škodu

- 6.2.1 v případě, že Klient utrpí jakoukoli škodu nebo ztrátu výlučně v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele při poskytování Licenčních produktů a Služeb, Poskytovatel Klientovi nahradí škodu do výše, kterou mohl předvídat v souladu s ustanovením § 2913 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, maximálně však do výše částky odpovídající dvojnásobku měsíční Ceny za licenci FastCentrik a Související služby (čl. 7.1 těchto Obchodních podmínek) účtované Poskytovatelem Klientovi za ten měsíc, ve kterém ke škodě došlo. Pro účely výpočtu zde uvedené limitace náhrady škody se vždy použije částka bez DPH, vyúčtovaná Poskytovatelem.
- 6.2.2 Poskytovatel neodpovídá za jakékoli výpadky provozu služeb Klientovi v případě, že (a) tento výpadek byl způsoben závadou na přenosové trase, jež je majetkem Klienta nebo kterékoli jiné třetí osoby; nebo (b) výpadek byl způsoben vyšší mocí, tj. nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Poskytovatele.

### 6.3. Odstávky

- 6.3.1 Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit dostupnost Programu (odstávka), k nimž se smluvně zavázal, a to na dobu nezbytně nutnou k provedení aktualizací Licenčních produktů a Služeb. Poskytovatel za této situace neodpovídá za škodu (včetně ušlého zisku) Klienta vzniklou v souvislosti s prováděnými aktualizacemi, jak je uvedeno shora.

## 7. CENY a PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 7.1. Ceny za licenci FastCentrik a Související služby

- 7.1.1 Cena za licenci a Související služby verze FastCentrik 1.0 činí 89 EUR. Nejsou-li Ceny uvedeny přímo v těchto Obchodních podmínkách, jsou uvedeny v Ceníku příslušné verze Programu, kterou Klient užívá: Ceník umístěný na internetové adrese <http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/moduly-a-sluzby/> pro verzi FastCentrik 2.0 a na adrese <http://www.fastcentrik.sk/varianty-e-shopu-a-cennik/> pro verzi FastCentrik Basic a FastCentrik Plus.  
Cena nezahrnuje DPH, přičemž příslušná DPH ve výši platné sazby bude k základu daně přičtena. To platí pro subjekty se sídlem nebo místem pobytu nebo provozovnou na území ČR a pro osoby nepovinné k dani se sídlem nebo místem pobytu ve státě EU. Osobám povinným k dani (tj. fyzickým nebo právnickým osobám, které samostatně uskutečňují ekonomické činnosti, a to včetně právnických osob, které nebyly založeny nebo zřízeny za účelem podnikání, pokud uskutečňují ekonomické činnosti) se sídlem či bydlištěm mimo ČR, tj. jak ve státech EU, tak i třetích zemích, nebude DPH účtována. Rovněž nebude DPH účtována pro osoby nepovinné k dani se sídlem nebo místem pobytu mimo EU i mimo ČR. Ceníková cena je konečná, po všech srážkách poplatků