

# 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 Start, 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
- 1.2.2 „**Ceník**“ je umístěn na internetové adrese <http://www.fastcentrik.cz/e-shop/cenik-variant-a-modulu-fastcentrik-1-0.aspx> pro verzi FastCentrik 1.0 a na adrese <http://www.fastcentrik.cz/cenik/> pro verzi FastCentrik Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus a obsahuje veškeré aktuální Ceny účtované Klientovi za Licenci FastCentrik a některé Volitelné služby a Přídavné moduly.
- 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 Start, 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 Start, FastCentrik Basic nebo FastCentrik Plus. Poskytovatel provozuje tři obsahově odlišné varianty Licence FastCentrik 1.0 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 „**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 „**ThemeCentrik**“ je webová aplikace vytvořená společností NetDirect s.r.o. za účelem distribuce Grafických šablon ThemeCentrik pro Program
- 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.cz/e-shop/cenik-variant-a-modulu-fastcentrik-1-0.aspx> pro verzi FastCentrik 1.0 a na adrese <http://www.fastcentrik.cz/cenik/> pro verzi FastCentrik Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus. Základní funkční vlastnosti vyplývají rovněž z videomanuálů na internetové adrese <http://www.fastcentrik.cz/podpora/videomanualy/>, které jsou zčásti společné pro verze FastCentrik 1.0 a FastCentrik Start, 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.
- 1.2.27 „**Smlouvou o zpracování osobních údajů**“ se rozumí vzorová smlouva o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením a Zákonem, jež tvoří přílohu těchto Obchodních podmínek.

### 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 Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus, které jsou umístěny na stránkách <http://www.fastcentrik.cz/cenik/> 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.
- 1.3.2 Část obsahu Smlouvy je ve smyslu § 1751 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
- kontaktovat před uzavřením Smlouvy telefonicky Klienta a ověřit si informace, které uvedl v objednávkovém formuláři a/nebo
  - odmítnout uzavření Smlouvy, a to i bez udání důvodů.
- 1.3.6 Pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno odchýlné 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:
- umístit FastCentrik na Server Poskytovatele), zřídit Klientovi přístup a provést aktivaci počítačového programu FastCentrik,
  - poskytnout Klientovi oprávnění k výkonu práva užít FastCentrik (licence),
  - poskytovat po dobu trvání Smlouvy hosting Programu,
  - poskytovat Klientovi po dobu trvání Smlouvy postimplementační podporu včetně průběžné správy Programu (aktualizace, update) a řešení případných závad a incidentů,
  - 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 Start 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 Start, FastCentrik Basic, FastCentrik Plus) a právními předpisy. Pro plné využití takto poskytnuté licence se poskytovatel zavazuje dodat

Klientovi služby související s užíváním Programu, implementací Programu, hostingem Programu a postimplementační podporou 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.

2.2.2 O dokončení implementace je Klient informován e-mailovou zprávou. Tato zpráva obsahuje také 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 1 GB u varianty BRONZE a SILVER a do 2 GB u varianty GOLD, ve verzi FastCentrik Start a 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. varianty BRONZE 300 (tři sta), u verze FastCentrik Start 500 (pět set) 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 umísťovat 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.cz/vlastnosti-a-funkce/bezplatne-aktualizace-fastcentrik/> pro verzi FastCentrik Start, 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 Start, 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 Start, 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 nenese 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 Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus:

### BRONZE a FastCentrik Start

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 (9:00 – 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 9:00 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 prodloužení 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, přidělené 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, případně v termínu odsouhlaseném v HelpDesku 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. 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 Přídavné moduly jsou poskytovány prostřednictvím HelpDesku, objednávku může odeslat pouze Klient, který se přihlásil prostřednictvím svých přihlašovacích údajů (uživatelské jméno, heslo).
- 3.2.2 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 FastCentrik Start, 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**

- 3.4.1 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.
- 3.4.2 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).
- 3.4.3 Volitelné služby nebo Grafické šablony ThemeCentrik objednává Klient verze FastCentrik Start, 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 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 dodržením 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**

- 4.2.1 Poskytovatel umístí Program ve formě jeho implementace na Server Poskytovatele. Poskytovatel nebude předávat Klientovi žádné rozmnoženiny Programu. Klient nemá nárok na zdrojové kódy Programu.
- 4.2.2 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.
- 4.2.3 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.

