

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb Shopix, Webix a Katix

(účinné ode dne 1.9.2022)

BOOTIQ s.r.o.

IČO: 29155495
DIČ: CZ29155495
Se sídlem: Hyberská 1007/20, Nové Město, 110 00 Praha 1
Zápis v OR: vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, složka 204933
Korespondenční adresa: V Bezovce 1523/9, 301 00 Plzeň
Kontaktní e-mail/tel.: info@bootiq.io

dále jen "Poskytovatel"

„Klientem“ se rozumí zákazník, resp. druhá smluvní strana

Článek 1 Základní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti Klienta a práva a povinnosti Poskytovatele související s poskytováním jeho služeb jejichž rozsah je blíže specifikovaný Smlouvou uzavřenou mezi Klientem a Poskytovatelem. Pokud je některá část VOP v rozporu s některým ustanovením Smlouvy nebo Objednávky má Smlouva nebo Objednávka přednost před VOP.
- 1.2 Pokud Klient využívá služby Poskytovatele bez uzavřené Smlouvy pak platí, že Klient okamžikem zahájením užívání služeb Poskytovatele potvrzuje, že si tyto VOP přečetl, porozuměl jim a souhlasí s nimi. Tyto VOP se jejich odsouhlasením stávají vzájemnou dohodou mezi Klientem a Poskytovatelem na jejímž základě bude Poskytovatel Klientovi poskytovat služby.
- 1.3 Tyto VOP se týkají především produktů: Webix, Katix, Shopix ve variantách Express, Standard, Enterprise a Ultimate (dále jen web). Dále pak hostingových služeb, poskytování virtuálních managed serverů, managed serverů, dedikovaných serverů, domén a dalších produktů vždy podle individuální smlouvy uzavřené s Klientem.
- 1.4 Klient uzavřením jakékoli Smlouvy nebo Objednávky s Poskytovatelem potvrzuje souhlas s těmito VOP.
- 1.5 Poskytovatel je oprávněn tyto podmínky kdykoliv měnit. O změnách je povinen Klienta písemně informovat minimálně 2 kalendářní měsíce předem prostřednictvím kontaktního e-mailu uvedeného ve Smlouvě nebo Objednávkách uzavřených mezi Klientem a Poskytovatelem; případně na komunikační e-mailovou adresu poskytnutou Klientem při zahájení poskytování Služby dle těchto VOP. Pokud Klient změnu VOP odmítne, odmítnutí zakládá výpověď dohody o poskytování Služby s výpovědní dobou 1 měsíc od odmítnutí. Po tuto dobu bude Poskytovatel poskytovat Služby podle poslední verze VOP a uplynutím výpovědní doby spolupráce mezi Poskytovatelem a Klientem skončí.
- 1.6 Otázky v těchto VOP neupravené se řídí právem České republiky.

Článek 2 Odměna, fakturace a platby

- 2.1 Odměna za poskytování Služeb se řídí aktuálním všeobecným ceníkem Poskytovatele (dále jen „Ceník“).
- 2.2 Ceník stanovuje:

- 2.2.1 Základní sazbu za práce – jedná se o činnosti prováděné ve standardní pracovní době mezi 8:00 až 16:00 v pracovní dny dle oficiálního kalendáře České republiky
- 2.2.2 Příplatek ve výši 50% připočítaný k základní sazbě dle odst. 2.2.1 za práce prováděné mimo pracovní dobu – jedná se o činnosti prováděné mimo pracovní dobu tzn. Mezi 6:00 až 8:00 a mezi 16:00 až 22:00 v pracovní dny dle oficiálního kalendáře České republiky
- 2.2.3 Příplatek ve výši 100% připočítaný k základní sazbě dle odst. 2.2.1 za práce prováděné v nočních hodinách – jedná se o činnosti prováděné v pracovních dnech v nočních hodinách tzn. mezi 22:00 až 6:00 a to v pracovní dny dle oficiálního kalendáře České republiky
- 2.2.4 Příplatek ve výši 100% připočítaný k základní sazbě dle odst. 2.2.1 za práce prováděné o víkendech, státních svátcích a ve dnech pracovního klidu/volna dle oficiálního kalendáře České republiky.
- 2.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo Ceník alespoň 1x ročně upravit v závislosti na vývoji meziroční inflace, a to výpočtem na základě rozdílu míry inflace zveřejněné Českým statistickým úřadem (dále jen "ČSÚ") v předchozím ročním období, přičemž za roční míru inflace se považuje míra vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen uveřejněná pro příslušné roční období na webových stránkách ČSÚ, Inflace – druhy, definice, tabulky. Vedle toho si Poskytovatel si vyhrazuje právo Ceník jednostranně změnit v případě změny cen za poskytované Služby v čase a místě obvyklých. O těchto změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Klienta písemně informovat minimálně 2 kalendářní měsíce před plánovaným zvýšením ceny.
- 2.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo Ceník měnit na základě změny subdodavatelských cen, jako je cena hostingových služeb, domén nebo cena licencí třetích stran nutných k poskytování Služeb nebo realizaci Díla. O těchto změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Klienta písemně informovat bezprostředně po zjištění této skutečnosti.
- 2.5 Odměna za hosting, server a domény jsou vždy splatné předem na minimální období jednoho roku. Nevyčerpaná část se při předčasném ukončení Smlouvy nevrací.
- 2.6 Odměnu bude Klient hradit na základě vystavené faktury se splatností 14 kalendářních dnů od data vystavení uvedeného na faktuře.
- 2.7 Odměna bude hrazena vždy bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 2.8 Klient souhlasí se zasíláním faktur pouze v elektronické podobě. Faktury budou zasílány ve formátu PDF na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo Objednávce uzavřené mezi Klientem a Poskytovatelem.
- 2.9 Pokud Klient neuhradí fakturu včas:
- 2.9.1 5 den po splatnosti odešle Poskytovatel e-mailovou první upomínku zdarma;
- 2.9.2 10 den po splatnosti odešle Poskytovatel druhou, písemnou upomínku, za kterou bude Klientovi účtovat poplatek 1.000, - CZK bez DPH;
- 2.9.3 30 den po splatnosti odešle spolupracující advokátní kancelář Poskytovatele třetí, písemnou upomínku, za kterou bude Klientovi účtovat poplatek 2.000, - CZK bez DPH;
- 2.9.4 40 den po splatnosti má Poskytovatel právo tuto Smlouvu vypovědět, bez předchozího upozornění ukončit poskytování služeb. Následně bude Poskytovatel po Klientovi vymáhat doplatek služeb včetně nákladů s tím spojených.
- 2.9.5 V případě včasného neuhrazení faktury za hosting nebo server ve splatnosti je Poskytovatel oprávněn kdykoliv danou službu pozastavit, a to až do plné úhrady faktury, poplatků za upomínky a úhrady poplatku za opětovné zprovoznění hostingu nebo serveru. Poplatek za opětovné zprovoznění hostingu činí 2.000, - CZK bez DPH a za opětovné zprovoznění serveru 5.000, - CZK bez DPH. Všechny ceny v nabídkách, cenících i obchodních podmínkách jsou vždy uvedeny bez DPH.