za bankovní převody, vnitřní daně a jiné poplatky uložené zákony ČR či jiných zemí. z ceny nebude srážena žádná srážková daň z licencí (např. 10 % dle česko-slovenské smlouvy o zamezení dvojího zdanění), neboť tento produkt má charakter krabicového softwaru, který licenčním daním nepodléhá. Pokud by klient v rozporu s tímto ustanovením srážkovou daň srazil či chtěl srazit, ujednává se, že ceníková cena je konečná cena netto po všech případných srážkách, která musí být poukázána poskytovateli a případnou srážku hradí klient ke své tíži, popř. metodou výpočtu tzv. brutací.
- 7.1.2 Cena za Licenci FastCentrik 1.0 nebo FastCentrik 2.0 varianty BRONZE, SILVER, GOLD, nebo verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus (odměna za poskytnutí licence) a cena Souvisejících služeb je účtována Poskytovatelem částka hrazena měsíčně, popř. předem na období jednoho roku, popř. dvou let, a to vždy jako úhrnná částka.
- 7.1.3 Faktury za Cenu Licence FastCentrik a Související služby u měsíčně hrazené ceny varianty Licence FastCentrik 1.0 nebo FastCentrik 2.0 varianty BRONZE, SILVER, GOLD, nebo verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus budou vystavovány Poskytovatelem měsíčně vždy nejvýše 10 dnů před zahájením měsíce, ve kterém budou služby Klientu poskytnuty. Pro případ výpovědi obchodního vztahu Klientem se takto vyúčtovaná a uhrazená Cena za Licenci a Související služby Klientovi ani z části nevrací.
- 7.1.4 Faktury za Cenu Licence FastCentrik a Související služby hrazenou na rok popř. na dva roky dopředu (tzv. předplatné období) u varianty Licence FastCentrik 1.0 nebo FastCentrik 2.0 varianty BRONZE, SILVER, GOLD, nebo verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus budou vystavovány Poskytovatelem nejvýše 10 dnů před zahájením prvního měsíce, za který je předplatné uhrazeno, a následně vždy alespoň 10 dnů před uplynutím sjednaného předplatného období. Pokud Klient zvolí předplatné na jeden, nebo dva roky, je mu poskytnuta zvýhodněná Cena Licence a Souvisejících služeb a v případě výpovědi Smlouvy dle čl. 11.1.2. těchto Obchodních podmínek se takto vyúčtovaná a uhrazená Cena za Licenci a Související služby Klientovi ani z části nevrací. Ceny za plnění nad rámec sjednaného předmětu Smlouvy (čl. 7.2 těchto Obchodních podmínek) budou fakturovány průběžně způsobem, jak vyplývá z těchto Obchodních podmínek a Ceníku.
- 7.1.5 Vceně za užívání příslušné verze Programu je zahrnuta rovněž autorská odměna za poskytnutí Licence FastCentrik k takové verzi Programu.
- 7.1.6 Nárok na Cenu za Licenci FastCentrik a Související služby vzniká Poskytovateli od 1. dne měsíce následujícího poté, co byla Poskytovateli doručena Objednávka.