- 4.2.4 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.
- 4.2.5 Poskytovatel je oprávněn jako autor Programu uvést na viditelném místě informaci, že Program je provozován na systému FastCentrik, včetně odkazu na webové stránky Poskytovatele.
- 4.2.6 Poskytovatel je oprávněn zveřejňovat informaci o poskytnutí Licence FastCentrik Klientovi na svých webových stránkách, případně ve formě komerční reklamy ke svým produktům.
- 4.2.7 Všechna práva, která nejsou výslovně udělena Klientovi, jsou vyhrazena Poskytovateli
- 4.2.8 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 program 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 Poskytovatel 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. variantu GOLD, FastCentrik Start, 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 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:
- využívat Produkt pro rozesílání nevyžádaných e-mailů (spamming), řetězových e-mailů, případně jejich duplikaci;
  - nahrávat na FTP nelegální software a audiovizuální soubory. V opačném případě je Poskytovatel oprávněn tento nelegální software a audiovizuální soubory odstranit;
  - odesílat zprávy nebo nabízet ke stahování (download) soubory obsahující viry, trojské koně a jiné nebezpečné programy;
  - pokoušet se proniknout na účty (stránky, diskové prostory apod.) jiných uživatelů Serveru Poskytovatele;
  - 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. 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 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.cz/e-shop/cenik-variant-a-modulu-fastcentrik-1-0.aspx> pro verzi FastCentrik 1.0 a na adrese <http://www.fastcentrik.cz/cenik/> pro verzi FastCentrik Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus.
- 7.1.2 Cena za Licenci FastCentrik varianty BRONZE, SILVER, GOLD, nebo verze FastCentrik Start, 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 BRONZE, SILVER, GOLD, nebo verze FastCentrik Start, 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 BRONZE, SILVER, GOLD, nebo verze FastCentrik Start, 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 V Ceně 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 (BRONZE, SILVER, GOLD) nebo verzi FastCentrik Start, 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 2000 Kč/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 18 Kč/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 990 Kč. 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 1.0 a verze FastCentrik Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus, se stanoví takto:
- a) Varianta licence BRONZE – max. počet položek zboží 170 produktů – za každý další

produkt nad toto maximum bude účtováno 2,90 Kč

- b) Varianta Licence SILVER - max. počet položek zboží 1000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,90 Kč
- c) Varianta Licence GOLD - max. počet položek zboží 15000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,09 Kč
- d) Verze licence FastCentrik Start - max. počet položek zboží 500 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 2,90 Kč
- e) Verze licence FastCentrik Basic - max. počet položek zboží 3000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,90 Kč
- f) Verze licence Plus - max. počet položek zboží 30 000 produktů – za každý další produkt nad toto maximum bude účtováno 0,09 Kč
- g) U žádné verze FastCentrik Start, FastCentrik Basic a FastCentrik Plus a varianty GOLD verze FastCentrik 1.0 nelze překročit počet položek nad 50 000 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. U varianty SIVER a BRONZE nelze ani za příplatek množství položek zvýšit.

Počet položek zboží	Příplatek v Kč/měsíc
Do 15 000	0,-
15 001 - 20 000	300,-
20 001 - 30 000	1 300,-
30 001 - 40 000	3 300,-
40 001 - 50 000	4 300,-

7.2.7 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.