Článek 3 Licence a Podlicence

- 3.1 Poskytovatel uděluje Klientovi úplatnou nevýhradní licenci k užívání software vztahující se

BOOTIQ s.r.o.

Hyberská 1007/20

110 00 Praha 1

www.bootiq.io

PARTNER OF
E-COMMERCE
LEADERS
SINCE 2003



k poskytované Službě. Klient podpisem Smlouvy s Poskytovatelem nebo vystavením/akceptací Objednávky na poskytnutí Služeb Poskytovatele takové poskytnutí licence akceptuje. Licence je poskytnuta po dobu trvání Smlouvy a není územně omezena.

- 3.2 Klient smí poskytnutý SW užívat pouze v souladu s podmínkami těchto VOP a oboustranně podepsané Smlouvy, a to jen v souvislosti s využíváním poskytované Služby. Současně je povinen dodržovat veškerá technická omezení SW, která umožňují jeho užívání. Klient nesmí překračovat žádná technická omezení SW, provádět zpětnou analýzu, dekompilaci nebo převod ze zdrojového kódu SW, s výjimkou a v rozsahu takových aktivit, které jsou výslovně povoleny v rámci odebrání Služby nebo rozhodným právem bez ohledu na toto omezení. Klient dále není oprávněn vytvářet kopie SW pro vlastní potřebu nad rámec poskytované Služby, či pro cizí potřebu, zveřejňovat či jinak zpřístupňovat SW třetí straně, a to za jakýmkoliv účelem, zejména pak za účelem neoprávněného využívání, kopírování či jiného zneužívání SW. Klient není oprávněn převést SW na třetí subjekt, příp. umožnit třetí straně užívání SW bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele. Veškerá rizika spojená s jeho užíváním a případným zneužitím nese Klient, Poskytovatele neposkytuje žádné výslovné záruky, garance ani podmínky.
- 3.3 Veškeré nabídky, plány, popisy, návody a projektové doklady k SW zůstávají vlastnictvím Poskytovatele, klientovi je poskytována licence k jejich použití ve sjednaném rozsahu. Bez písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Klient tyto dokumenty kopírovat, rozmnožovat či jinou formou zpřístupnit třetím osobám.

Článek 4 Smlouvy a Objednávky

- 4.1 Tato část VOP rámcově upravuje postup a pravidla pro případ uzavírání dílčích smluv a objednávek (dále souhrnně „**Objednávky**“) na dodávky Služeb. Objednávka může být vystavena např. na úpravu stávajícího webu, vytvoření nového webu nebo aplikace, založení hostingu atd. Objednávky nahrazují jakékoliv smlouvy o provedení služeb případně smlouvy o dílo. Práva a povinnosti neupravené v Objednávce se řídí ustanovením těchto VOP.
- 4.2 Objednávky budou prováděny písemně. Písemnou formou se rozumí také e-mail, popřípadě jiné technické rozhraní smluvené mezi Poskytovatelem a Klientem, bude-li z něj zřejmé, kdo jej odeslal a zároveň jej odešle osoba oprávněná Objednávku učinit podle platné Smlouvy uzavřené mezi Klientem a Poskytovatelem.
- 4.3 Objednávka zejména obsahuje:
- 4.3.1 identifikaci smluvních stran,
 - 4.3.2 detailní specifikaci objednávané služby nebo díla,
 - 4.3.3 předpokládaný/požadovaný termín provedení služby nebo díla,
 - 4.3.4 předpokládaná cena služby nebo díla bez DPH, s tím že konečná cena se bez předchozího upozornění může od předpokládané ceny lišit maximálně o 10 % (v rozsahu odpovídajícím Ceníku),
- 4.4 Objednávka je považována akceptovanou písemným potvrzením ze strany Poskytovatele, a to ve formě předložené Klientem.
- 4.5 Jakákoliv změna v Objednávce znamená nový návrh, a jako takový musí být následně stejným způsobem akceptována (Klientem i Poskytovatelem).
- 4.6 Navýšení ceny díla bez DPH o více než 5 % musí být předem projednáno a odsouhlaseno Klientem.
- 4.7 Doba pro realizaci předmětu Objednávky, uvedená a schválená v Objednávce, se může prodloužit o dobu, po kterou Klient neposkytne součinnost (dodání podkladů, úhrada zálohy, schvalování, připomínky apod.). Pokud doba, po kterou Klient neposkytne součinnost, přesáhne 10 % z celkové sjednané doby zhotovení, je Poskytovatel oprávněn dobu pro zhotovení prodloužit o trojnásobek doby prodlžení Klienta, minimálně však o 7 dní.
- 4.8 Na základě schválené Objednávky je Poskytovatel oprávněn na realizaci požadovat zálohu až do výše 100% předpokládané ceny. Výše a splatnost zálohy bude sjednána při samotné objednávkě. Záloha bude uhrazena na základě proforma faktury vystavené Poskytovatelem. Doba pro dodání předmětu Objednávky běží až od úhrady zálohy. Tato záloha je nevratná.