## 7.2. Plnění nad rámec sjednaného předmětu Smlouvy

- 7.2.1 Poskytovateli vzniká nárok na úhradu plnění, která jsou nad rámec sjednaného předmětu Smlouvy, zejména v případech, kdy ze strany Klienta dojde k překročení sjednaných limitů diskového nebo mailového prostoru, překročení sjednaného limitu pro průtok dat nebo překročení maximálního počtu položek zboží. Limity pro uvedená plnění včetně ceny za jejich překročení jsou upraveny v Ceníku popř. v tomto čl. 7.2 těchto Obchodních podmínek v závislosti na verzi a variantě Licence FastCentrik 1.0 nebo FastCentrik 2.0 (BRONZE, SILVER, GOLD) nebo verzi FastCentrik Basic, FastCentrik Plus.

- 7.2.2 Cena za nadlimitní diskový a mailový prostor bude splatná na základě zálohové faktury vystavené do 5 dnů od objednávky Klienta. Cena činí 74 EUR/GB. Při překročení limitu diskového nebo mailového prostoru budou jednorázově poskytnuty a účtovány násobky 1GB diskového nebo mailového prostoru, čímž se zároveň zvýší limit diskového nebo mailového prostoru Programu a překročení původního limitu již nebude znovu účtováno.
- 7.2.3 Cena za nadlimitní průtok dat činí 0,70 EUR/GB a bude fakturována čtvrtletně vždy do 15 dnů po skončení čtvrtletí, ve kterém byly poskytnuty služby, za které je faktura vystavena.
- 7.2.4 Cena za přechod Klienta z varianty Licence vyšší na nižší (např. z GOLD na SILVER, nebo z GOLD na BRONZE, nebo z verze FastCentrik Plus na verzi FastCentrik Basic) činí 37 EUR. Při přechodu Klienta z nižší varianty Licence na vyšší se Klientovi poměrná část uhrazená za vyšší variantu Licence nevrací.
- 7.2.5 Výpočet ceny plnění, které se Klient zavazuje hradit v případě překročení maximálního počtu položek zboží pro jednotlivé varianty Licence FastCentrik 2.0 a verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus, se stanoví takto:
- Varianta licence BRONZE – max. počet položek zboží 300 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,10 EUR
  - Varianta Licence SILVER - max. počet položek zboží 1000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,03 EUR
  - Varianta Licence GOLD - max. počet položek zboží 15000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,003 EUR
  - Verze licence FastCentrik Basic - max. počet položek zboží 3000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,03 EUR
  - Verze licence Plus - max. počet položek zboží 30 000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,003 EUR
  - U žádné verze FastCentrik Basic a FastCentrik Plus a varianty GOLD verze FastCentrik 1.0 nelze překročit počet položek nad 50 000 ani za příplatek. U žádné varianty verze FastCentrik 2.0 nelze překročit počet položek nad 30 000 ani za příplatek.
- 7.2.6 Výpočet ceny plnění, které se Klient zavazuje hradit v případě překročení maximálního počtu položek zboží pro jednotlivé varianty Licence FastCentrik 1.0. varianty GOLD se stanoví dle následující tabulky.

Počet položek zboží	Příplatek v EUR/měsíc
Do 15 000	0
15 001 - 20 000	11
20 001 - 30 000	48
30 001 - 40 000	121
40 001 - 50 000	158

- 7.2.1 O skutečnosti, že byl překročen maximální povolený počet položek zboží a o jaké konkrétní překročení položek se jedná, bude Klient minimálně jednou měsíčně informován s tím, že mu bude na začátku měsíce fakturována cena za takto překročené množství položek zboží, k němuž došlo v předchozím kalendářním měsíci.
- 7.2.2 Cena za vytvoření dalšího administračního přístupu Klienta pro správu mailboxů činí 19 EUR.

### 7.3. Úhrada Volitelných služeb, Přídavných modulů Programu nebo Grafických šablonThemeCentrik

- 7.3.1 Cena za Volitelné služby bude splatná na základě zálohové faktury, nebo faktury vystavené do 5 dnů od objednávky Klienta.
- 7.3.2 Cena Přídavných modulů Programu nebo Grafických šablon ThemeCentrik je účtována jako měsíční částka způsobem dle čl. 7.1.2 těchto Obchodních podmínek.
- 7.3.3 V ceně Přídavných modulů Programu a Grafických šablon ThemeCentrik je zahrnuta rovněž autorská odměna za Poskytovatelem udělené oprávnění užít Přídavný modul, popř. Grafickou šablonu ThemeCentrik.

#### **7.4. Platební podmínky**

- 7.4.1 Není-li výslovně stanoveno jinak, jsou veškeré Ceny uvedené v Ceníku nebo těchto Obchodních podmínkách uváděny jako ceny bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude účtována způsobem a ve výši dle platných právních předpisů.
- 7.4.2 Veškeré platby předpokládané těmito Obchodními podmínkami budou hrazeny bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele s uvedením příslušného variabilního symbolu, a to na základě zálohové faktury, nebo faktury vystavené Poskytovatelem Klientovi a odeslané na kontaktní e-mail Klienta.
- 7.4.3 Všechny zálohové faktury a faktury jsou splatné Klientem do 10 pracovních dnů po datu jejich vystavení, přičemž platba bude považována za uhrazenou po připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 7.4.4 Zálohové platby Klienta budou Poskytovatelem vyúčtovány formou daňového dokladu a odeslány na kontaktní e-mail Klienta, jak umožňuje legislativa ČR. Klient souhlasí s doručováním daňových dokladů e-mailem ve formátu PDF.