7.2.8 Cena za vytvoření dalšího administračního přístupu Klienta pro správu mailboxů činí 500 Kč.

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

- 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 nepřístupní 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 Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů, : jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Klienta, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení (dále jen „**Údaje**“) Klientů, když tyto Údaje za účelem uzavření a plnění Smlouvy zpracovává, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (dále jen „**Nařízení**“) a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).
- 8.2.1 Údaje Poskytovatel získává přímým nebo nepřímým kontaktem s Klientem, v rámci poskytování Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na [www.fastcentrik.cz](http://www.fastcentrik.cz).
- 8.2.2 Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není Klient oprávněn takové zpracování Údajů odmítnout.
- 8.2.3 Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.
- 8.2.4 **Osobními a identifikačními údaji** se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Klienta, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Klienta marketingovými průzkumy, a jiné údaje oprávněně o Klientovi získané.
- 8.2.5 **Provozním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy Sítí Poskytovatele nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence skutečněného spojení, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení IP adresa, druh a způsob a objem využívání Služeb a cena za Službu a typové chování Klienta,
- 8.2.6 **Lokalizačním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v Sítí Poskytovatele a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Klienta, tj. např. údaj o Sítí Poskytovatele, k níž je Klient připojen
- 8.2.7 **Povinně jsou zpracovávány Údaje** na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb

elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítí či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím Sítě Poskytovatele nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

- 8.2.2 Klient fyzická osoba je tímto informována o tom, že Údaje, které tento Klient poskytl Poskytovateli.
- 8.2.3 Klient bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje **k následujícím účelům**: z důvodu oprávněného zájmu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení, tj. pro poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS), ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Klienta prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.
- 8.2.4 Poskytovatel tímto informuje Klienta, že poruší-li Klient svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté Služby (zejména existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost Klienta, je Poskytovatel oprávněn údaje Klienta potřebné pro vymáhání pohledávky předat právnímu zástupci Poskytovatele.
- 8.2.5 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Klienta s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.
- 8.2.6 Klient bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů a Nařízením zpracovávány třetími subjekty, a to společnostmi a.T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ: 64949681 za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. služby třetích stran, vymáhání atd.). Poskytovatel předává Údaje Klientů zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.
- 8.2.7 U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Klienta, je Klient oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření Smlouvy, tj. sdělit, že **souhlas nedává** (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas **kdykoli odvolat**, a to bezplatně dopisem zaslaným na adresu Poskytovatele. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.
- 8.2.8 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání Smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách Služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak.
- 8.2.9 Klient bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Klient bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit.
- 8.2.10 Údaje Poskytovatel zpracovává po dobu trvání Smlouvy, není-li v těchto Obchodních podmínkách nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců, není – li dohodnuto jinak. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Klienta ze své databáze, není – li dohodnuto jinak.
- 8.2.11 Klient má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Klient, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 8.2.12 V případě, že se Klient domnívá, že v souvislosti s marketingem oprávněný zájem Poskytovatele, coby

správce osobních údajů, převyšuje zájem Klienta, coby subjektu údajů, má Klient právo na

- vznesení námítky proti marketingu,
- omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s marketingem a při vyhovění námítce smazání osobních údajů v souvislosti s marketingem bez zbytečného odkladu.

8.2.13 Není-li mezi Poskytovatelem (coby zpracovatelem osobních údajů) a Klientem (coby správcem osobních údajů) prokazatelně uzavřena jiná smlouva o zpracování osobních údajů dle požadavku Nařízení a Zákona a současně Klient prostřednictvím komunikačního nástroje HelpDesk na <https://helpdesk.netdirect.cz> projeví souhlas s uzavřením Smlouvy o zpracování osobních údajů, platí, že Poskytovatel (coby zpracovatel osobních údajů) a Klient (coby správce osobních údajů) uzavřeli spolu Smlouvu o zpracování osobních údajů ve znění, jež tvoří přílohu 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 náhrady 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 500 Kč bez DPH; 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. 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. Odstoupení od smlouvy se provádí elektronicky prostřednictvím HelpDesku (<https://helpdesk.netdirect.cz>)

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 úplatu.

## **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 změni 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 nabudou 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

12.1.3 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 z Obchodních podmínek se řídí právem České republiky.

**13.2.** Přílohu těchto Obchodních podmínek tvoří vzorová Smlouva o zpracování osobních údajů.

**13.3.** Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 9. 7. 2018, avšak ve vztahu ke Klientům, kteří uzavřeli Smlouvu s Poskytovatelem před 8. 7. 2018 tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti až dne 9. 8. 2018.