- 4.9 Pokud v průběhu plnění dodávky na základě Objednávky Klient doplní nebo změní původní zadání/požadavky, je Poskytovatel povinen upravit nebo doplnit původní kalkulaci. Nové požadavky budou realizovány až po schválení nové kalkulace Klientem. Pokud na základě nové kalkulace dojde k navýšení ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat nebo navýšit zálohu až do výše 100 % nově vykalkulované ceny. Záloha bude uhrazena na základě proforma faktury vystavené Poskytovatelem. Doba pro dodání předmětu Objednávky běží až od úhrady zálohy. Tato záloha je nevratná.
- 4.10 Pokud v zakázce nebude možné pokračovat z důvodů na straně Klienta (např. prodlení s odsouhlasením grafického návrhu) déle než 50 % celkového času pro zhotovení předmětu Objednávky, je Poskytovatel oprávněn po Klientovi požadovat složení/navýšení zálohy až do výše 100 % celkové ceny předmětu Objednávky, a to do 5 pracovních dnů od výzvy odeslané Poskytovatelem.
- 4.11 Pokud Klient požaduje úpravu webu, jejíž předpokládaná pracnost nepřesáhne 4 pracovní hodiny, je Poskytovatel oprávněn realizovat takovou úpravu okamžitě bez předchozí Objednávky. Pokud předpokládaná doba realizace přesáhne 4 pracovní hodiny, je Poskytovatel povinen odeslat Klientovi kalkulaci, kterou musí Klient odsouhlasit dříve než Poskytovatel úpravu realizuje. Po provedení úprav Poskytovatel práce vyfakturuje dle hodinových sazeb uvedených na <https://www.shopix.cz/cenik/> Do kalkulace je počítána každá započatá hodina práce (tzn. minimální jednotka pro fakturaci je 1 hodina).
- 4.12 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně prodloužit termín dodání předmětu Objednávky, a to výhradně v případech zásahu vyšší moci, tedy v případě okolností, které mají vliv na možnost či schopnost Poskytovatele plnit sjednaný závazek, a které ani jedna ze stran nemohla při uzavření Smlouvy, popř. sjednávání Objednávky vědomě předvídat. V takovém případě je Klient oprávněn udělit pokyn nepokračovat v provádění předmětu Objednávky. Poskytovatel v takovém případě poskytne Klientovi výstup své činnosti v rozpracované fázi a Klient nahradí Poskytovateli odpovídající část předaného předmětu Objednávky.

Článek 5 Poskytování služeb

Webové Služby

- 5.1 Klient má možnost si Službu a s ním související SW před podpisem Smlouvy nebo odsouhlasením Objednávky prohlédnout a vyzkoušet na demo.shopix.cz, administrace na demo.shopix.cz uživatel: demo heslo: demo123. V případě úprav oproti této demo verzi se bude jednat o individuální úpravu na základě Objednávky. Design Služby je vždy považován za individuální úpravu a je zpoplatněn.
- 5.2 Pravidla při vytváření webu:
- 5.2.1 grafický návrh webu je realizován dle zadání z formuláře, který je nedílnou součástí objednávky:
- V případě, že Klient některou z položek ve formuláři nechá nevyplněnou, příp. zvolí „nezáleží mi na tom“ přenechává návrh této položky zcela na Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že v takovém případě bude vždy postupovat podle nejlepšího vědomí a svědomí, aby byl web co nejpřehlednější a uživatelsky nejpřívětivější. V případě, že Klient s takovým návrhem nesouhlasí, bude jeho úprava podle nového požadavku Klienta zpoplatněna.
 - V případě vyplněných položek má Klient v ceně 2 korektury grafického návrhu webu (požadavky na drobné úpravy – barevnost, rozmístění prvků), další požadavky na úpravy jsou zpoplatněné hodinovou sazbou grafika dle Ceníku
- 5.2.2 V případě Služeb Katix a Shopix navrhuje Poskytovatel nejprve hlavní stránku a po schválení Klientem všechny další podstránky (úvodní strana, výpis kategorie, detail produktu, 4 kroky košíku, textová stránka). V návrhu jsou všechny moduly požadované a dohodnuté s Klientem. Klient návrh odsouhlasuje písemně prostřednictvím e-mailu.
- 5.2.3 Každá úprava návrhu webu po písemném odsouhlasení Klientem je zpoplatněna hodinovou sazbou dle Ceníku. Zpoplatněné budou nejen požadavky na vizuální úpravy návrhu, ale i požadavky na doplnění funkčnosti webu např. doplnění návrhu o anketu apod.
- 5.2.4 Po odsouhlasení grafického návrhu webu Klientem naimplementuje Poskytovatel grafiku na testovací URL adresu a zašle Klientovi odkaz. Na zaslaném odkazu má Klient možnost navrhovaný web projít a otestovat. Následně Klient písemně prostřednictvím e-mailu odsouhlasí grafický návrh webu.
- 5.2.5 Po odsouhlasení grafiky na testovací URL naimplementuje Poskytovatel grafiku na

ostrou/produkční doménu. Web se považujeme za předaný zasláním přístupů do administrace na e-mail Klienta.