## **8. UTAJENÍ INFORMACÍ, OSOBNÍ ÚDAJE**

### **8.1. Povinnost mlčenlivosti**

- 8.1.1 Každá strana potvrzuje, že jí mohou být zpřístupněny nebo jinak oznámeny informace důvěrné povahy týkající se obchodních aktivit druhé strany. Každá strana se zavazuje, že uchová tyto informace (jakož i obchodní tajemství druhé obchodní strany) v tajnosti a bez souhlasu druhé strany je nezpřístupní žádné třetí osobě, ani je nepoužije pro žádný jiný účel, než pro plnění svých závazků ze Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.
- 8.1.2 Tento závazek utajení informací neplatí pro informace, jež jsou (a) všeobecně dostupné veřejnosti, nikoli prostřednictvím úkonu nebo opomenutí přijímající obchodní strany, nebo (b) se je přijímající strana dozví prostřednictvím třetí osoby, jež nemá žádný závazek utajení informací, nebo (c) jejichž zpřístupnění je požadováno právními předpisy, soudním rozhodnutím nebo žádostí kteréhokoli k tomu oprávněného orgánu státní správy či samosprávy. v případech uvedených ad. (c) je přijímající strana povinna učinit veškerá relevantní opatření k tomu, aby důvěrnost informací zůstala v co nejvyšší míře zachována i při splnění tam uvedené povinnosti.
- 8.1.3 Závazek uvedený v tomto článku trvá ve vztahu ke konkrétním informacím, dokud tyto informace mají komerční hodnotu.

### **8.2. Ochrana osobních a jiných údajů**

- 8.2.1 V případě, že Klient je fyzická osoba, dává tímto Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů, které jí poskytl v souvislosti s plněním dle těchto Obchodních podmínek (zejména jméno, adresa, telefon, e-mail, IP adresa počítače). Klient souhlasí s tím, aby tyto jeho osobní údaje byly zpracovávány za účelem plnění dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, a to Poskytovatelem nebo osobou jí k tomuto určenou. Poskytovatel se zavazuje, že bude zachovávat důvěrnost takto poskytnutých osobních údajů. Tento souhlas je udělen na dobu trvání obchodního vztahu.
- 8.2.2 Klient poskytuje souhlas Poskytovateli k tomu, aby Poskytovatel poskytl data včetně osobních údajů, které Klient vkládá do produktu FastCentrik, Partnerovi pro další zpracování v Aplikaci partnera.
- 8.2.3 Klient poskytuje souhlas Poskytovateli, Partnerovi a osobě určené Poskytovatelem se

zpracováním dat včetně osobních údajů, které Klient vkládá do produktu FastCentrik a které jsou dále obsaženy v Aplikacích partnera a to za účelem plnění požadavků stanovených právními předpisy, jakož i za účelem plnění Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.

## 9. ŘEŠENÍ SPORŮ

9.1. Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Řízení se bude konat v regionálním sudišti Ostrava.

## 10. PŘÍPADY PORUŠENÍ SMLOUVY

### 10.1. Podstatné porušení Smlouvy

10.1.1 Za případ podstatného porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek jsou považovány zejména, nikoli však výlučně, následující skutečnosti: (a) prodlení Klienta s proplacením zálohové faktury nebo faktury přesahující 20 pracovních dnů po datu splatnosti; (b) Klientovo porušení čl. 4.2.2, 4.2.3, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.1.7 a 5.2.2 Obchodních podmínek; (c) porušení čl. 6.1.1 těchto Obchodních podmínek Poskytovatelem.

### 10.2. Pozastavení plnění Poskytovatelem

10.2.1 V případě prodlení s úhradou Ceny nebo její části Klientem oproti splatnosti uvedené na faktuře je Poskytovatel oprávněn pozastavit přístup Klienta k Programu, jakož i poskytování jiných Služeb, až do doby uhrazení dlužné částky, a to bez nároků Klienta na náhradu škod a/nebo smluvních pokut vzniklých v důsledku takového jednání Poskytovatele, které není prodlením Poskytovatele, a které ani nelze považovat za závadu. Nárok Poskytovatele na cenu za uvedené období není tímto dotčen.

