PRODUKTOVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY - SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Tyto produktové obchodní podmínky vydává společnost Nastav.it s.r.o., se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno, přičemž tyto upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka, zejména práva a povinnosti vzniklé ze Smlouvy o poskytování služeb a Rámcové smlouvy o poskytování služeb.

(dále jen „Obchodní podmínky“)

(Poskytovatel a Zákazník také jako „Smluvní strany”)

I. Definice

„Portál Poskytovatele“ znamená webové prostředí, které je dostupné v síti Internet prostřednictvím internetové adresy www.firemniajtaci.cz, jehož hlavní funkcí je zobrazení, prezentace a objednání služeb Zákazníkem;

„Smlouva o poskytování služeb“ znamená smlouvu ve smyslu ustanovení 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník”), uzavřenou mezi Poskytovatele jako dodavatelem služby a Zákazníkem

„Rámcová smlouva o poskytování služeb“ znamená smlouvu ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku, uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je stanovení procesu uzavírání Smluv o poskytování služeb a rámcová práva a povinnosti pro Smlouvy o poskytování služeb uzavřené v budoucnu mezi Smluvními stranami;

„Poskytovatel“ znamená obchodní společnost Nastav.it s.r.o., IČ: 047 21 411, se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 91570;

„Zákazník“ znamená podnikatele, který užívá Portál Poskytovatele;

„Služba“ znamená činnost Poskytovatele v oblasti výpočetní techniky a informačních technologií, přičemž činnost Poskytovatele obecně spočívá především v:

- sestavení, instalaci a obsluze výpočetní techniky, jakožto i v péči o software i hardware;
- nastavení sítě, serverů, službách spojených se správou IT parku a správou cloudu;
- administrátorské a uživatelské podpoře;
- technické údržbě zařízení výpočetní techniky;
- správě a údržbě docházkových a přístupových systémů;
- správě, údržbě a administrace kamerových systémů;
- pronájmu uložišť;
- organizování školení z oblasti IT;
- počítačové pohotovosti;
- dohledu nad zařízeními výpočetní techniky a servery;
- v dalších službách.

II. Proces uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb

1. Poskytovatel prostřednictvím Portálu Poskytovatele nabízí Zákazníkům uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb. Portál Poskytovatele obsahuje prezentaci nabízených Služeb.
2. Veškeré Služby prezentované v rámci Portálu Poskytovatele jsou pouze informativní a Poskytovatel není povinen uzavřít Rámcovou smlouvu o poskytování služeb ani Smlouvu o poskytování služeb ohledně těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.

3. Zákazník prostřednictvím Portálu Poskytovatele, telefonu, e-mailu či jiným způsobem doručí Poskytovateli poptávku na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb, v níž uvede zejména své identifikační údaje, kontaktní údaje, specifikaci Služeb, o které má zájem, informace o zařízení, na kterém mají být Služby poskytovány, na jakém místě mají být Služby poskytovány (dále jen „Poptávka"). Poptávka, která neobsahuje veškeré údaje uvedené v tomto odstavci je pro účely těchto obchodních podmínek také Poptávkou.
4. Na základě Poptávky Poskytovatel zpracuje pro Zákazníka nabídku, ve které vyspecifikuje požadované Služby. Návrh Poskytovatel Zákazníkovi doručí prostřednictvím interaktivního formuláře nebo jej Zákazníkovi předloží. Současně s Návrhem doručí Poskytovatel Zákazníkovi také ceník Služeb. Zákazník následně Návrh potvrdí (přijme) způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách.
5. V případě, kdy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem proběhne další jednání ohledně ujednání obsahu Rámcové smlouvy o poskytování služeb, je konečným návrhem na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb návrh Poskytovatele, který bezprostředně předchází bezvýhradnímu přijetí ze strany Zákazníka (dále jen „Konečný návrh"), tj. Zákazník na tento Konečný návrh již nebude reagovat protinávrhem, a to ani s nepatrnými odchylkami, a Konečný návrh přijme způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách (viz dále).
6. Za bezvýhradné přijetí Návrhu či Konečného návrhu na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb podle těchto obchodní podmínek ze strany Zákazníka se považuje podepsání Návrhu nebo Konečného návrhu elektronickým podpisem v podpisovém poli na přenosném elektronickém zařízení - tabletu Poskytovatele, dálkově elektronicky prostřednictvím aplikace Signi, dálkově prostřednictvím potvrzení v interaktivním formuláři na Porátu Poskytovatele případně osobně. Bezvýhradným přijetím Návrhu nebo Konečného návrhu podle těchto obchodních podmínek je uzavřena Rámcová smlouva o poskytování služeb.
7. Takto uzavřenou Rámcovou smlouvu o poskytování služeb zašle Poskytovatel Zákazníkovi na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v jeho uživatelském účtu. Zároveň s Rámcovou smlouvou o poskytování Služeb Poskytovatel Zákazníkovi zašle aktuální znění příslušných Obchodních podmínek, Ceník služeb, Reklamační řád, Formulář pro odstoupení a Zásady zpracování a ochrany osobních údajů

III. Proces uzavření Smlouvy o poskytování služeb

1. Zákazník prostřednictvím chatu na Portálu Poskytovatele, telefonu, e-mailu či jiným způsobem doručí Poskytovateli nezávaznou objednávku na uzavření Smlouvy o poskytování služeb, v níž uvede zejména své identifikační údaje, kontaktní údaje, specifikaci Služeb, o které má zájem, informace o zařízení, na kterém mají být Služby poskytovány, na jakém místě mají být Služby poskytovány (dále jen „Objednávka"). Objednávka, která neobsahuje veškeré údaje uvedené v tomto odstavci je pro účely těchto obchodních podmínek také Objednávkou.