- 5.2.6 Pro grafický návrh webu využívá Poskytovatel fotografie nakupované ve fotobance (www.shutterstock.com) tak, aby byly plně respektována autorská práva.
 - 5.2.7 V případě, kdy Klient požaduje zahrnutí vlastního fotografického materiálu nebo videozáznamu obsahujícího podobiznu člověka, je na Klientovi, aby posoudil, zda fotografie a videa může zveřejnit a za jakých podmínek
 - 5.2.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo umístit na každý web vlastní logo s proklikem na web www.shopix.cz a www.bootiq.io jako autorskou značku.
 - 5.2.9 Po předání webu a přístupů do administrace, dochází automaticky k přechodu do režimu individuálních úprav.
 - 5.2.10 Není-li v objednávce výslovně uvedeno jinak, naplnění webu texty, produkty, obrázky apod. zajišťuje Klient.
 - 5.2.11 V rozsahu povoleném rozhodným právem vylučuje Poskytovatel jakoukoliv odpovědnost za předpokládané záruky prodejnosti zboží na webu Klienta, či vhodnosti užití Služby pro daný účel.
- 5.3 Všechny produkty a služby dodané Poskytovatelem mají charakter dodání digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Klienta před případným uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, Klient v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

Integrace webu

- 5.4 Pokud Klient požaduje poskytnutí služby integrace webu na Klientův účetní software, musí nejpozději do 5 pracovních dnů před zahájením prací předat Poskytovateli administrátorské přístupy k serveru s tímto účetním softwarem. Termín či dílčí termín k provedení služby nezačne běžet dříve, než Klient poskytne Poskytovateli veškeré administrátorské přístupy. O dobu, po kterou Poskytovatel nemá k dispozici požadované přístupy, se prodlužuje termín dodání.
- 5.5 Od okamžiku, kdy Klient po dokončení integrace dle odst. 5.2 této Smlouvy odebere Poskytovateli přístupy k serveru s integrovaným softwarem, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za bezchybný běh integrace.

Ostatní

- 5.6 Součástí služby Shopix je 10 GB diskového prostoru na prezentaci a data a 3 e-mailové schránky každá s 2 GB úložného prostoru. Služby Webix a Katix jsou omezeny 5 GB diskového prostoru na službu a každá služba má k dispozici 3 emailové schránky s 1 GB úložného prostoru. Součástí manageovaného serveru je 20 GB diskového prostoru a součástí jsou 3 emailové schránky s 5 GB úložného prostoru.

Článek 6 Hosting

- 6.1 Prvních 30 dní hostingu na testovacím serveru poskytuje Poskytovatel zdarma. Tato doba se počítá ode dne předání přístupů Klientovi. Přesun webu na ostrý/produktivní server, a/nebo požadavek na delší provoz testovací verze webu, je zpoplatněno v závislosti na zvolené variantě hostingu dle Ceníku.
- 6.2 Testovací server není zálohovaný a Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu Klientových dat na testovacím serveru. Všechny funkce na testovacím serveru jsou experimentální a Poskytovatel nenese odpovědnost za jejich použití nad ostrými daty
- 6.3 Na produkčních serverech jsou všechna data zálohována nejméně 1x za 24 hodin. Databáze hostingových serverů jsou průběžně replikovány. Obnova dat ze zálohy je zpoplatněna hodinovou sazbou programátora dle Ceníku.
- 6.4 V ceně hostingu je zahrnut přístup přes protokoly HTTP a HTTPS (se sdíleným certifikátem), v případě, že Klient požaduje vlastní certifikát, je tato služba zpoplatněna příplatkem dle Ceníku.
- 6.5 V ceně hostingu je zahrnut přístup k e-mailům přes zabezpečené protokoly POP3S, IMAP4S, SMTPS.
- 6.6 K hostingu si může Klient za zvýhodněnou cenu dokoupit jednu z variant technické podpory. Podpora

zahrnuje kontakty s dotazy na obsluhu systému, změny hesel, pomoc s nastavením. Podpora nezahrnuje individuální úpravy systému, tj. jakékoliv změny v kódu aplikace.