10.2.2 Dojde-li k pozastavení přístupu Klienta k Programu a Službám dle čl. 10.2.1 těchto Obchodních podmínek, je Poskytovatel povinen obnovit Klientovi veškerá plnění ze Smlouvy do 5 pracovních dnů od připsání platby na účet Poskytovatele.

10.2.3 Poskytovatel má právo dočasně ukončit poskytování Služeb Klientovi rovněž v případech, kdy se Klient dopustil jiných podstatných porušení Smlouvy, než je prodlení s úhradou Ceny, pouze však na základě předchozí výzvy k tomu, aby neprodleně od podstatného porušování Smlouvy upustil.

10.2.4 Opětovné zahájení poskytování Služeb a Licenčních produktů je zpoplatněno, a to poplatkem ve výši 19 EUR; Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat si tento poplatek při každém opětovném zahájení Služeb a Licenčních produktů.

## 11. UKONČENÍ SMLOUVY a ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK

### 11.1. Doba trvání Smlouvy, ukončení Smlouvy

11.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

11.1.2 Klient má právo Smlouvu ukončit výpovědí, kterou Klient zašle Poskytovateli elektronicky prostřednictvím HelpDesku (<https://helpdesk.netdirect.cz>). Výpovědní doba se liší v závislosti na tom, zda Klient uzavřel Smlouvu s měsíční úhradou Ceny (čl. 7.1.3 těchto Obchodních podmínek), nebo s ročním popř. dvouletým předplatným (čl. 7.1.4 těchto Obchodních podmínek).

11.1.3 Výpovědní doba Smlouvy s měsíční úhradou Ceny (čl. 7.1.3 těchto Obchodních podmínek) činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po jejím vložení do HelpDesku.

11.1.4 Výpovědní doba Smlouvy s ročním popř. dvouletým předplatným (čl. 7.1.4 těchto Obchodních podmínek) končí vždy ke konci příslušného předplatného období, a to na základě výpovědi podané způsobem dle čl. 11.1.2 alespoň jeden měsíc před uplynutím předplatného období.

11.1.5 Po uplynutí výpovědní doby závazkový vztah mezi Poskytovatelem a Klientem zaniká,

avšak i nadále trvá povinnost Klienta uhradit Poskytovateli veškeré pohledávky Poskytovatele vzniklé za trvání Smlouvy.

- 11.1.6 Smlouvu je oprávněn vypovědět rovněž Poskytovatel, avšak ve lhůtě a způsobem vyplývajícím z platných právních předpisů (§ 1998 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).
- 11.1.7 Kterákoliv strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy, pokud nastane některá z následujících skutečností: druhá strana (a) se stane insolventní; nebo (b) vstoupí do likvidace; (c) bude se splněním svého závazku déle než jeden měsíc v prodlení. Smlouva zaniká (včetně Licence FastCentrik) ihned po doručení odstoupení příslušné straně, ledaže by v odstoupení uvedla oprávněná strana pozdější datum zániku Smlouvy.
- 11.1.8 Právo odstoupit od Smlouvy mají strany rovněž z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení se splněním závazku ze Smlouvy delší než jeden měsíc a dále porušení Smlouvy uvedená v čl. 10.1.1 těchto Obchodních podmínek.
- 11.1.9 Smlouva zaniká (včetně Licence FastCentrik) ihned po doručení odstoupení příslušné straně, ledaže by v odstoupení uvedla oprávněná strana pozdější datum zániku Smlouvy.

## **11.2. Vypořádání závazků stran po zániku Smlouvy**

- 11.2.1 Zanikne-li Smlouva odstoupením, Klientovi nevzniká nárok na vrácení peněžitých plnění za řádně poskytnutá plnění Poskytovatele dle Smlouvy.
- 11.2.2 Zánikem Smlouvy zaniká současně právo užívat Program včetně případných Přídavných modulů nebo Grafických šablon ThemeCentrik nabytých Klientem v souladu s čl. 3.2 a 3.3 těchto Obchodních podmínek.
- 11.2.3 s ohledem na to, že Klient má přístup k veškerým datům uloženým v rámci Programu, která jsou v běžně užívaných formátech, není Poskytovatel povinen poskytnout součinnost k migraci těchto dat do nového informačního systému Klienta ani mu poskytovat jinou součinnost související s přechodem na nový informační systém.
- 11.2.4 Smluvní strany si sjednaly, že Poskytovatel je oprávněn po uplynutí lhůty 30 dnů smazat (odstranit) veškerá data Klienta, které ke dni ukončení jsou uložena na serverech Poskytovatele nebo jiných nosičích dat. Klient bere toto na vědomí a bere na vědomí, že takto odstraněná data již nebude možné obnovit. Případnou součinnost Poskytovatele v souvislosti se zánikem Smlouvy a přechodu Klienta na jiný informační systém může Poskytovatel s Klientem sjednat, avšak zvláštní smlouvou a za úplaty.

## **11.3. Ukončení užívání Přídavných modulů nebo Grafických šablon ThemeCentrik**

- 11.3.1 Klient je oprávněn jednostranně vypovědět pouze užívání Přídavného modulu nebo Grafické šablony ThemeCentrik, aniž by tímto byla dotčena Smlouva a její další trvání.
- 11.3.2 Klient vypoví užívání příslušného Přídavného modulu nebo Grafické šablony ThemeCentrik prostřednictvím HelpDesku (<https://helpdesk.netdirect.cz>). Výpověď počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po jejím vložení do HelpDesku a výpovědní doba činí 1 měsíc. Po uplynutí výpovědní doby závazkový vztah mezi Poskytovatelem a Klientem i nadále trvá a Klient je oprávněn užívat Program, jakož i Přídavné moduly nebo Grafické šablony ThemeCentrik, jejichž užívání nevypověděl.
- 11.3.3 Po dobu běhu výpovědní doby mají obě strany závazky vyplývající z užívání Přídavného modulu či Grafické šablony ThemeCentrik v plném rozsahu (tj. Klient je oprávněn je užívat a Poskytovateli vzniká nárok na Cenu za příslušný Přídavný modul nebo Grafickou šablonu ThemeCentrik).

## **11.4. Jednostranná změna Obchodních podmínek**

- 11.4.1 Poskytovatel má právo kdykoli v přiměřeném rozsahu změnit nebo doplnit



Obchodní podmínky včetně Ceníku, a to zejména z důvodu změn právních předpisů, technologických změn ovlivňujících funkce Programu či nakládání s údaji Klienta, ale také z důvodu rozšíření nebo změn Programu, Souvisejících služeb, Volitelných služeb, Přídavných modulů, Grafických šablon ThemeCentrik, nebo nových v těchto Obchodních podmínkách dosud nedefinovaných služeb Poskytovatele. Poskytovatel je dále oprávněn změnit Podmínky tehdy, pokud se změní podmínky na trhu či obchodní nebo licenční podmínky třetích osob, jejichž systémového či aplikačního software či služeb užívá Poskytovatel či Klient k provozování Programu. Poskytovatel je dále oprávněn změnit Obchodní podmínky v případech změn v hospodářské či finanční situaci, změně měny (např. přijetí Eura), inflaci a takových změnách okolností, které by založily hrubý nepoměr v právech a povinnostech v neprospěch Poskytovatele.