- 6.7 V případě, že Klient nemá zakoupenou technickou podporu dle odst. 7.6 této Smlouvy, je každý jeho dotaz nebo požadavek na podporu zpoplatněn plnou (nezvýhodněnou) hodinovou sazbou programátora dle Ceníku.
- 6.8 Plánované odstávky hostingových, dedikovaných, managed (i virtuálních) serverů, prováděné kvůli bezpečnostním a dalším aktualizacím SW, nejsou zahrnuty do výpadků. O plánovaných odstávkách jsou všichni Klienti s předstihem informováni prostřednictvím e-mailu nebo na webu shopix.cz/provoz
- 6.9 Neplánované výpadky je Poskytovatel povinen řešit v rámci režimu 7x24. Poskytovatel garantuje dostupnost aplikací Klientů ve výši 99 % času ročně. Při překročení tohoto limitu je odměna Poskytovatele za hosting nebo server poměrně snížena. Jakékoliv garance dostupnosti se netýkají testovacích serverů.
- 6.10 Hosting nebo server je Poskytovatel oprávněn pozastavit, pokud bude Klient na svých stránkách zveřejňovat obsah v rozporu se zákony ČR, platnými mezinárodními úmluvami nebo dobrými mravy nebo bude-li Klient rozesílat tzv. SPAM, příp. bude-li Poskytovatel k pozastavení hostingu nebo serveru vyzván orgány veřejné moci.
- 6.11 Všechny hostingové tarify jsou koncipovány na návštěvnost maximálně 1000 unikátních uživatelů denně. V případě vyšší návštěvnosti je Poskytovatel oprávněn navýšit cenu hostingu na základě individuální kalkulace ceny hostingu.
- 6.12 Umístění fyzických dat je na území Evropské unie, a tak splňuje podmínky GDPR o umístění dat.

Článek 7 Záruka a reklamace

Standardní záruka při dokončení díla:

- 7.1 Při nové instalaci aplikací v rámci hostingu Poskytovatele nebo na server ve správě Poskytovatele, poskytuje Poskytovatel Klientovi záruku na kritické chyby v aplikaci, tj. chyby znemožňující její fungování, v délce 6 měsíců ode dne předání přístupů do administrace Klientovi.
- 7.2 Při nové instalaci aplikací mimo hosting Poskytovatele nebo server ve správě Poskytovatele, poskytuje Poskytovatel Klientovi záruku na kritické chyby v aplikaci, v délce 30 dní ode dne předání přístupů do administrace Klientovi, a to pouze v případě, že instalaci provedl Poskytovatel.
- 7.3 Záruka na nově implementovanou integraci s informačními systémy Klienta je poskytována po dobu 3 měsíců ode dne předání Klientovi, a to pouze za podmínky, že má Poskytovatel administrátorský přístup k informačnímu systému Klienta.
- 7.4 Záruka na nově implementované individuální úpravy je 30 dní od předání úpravy Klientovi. Poskytovatel neodpovídá za chyby a změny způsobené třetí stranou (např. úpravou XML dodavatele).
- 7.5 Záruka se nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením či zásahem jiné osoby/jinému dodavatele.
- 7.6 V záruční době je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci do 30 kalendářních dnů od jejího písemného nahlášení. Pokud bude reklamační vyhodnocena jako neoprávněná, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Klientovi náklady spojené s prověřením reklamovaného problému. Nejčastější neoprávněnou reklamací je např. neinformování o změnách nastavení integrovaných systémů třetích stran, jako je účetní SW napojený na e-shop nebo provedení neodborného zásahu Klientem nebo jinou osobou, či v nepřiměřeném zacházení s aplikací.

Článek 8 Rozsah záruky

- 8.1 V rámci **SLA – Service Level Agreement** záruky má Klient možnost hlášení závad a požadavků prostřednictvím Service Desku <https://support.bootiq.io/shopix> a jeho požadavky budou odbaveny přednostně s rychlejší odezvou.
- 8.2 Pojmy použité pro tento článek VOP:
 - BD** (Business Day) - pracovní den, kterým je pro tyto VOP myšleno pondělí–pátek mimo Českou republikou uznané svátky a dny pracovního volna
 - NBD** – pracovní den následující po víkendu, svátku nebo dni pracovního volna

Pracovní dobou – doba dle odst. 2.2.1. těchto VOP

Reakce – doba od nahlášení požadavku Klientem do převzetí požadavku k řešení Poskytovatelem

Řešení – doba od převzetí požadavku k řešení do vyřešení požadavku Poskytovatelem

- 8.3. Po přijetí požadavku Klienta je Poskytovatel oprávněn na základě základní analýzy změnit kategorii nahlášeného požadavku
- 8.4. U Požadavků úrovně A-C je Poskytovatel v době určené pro vyřešení chyby provést hot-fix nebo navrhnout a realizovat dočasné náhradní řešení a pro konečné dořešení požadavku ho převést do kategorie s nižší prioritou.
- 8.5. V případě nedodržení termínu opravy chyb úrovně A, se Poskytovatel zavazuje uhradit Klientovi na jeho výzvu jednorázovou smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč.
- 8.6. Poskytovatel odpovídá Klientovi za vzniklou škodu, způsobenou porušením povinností dle této Smlouvy do výše odpovídající průměrné měsíční odměně za poskytované Služby, maximálně však do výše 20.000, CZK. Poskytovatel neposkytuje náhradu za žádné jiné škody, včetně následných škod, ušlého zisku a zvláštních, nepřímých nebo náhodných škod. Poskytovatel neodpovídá za žádnou nemajetkovou újmu, s výjimkou případů explicitně stanovených zákonem.
- 8.7. Žádná reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost faktur.

8.8. Shopix SLA (Aplikační záruka pro Shopix, Webix a Katix)

Stanovené časy

Chyba (úrovně/priority)	Typ	Rozšířená záruka	Běžná záruka
A	Reakce	2h	4h
	Řešení	8h	12h
B	Reakce	4h	8h
	Řešení	24h	40h
C	Reakce	8h	16h
	Řešení	40h	Dle dohody
D	Reakce	8h	NBD
	Řešení	Dle dohody	Dle dohody

Časy v tabulce jsou počítány jako pracovní hodiny v rámci BD.