- 11.4.2 Změny Obchodních podmínek budou oznámeny Poskytovatelem jeho Klientům elektronickou poštou, tedy zasláním odkazu na jejich nové znění na e-mail Klienta uvedený v Objednávce a dále publikací změněných Obchodních podmínek na internetových stránkách Poskytovatele.
- 11.4.3 Změněné Obchodní podmínky nabydou účinnosti a závaznosti pro obě strany od data uvedeného v takto změněných Obchodních podmínkách, nejdříve však od oznámení o jejich změně Klientovi. Poskytovatel se zavazuje doručit Klientovi informaci o změně Obchodních podmínek nejpozději 30 dnů před datem jejich účinnosti.
- 11.4.4 Pokud Klient nesouhlasí se změnou Obchodních podmínek, má právo je odmítnout a vztah vzniklý ze Smlouvy s Poskytovatelem ukončit během lhůty čtrnácti (14) dnů, počínaje dnem, kdy byl Klient o zveřejnění změněných Obchodních podmínek informován. Výpověď dle tohoto odstavce Klient vloží do HelpDesku (<https://helpdesk.netdirect.cz>), popř. ji doručí způsobem dle čl. 12.3.1 těchto Obchodních podmínek. Výpověď počíná běžet prvním dnem po jejím vložení a výpovědní doba činí 14 dnů.
- 11.4.5 Neukončí-li Klient smluvní vztah způsobem a ve lhůtách dle čl. 11.4.4 těchto Obchodních podmínek, platí, že změny Obchodních podmínek akceptoval.

## 12. KONTAKTY a OZNÁMENÍ

### 12.1. Kontaktní údaje Poskytovatele:

- 12.1.1 NetDirect s.r.o., Varenská Office Center, Varenská 2723/51, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
- 12.1.2 e-mail: [obchod@fastcentrik.cz](mailto:obchod@fastcentrik.cz) helpdesk: <https://helpdesk.netdirect.cz>

### 12.2. Kontaktní údaje Klienta

- 12.2.1 Kontaktní údaje Klienta jsou součástí Objednávky Licence FastCentrik.

### 12.3. Způsob a forma komunikace

- 12.3.1 Oznámení na základě těchto Obchodních podmínek musí být zaslána formou sdělení na <https://helpdesk.netdirect.cz>, doporučeným dopisem prostřednictvím pošty, nebo musí být doručena osobně. v případě závad a incidentů je Klient povinen komunikovat prostřednictvím HelpDesku, na kterém lze kdykoli dohledat celou komunikaci. v případě sporu mezi Poskytovatelem a Klientem bude pro posouzení rozhodující komunikace v HelpDesku, na jinou komunikaci (telefonicky, prostřednictvím e-mailu či faxu) Poskytovatel není s ohledem na své provozní možnosti povinen brát zřetel.
- 12.3.2 Každá smluvní strana může změnit své kontaktní údaje zasláním oznámení druhé straně o příslušné změně. Toto oznámení musí být doručeno druhé straně nejpozději 5 pracovních dnů před dnem, ke kterému příslušná smluvní strana požaduje provést změnu kontaktních údajů.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Obchodní podmínky a práva obchodních stran vyplývající ze Smlouvy a z Obchodních

podmínek se řídí právem České republiky.

- 13.2.** Klient souhlasí s tím, aby Poskytovatel využil elektronického kontaktu na Klienta, sděleného Klientem, pro zasílání obchodních sdělení. Klient dále dává Poskytovateli výslovný souhlas s předáním svého telefonického kontaktu společnosti PayU Czech Republic s.r.o., IČ 24129119, se sídlem Praha 8, Karlín, Karolinská 650/1, PSČ 186 00, za účelem uskutečnění telefonátu s nabídkou služeb této společnosti. Tento souhlas je klient oprávněn kdykoliv odmítnout zasláním e-mailu na [obchod@fastcentrik.cz](mailto:obchod@fastcentrik.cz), anebo na počátku každého telefonátu.
- 13.3.** Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1. 9. 2015**, avšak ve vztahu ke Klientům, kteří uzavřeli Smlouvu s Poskytovatelem před **31. 8. 2015** tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti až dne **15. 10. 2015**, nebo datem odsouhlasení těchto obchodních podmínek Klientem v tiketu, podle toho, které datum nastane dříve.
- 13.4.** Tyto smluvní podmínky jsou vyhotoveny v jazyce českém a v jazyce slovenském. Pro výklad ustanovení této smlouvy je rozhodující jejich znění vyhotovené v českém jazyce.