Úrovně chyb

Úroveň	Popis
A	Nefunkční eshop nebo problém s platbami, problém s účtováním
B	Problém se změnami na eshopu, omezené možnosti plateb, zpomalení odezvy, synchronizace produktů
C	Ostatní chyby provozu
D	Změny funkcionality, vývoj nových modulů

8.9. Infrastrukturní SLA (Záruka pro Maily, RDP, Hosting, Gateway, VPN, Účetní SW)

Stanovené časy

Chyba (úrovně/priority)	Typ	Záruka
A	Reakce	2h
	Řešení	8h
B	Reakce	4h
	Řešení	24h
C	Reakce	2h
	Řešení	Dle dohody
D	Reakce	NBD
	Řešení	Dle dohody

V případě poškození HW a nutné výměny se uvedené časy Řešení prodlužují 3x.

Časy v tabulce jsou počítány jako pracovní hodiny v rámci BD.

Úrovně chyb

Úroveň	Popis
A	Poruchy a problémy zásadně ovlivňující poskytování služeb.
B	Omezení výkonu nebo částečná nefunkčnost, která neovlivňuje zásadně celkové poskytování služeb.
C	Neopravitelná porucha hardware bez možnosti zprovoznění náhradního zařízení.
D	Změny a úpravy zařízení nebo jeho konfigurace. Nákup a instalace nového hardware.

Článek 9 Limitace odpovědnosti

- 9.1 Poskytovatel odpovídá Klientovi za vzniklou škodu, způsobenou porušením povinností dle této Smlouvy do výše odpovídající průměrné měsíční odměně za poskytované Služby, maximálně však do výše 20.000, - CZK. Poskytovatel neposkytuje náhradu za žádné jiné škody, včetně následných škod, ušlého zisku a zvláštních, nepřímých nebo náhodných škod. Poskytovatel neodpovídá za žádnou nemajetkovou újmu, s výjimkou případů explicitně stanovených zákonem.
- 9.2 Poskytovatel neodpovídá za takové případy vzniku škody, které nemůžeme ovlivnit. Neodpovídá za ušlý zisk Klienta ani za bezproblémovou funkčnost napojení Služby na produkty třetích stran. Poskytovatel dále neodpovídá za vady ani újmu způsobenou:
- vadami Služby nebo jiných výstupů, pokud je zapříčiní Klient, třetí strana nebo události vyšší moci,
 - vložením nesprávných údajů nebo souborů do Služby chybným postupem Klienta nebo nesprávnou interpretací údajů zobrazovaných ve Službě,
 - zavirováním lokální sítě nebo počítačů Klienta viry (malware, spyware apod.) nebo útoky třetích osob,
 - zásahy Klienta nebo třetích osob do systémového programového vybavení a prostředí Služby,
 - nesprávnou funkčností technického vybavení, operačního systému nebo sítě nebo způsobenou programy třetích stran, které běží současně s programovým vybavením dodaným Poskytovatelem,
 - ztrátou nebo poškozením dat v důsledku nesprávné obsluhy Klientem nebo jeho zaměstnancem, napadení serveru nebo nedodržení bezpečnostních standardů obvyklých při provozu

- hostingu na internetu,
 - doplňkem dodaným třetí stranou, Poskytovatel neodpovídá ani za úroveň dostupnosti Doplňku, jeho aktuální či budoucí kompatibilitu ani za shodu popisu funkcionalit Doplňku se skutečnou funkcionalitou,
 - porušením práv k duševnímu vlastnictví způsobeným Klientem, nebo
 - v důsledku okolností nastalé nezávisle na vůli Poskytovatele (vyšší moci) jako je například porucha zařízení, výpadek internetu nebo elektřiny,
- 9.3 O vzniku okolností vylučujících odpovědnost je dotčená strana povinna informovat druhou stranu bez zbytečného odkladu, jinak ztrácí právo na uplatnění důsledků těchto okolností. Po skončení trvání těchto okolností je dotčená strana povinna ihned informovat druhou stranu o náhradním termínu plnění. Poskytovatel splní povinnost dle tohoto odstavce uveřejněním informace o vzniku/skončení těchto okolností na své webové stránce shopix.cz.

Článek 10 Důvěrné informace

- 10.1 Smluvní strany potvrzují, že všechny informace (tzn. i osobní údaje) týkající se druhé smluvní strany, které se při plnění nebo v souvislosti s plněním jakékoli Smlouvy a/nebo Objednávky uzavřené mezi Smluvními stranami dozví, jsou důvěrné povahy nebo představují obchodní tajemství Smluvních stran podle § 504 a násl. OZ (dále jen „**Důvěrné informace**“). Smluvní strany jsou o Důvěrných informacích povinny zachovávat mlčenlivost a využívat je pouze pro plnění Smlouvy a/nebo Objednávky uzavřené mezi Smluvními stranami.
- 10.2 Za Důvěrné informace jsou dle těchto VOP považovány veškeré informace poskytnuté vědomě či nevědomě v ústní nebo v písemné formě, které souvisí s podnikáním a službami Smluvních stran.
- 10.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost dle tohoto článku VOP znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoli jednání, kterým by Důvěrné informace byly jakoukoliv formou sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly Důvěrné informace využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo potřeby třetí osoby anebo by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto Důvěrných informací, s výjimkou poskytování Důvěrných informací třetím osobám, které jsou nezbytné pro výkon činnosti Poskytovatele.
- 10.4 Klient i Poskytovatel se zavazují dodržovat oboustrannou mlčenlivost o podmínkách, průběhu a plnění smluvního vztahu, pokud se písemně nedohodnou jinak. V případě porušení této povinnosti náleží poškozené straně smluvní pokuta ve výši ceny díla.
- 10.5 Smluvní strany se zavazují dodržovat závazky plynoucí z tohoto článku VOP bez časového omezení i po zániku Smlouvy a/nebo Dílčích smluv a/nebo Objednávek uzavřených mezi Smluvními stranami.
- 10.6 V případě porušení této povinnosti náleží poškozené straně pokuta ve výši ceny díla nebo roční výše fakturace.
- 10.7 Klient souhlasí, aby Poskytovatel využíval údaje o Klientovi (název společnosti a její logo) jako referenční údaj v rámci své marketingové propagace a PR kampaní.

Článek 11 Zpracování osobních údajů

- 11.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a dodržovat ostatní povinnosti ve smyslu a za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen “GDPR”).
- 11.2 Dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27.4.2016 v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, v textu „GDPR“, dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (v textu „ZOOÚ“) a dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů Klient uděluje Poskytovatel:
- 11.2.1 souhlas s uchováním a zpracováním jeho údajů k obchodním a marketingovým účelům Poskytovatele;
- 11.2.2 až do odvolání uděluje Poskytovatel, jakožto správci osobních údajů, souhlas s tím, aby zpracovával (a to i automatizovaně a zejména prostřednictvím shromažďování, monitorování,

profilování, vyhodnocování a uchovávání) Klientovi osobní údaje. To vše v nezbytném rozsahu pro účely zjištění relevantních potřeb Klienta jako uživatele a nabídnutí a poskytnutí vhodných obchodních nabídek a benefitních zákaznických programů, a to v tištěné formě i elektronickými prostředky. Osobní údaje, které budou na základě tohoto souhlasu zpracovávány, zahrnují zejména jméno, příjmení, titul, trvalý pobyt/místo podnikání, doručovací adresa, datum narození, příp. rodné číslo, číslo bankovního účtu, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, informace identifikující zařízení nebo osobu spojenou s užíváním zařízení, např. IP adresy nebo identifikátory cookies a informace o nákupních preferencích.

- 11.3 Veškeré údaje získané od Klientů užíváme výhradně pro vnitřní potřebu Poskytovatele a neposkytujeme je třetím osobám. Výjimku představují společnosti zajišťující dopravu nebo platební styk, kterým jsou osobní údaje Klientů předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové vyřízení objednávky. Bez výslovného souhlasu Klientů nakládáme s osobními údaji pouze a výhradně v rozsahu, který připouští zákon o ochraně osobních údajů, a to především v § 5 odst. 2 písm. b) a v § 5 odst. 6.
- 11.4 Klient uděluje souhlas se zpracováním a uchováním osobních údajů dle odst. 9.2 těchto VOP dobrovolně, a to na dobu platnosti Smlouvy / Dílčí smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Smluvními stranami a následně na dobu nezbytně vyžadovanou právním řádem České republiky.
- 11.5 Klient má právo tento souhlas kdykoli odvolat a to písemně, doporučeným dopisem zaslaným poštou na korespondenční adresu Poskytovatele. Odvoláním souhlasu není nijak dotčena zákonnost zpracování osobních údajů Klienta před odvoláním souhlasu. Klient berete na vědomí, že neudělení nebo odvolání souhlasu dle odst. 9.2 těchto VOP může mít za následek nemožnost poskytnutí některých Služeb.
- 11.6 Za dodržení podmínek stanovených GDPR a případných souvisejících právních předpisů má Klient právo požadovat od Poskytovatele přístup k evidovaným osobním údajům, Klient má právo na opravu nebo výmaz svých osobních údajů, popřípadě omezení jejich zpracování, Klient má právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů a dále má právo na přenositelnost svých osobních údajů.
- 11.7 Klient má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.

Článek 12 **Obsah webu, e-shopu a hostingu**

- 12.1 Klient nese plnou odpovědnost za věcnou, technickou a obsahovou správnost jím vytvářeného webu nebo e-shopu, jakož i soulad takového obsahu s legislativou České republiky. Prezentace, přenos či uchovávání informací, dat nebo materiálů (dále souhrnně jen „Informace“), které jsou v rozporu s legislativou České republiky, zejména (nikoliv však výlučně) s právními předpisy na ochranu osobnosti a osobnostních práv, popř. s trestněprávními předpisy či s předpisy postihující přestupky, veřejným pořádkem nebo dobrými mravy, je zakázán. Poskytovatel nenesе žádnou právní odpovědnost za škody způsobené v souladu s tímto ustanovením vůči Klientovi, ani třetím osobám.
- 12.2 Klient plně odpovídá za to, že informace jím prezentované, přenášené či uschovávané na e-shopu, jsou plně v souladu s legislativou České republiky a tímto obsahem nejsou porušována žádná osobnostní práva.
- 12.3 Klient se zavazuje využívat veškeré Služby poskytované Poskytovatelem pouze k účelům neodporujícím zákonům České republiky.
- 12.4 Obscenní, vyhrožující, urážlivé, rasu či původ dehonestující nebo jinak nezákonné Informace, popř. jejich prezentace, přenos či uchování, je zakázáno. Toto opatření je rovněž platné pro všechny stránky a obsah Klienta, které propagují nelegální aktivity, nebo které svou povahou poškozují zájmy Poskytovatele nebo jeho servery. Odkazy (linky) na takové Informace jsou rovněž zakázány.
- 12.5 Klient se dále zavazuje zdržet se jakékoliv prezentace, přenosu či uschování a/nebo ukládání protiprávních Informací a rovněž se při využívání Služeb zavazuje zdržet veškerého protiprávního jednání.
- 12.6 Pokud se Klient dopustí či nezdrží jakéhokoliv shora popsaného jednání anebo se dopustí jiného protiprávního jednání, popř. jednání, které by jako protiprávní mohlo být hodnoceno, a zjistí-li Poskytovatel jakékoliv takového shora popsané jednání či porušení, ať z vlastní činnosti či v důsledku podnětu třetí osoby, je Klient povinen na výzvu Poskytovatele odstranit tyto protiprávní Informace, zneprístupnit je a zdržet se jakéhokoliv dalšího souvisejícího protiprávního jednání. Pokud tak Klient po předchozí výzvě neprodeně neučiní, je Poskytovatel oprávněn odstranit, či zneprístupnit ukládané, uložené protiprávní

Informace a zamezit dalšímu takovému jednání Klienta, a to plně bez odpovědnosti za případné škody či ušlý zisk Klienta.

- 12.7 Pro případ, že Klient neprodleně neodstraní protiprávní Informace a nezdrží se protiprávního jednání, zavazuje se současně Klient zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- (slovy: pět set tisíc) Kč. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne jejího písemného vyčíslení.
- 12.8 Pro případ jakéhokoliv porušení shora uvedených povinností je Poskytovatel současně oprávněn písemně vypovědět Smlouvu, a to bez výpovědní doby a bez možnosti vrácení peněz za předplacené Služby. Výpověď je účinná okamžikem jejího doručení Klientovi na adresu sídla společnosti. V případě, že Klient nepřevzme a/nebo odmítne převzetí výpovědi, považuje se tato za doručenu třetí den po jejím odeslání.
- 12.9 S výjimkou důvodů shora popsanych, Poskytovatel není oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do obsahu uložených dat, poskytovat údaje z registru domén, ani monitorovat elektronickou poštu Klienta, vyjma zásahů přímo vyžádaných zmocněnými orgány (např. orgány činnými v trestním řízení) a zásahů učiněných v souladu s příslušnými právními předpisy.

Článek 13 Ukončení poskytování Služeb

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn poskytování Služby ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíce, přičemž výpověď je možné podat elektronicky e-mailem odeslaným z e-mailové adresy odpovědného pracovníka Poskytovatele na e-mailovou adresu odpovědného pracovníka Klienta. Výpovědní doba začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď Klientovi doručena
- 13.2. Poskytovatel je oprávněn poskytování Služby ukončit / odstoupit od Smlouvy o poskytování IT služeb v případě
- podstatného porušení Smlouvy nebo VOP. Za podstatné porušení považujeme zejména prodlení Klienta s úhradou jakéhokoli peněžitého závazku vůči Poskytovateli delší než 40 kalendářních dnů
 - V případě, že Klient vstoupí do likvidace, je na něj zavedena nucená správa nebo s Klientem probíhá s ním insolvenční řízení
- 13.3. Klient je oprávněn poskytování Služby ukončit / odstoupit od Smlouvy o poskytování IT služeb v případě, kdy poskytovatel opakovaně nesplní svoje povinnosti spočívající v poskytování služeb dle VOP nebo Smlouvy, ačkoliv byl Klientem na tuto skutečnost písemně upozorněn a ani 30 pracovních dnů od tohoto upozornění neučinil nápravu.
- 13.4. Ukončení poskytování Služeb z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na povinnost Klienta zaplatit cenu za veškeré Služby, které mu již byly Poskytovatelem zcela nebo zčásti poskytnuty.
- 13.5. V případě, kdy Klient ukončí poskytování předplacené Služby z jakéhokoliv důvodu během trvání tohoto období, nemá nárok na vrácení žádné části již uhrazené ceny za Službu
- 13.6. Veškerá data Klienta jsou zálohována po dobu 6 měsíců od ukončení spolupráce, po tuto dobu je Klient oprávněn požádat o jejich export a provést jejich zálohu. Po 6 měsících jsou data smazána bez možnosti jejich obnovy.
- 13.7. Nedojde-li v rámci ukončení poskytování služeb k dohodě o předání dat, může Poskytovatel po ukončení poskytování služeb data odmazat z produkčních serverů a ponechat jen zálohy dle předchozího bodu.

Článek 14 Komunikace a doručování

- 14.1 Klient je povinen určit jednu osobu oprávněnou pro komunikaci s Poskytovatelem, tak aby bylo zamezeno předávání protichůdných pokynů od více osob zastupujících Klienta
- 14.2 Veškeré doručování písemností (smluv, výpovědí, reklamací apod.) směrem k Poskytovateli musí být provedeno písemně. Za řádně doručenu je písemnost je považována je-li doručena osobně nebo doporučenou poštou anebo zprávou elektronické pošty na tyto adresy:
- 14.2.1 Sídlo společnosti: Hyberská 1007/20, Nové Město, 110 00 Praha 1
- 14.2.2 Korespondenční adresa: BOOTIQ, s.r.o., V Bezovce 1523/9, 301 00 Plzeň

- 14.2.3 Kontaktní e-mail pro Klienty shopix@bootiq.io
- 14.2.4 Datovou schránkou: 3f4q5fc
- 14.3 Pokusí-li se Klient o doručení písemnosti jiným způsobem nebo jinou adresu, nebude doručení považováno za účinné.
- 14.4 Pokud Klient kontaktuje BOOTIQ telefonicky souhlasí s nahráváním telefonátu pro potřebu Poskytovatele z důvodu zlepšování poskytovaných služeb a z důvodu doložitelnosti projevu vůle Klienta. Ze stejných důvodů může nahrávky pořizovat i Klient.