2. Na základě Objednávky Poskytovatel zpracuje pro Zákazníka nabídku, ve které vyspecifikuje požadované Služby, časový rozsah poskytování Služeb a předpokládanou Cenu za služby dle časového rozsahu (dále jen „Nabídka"). Nabídku Poskytovatel Zákazníkovi doručí prostřednictvím interaktivního formuláře, chatu na Portálu Poskytovatele, e-mailu, či telefonu nebo jej Zákazníkovi předloží. Zákazník následně Nabídku potvrdí (přijme) způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách.
3. V případě, kdy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem proběhne další jednání ohledně ujednání obsahu Smlouvy o poskytování služeb, je konečnou nabídkou na uzavření Smlouvy o poskytování služeb návrh Poskytovatele, který bezprostředně předchází bezvýhradnímu přijetí ze strany Zákazníka (dále jen „Konečná nabídka"), tj. Zákazník na tuto Konečnou nabídku již nebude reagovat protinávrhem, a to ani s nepatrnými odchylkami, a Konečnou

nabídku přijme způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách (viz dále).

4. Za bezvýhradné přijetí Nabídky či Konečné nabídky na uzavření Smlouvy o poskytování služeb podle těchto obchodní podmínek ze strany Zákazníka se považuje potvrzení e-mailem, telefonem, v chatu na Portálu Poskytovatele a nebo podepsání Nabídky nebo nebo Konečné nabídky elektronickým podpisem v podpisovém poli na přenosném elektronickém zařízení - tabletu Poskytovatele, dálkově elektronicky prostřednictvím aplikace Signi, dálkově prostřednictvím potvrzení v interaktivním formuláři na Porátu Poskytovatele případně osobně. Bezvýhradným přijetím Nabídky nebo Konečné nabídky podle těchto obchodních podmínek je uzavřena Smlouva o poskytování služeb.

IV. Smlouva o poskytování služeb

Obecné informace

1. Předmětem Smlouvy o poskytování služeb je závazek Poskytovatele poskytnout Zákazníkovi sjednané Služby a tomu odpovídající závazek Zákazníka v souladu s těmito obchodními podmínkami a Rámcovou smlouvou poskytování služeb za tyto Služby uhradit Poskytovateli sjednanou odměnu (dále jen „Cena za služby").

Cena za Služby

2. Cena za Služby se řídí Ceníkem. Na Portálu Poskytovatele jsou uvedeny orientační Ceny za Služby.
3. V případě Ceny za služby stanovené hodinovou sazbou je nejmenší započitatelnou časovou jednotkou 15 minut (tj. ¼ hodiny), vyjma případů kdy je doba poskytnutí Služby kratší než 30 minut. V takovém případě Zákazník uhradí Cenu za služby v rozsahu 30 minut (tj. ½ hodiny).
4. Doprava v rámci města Brna je zdarma. Doprava na ostatním území České republiky činí 10,- Kč/km.
5. Cena za služby hradí bezhotovostně prostřednictvím platební karty a nebo bankovním převodem na bankovní účet č. 656113/5500 s variabilním symbolem uvedeným na faktuře zaslané Poskytovatelem na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v Poptávce. Zákazník výslovně souhlasí se zasíláním faktur v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu.
6. V případě, že je Cena za služby stanovena paušálně za kalendářní měsíc, je Cena za služby splatná měsíčně dopředu, a to vždy k 1. dni v kalendářním měsíci, za který se Cena za Služby hradí.
7. Poskytovatel zašle Zákazníkovi fakturu nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu protokolu o poskytnutí Služby.

Stanovení priority

8. Ve Smlouvě o poskytování služeb je sjednána mezi Smluvními stranami priorita požadavku na poskytnutí Služby.
9. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „bez priority" je Poskytovatel oprávněn Služby poskytnout dle svého časového rozvrhu, avšak nejpozději do 3. kalendářních měsíců ode dne uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
10. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „další prohlídka" poskytne Poskytovatel Služby současně s provedením pravidelné prohlídky.
11. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „standardní požadavek" započne Poskytovatel s poskytováním Služeb nejpozději do 5 pracovních dní od uzavření Smlouvy o poskytování služeb.

12. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „urgentní a havarijní" započne Poskytovatel s poskytováním Služeb nejpozději do 4 hodin od okamžiku uzavření Smlouvy o poskytování služeb. V případě, že je služba poskytována vzdáleně, započne Poskytovatel s poskytování Služeb nejpozději do 2 hodin od okamžiku uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
13. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že není výslovně sjednána priorita požadavku na poskytnutí Služby, je sjednáno plnění s požadavkem „bez priority".

Podmínky poskytnutí Služby

14. Služby jsou poskytovány pouze v pracovní dny v časovém rozmezí 8:00h do 16:00h.
15. V případě, že je to třeba pro poskytnutí Služby, je Zákazník povinen sdělit Poskytovateli údaje o technickém zařízení, na kterém má být Služba poskytnuta, popis závady či jiné další potřebné informace a to před zahájením výjezdu.
16. Poskytování služby je omezeno na území České republiky a Slovenské republiky. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Služby v místě, které není na území České republiky nebo Slovenské republiky.
17. Poskytovatel započne s plněním Služby v souladu se sjednanou prioritou požadavku.
18. Poskytování Služeb může být Poskytovatelem přerušeno z důvodu, který neleží na jeho straně, např. čekání na dodání náhradního dílu, součinnost Zákazníka, odmítnutí v pokračování plnění Zákazníkem, apod. V takovém případě není Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

Náklady na dopravu

19. Náklady na dopravu pracovníků Poskytovatele jsou stanoveny v Ceníku služeb a jsou hrazeny současně s Cenou za služby.

V. Práva Zákazníka z vadného plnění

Práva z vadného plnění

1. Poskytovatel je povinen Službu provést řádně v souladu se Smlouvou o poskytování služeb, ledaže její provedení není možné.
2. Služba je řádně splněna, je-li předvedena Zákazníkovi, či osobě jím pověřené, její funkčnost. O provedení Služby bude sepsán protokol o poskytnutí Služby, který musí obsahovat alespoň identifikaci Smluvních stran, popis Služby, okamžik zahájení a ukončení plnění, přičemž toto zašle Zákazníkovi na e-mail, případně předá osobně. Neprovede-li Poskytovatel Službu řádně, vznikají Zákazníkovi práva z vadného plnění. Výše uvedený protokol se nevyhotovuje v případě, kdy je Služba poskytování přes vzdálený přístup.
3. Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud Zákazník vadu způsobil sám či ji způsobila třetí osoba, např. zásahem do provedených Služeb, a pokud je nefunkčnost Služeb způsobena okolnostmi vzniklými až po provedení Služby (např. aktualizací softwaru, novými systémovými požadavky, malwarem, virem, apod.)
4. Nebyla-li Služba provedena řádně, je Zákazník oprávněn po Poskytovateli požadovat:

- odstranění vady;
- přiměřenou slevu z Ceny za služby, není-li možné vadu odstranit, nebo v případě, kdy Poskytovatel nezjedná nápravu do 90 dní ode dne vytknutí vady za předpokladu, že bylo takové vytknutí oprávněné.

Postup při uplatnění práva z vadného plnění

5. Zákazník je povinen vady skryté vytknout bez zbytečného odkladu, nejpozději do 6 měsíců ode dne podpisu protokolu o poskytnutí Služby.
6. Zákazník je povinen vady oznámit elektronicky na e-mailovou adresu Poskytovatele info@nastav.it. Zákazník je povinen v oznámení o vadách popsat vadu Služeb a její projevy. Zákazník je povinen za účelem posouzení oprávněnosti nároku a případného odstranění vady poskytnout Poskytovateli součinnost, zejména odevzdat zařízení, na kterém byly Služby poskytnuty v provozovně Poskytovatele a není-li odevzdání možné zajistit Poskytovateli přístup k zařízení v požadovaném termínu.
7. Poskytovatel je povinen vyřídit práva z vadného plnění do 14 dnů ode dne řádného vytknutí vady, avšak pouze za předpokladu, že bylo vytknutí vady oprávněné. V případě, že se jedná o neoprávněné vytknutí vady, vyrozumí Poskytovatel o neoprávněném vytknutí vad Zákazníka nejpozději 20 dnů ode dne, kdy se o neoprávněnosti vytknutí dozvěděl. V případě, že je k odstranění vady třeba dodání nové věci, prodlužuje se doba pro vyřízení práva z vadného plnění na 90 dnů, ode dne řádného vytknutí vady, avšak pouze za předpokladu, že Zákazník vytknul vadu oprávněně.

VI. Trvání Rámcové smlouvy o poskytování Služeb a Smlouvy o poskytování služeb

Rámcová smlouva o poskytování služeb

1. Rámcová smlouva o poskytování služeb se sjednává na dobu neurčitou.
2. Zákazník je oprávněn od Rámcové smlouvy o poskytování služeb odstoupit pouze v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Odstoupení nemá vliv na plnění již uzavřených Smluv o poskytování služeb.

Smlouva o poskytování služeb

3. Smlouva o poskytování služeb, jejímž předmětem je opakující se plnění, se sjednává na dobu neurčitou, pokud se strany nedohodnou ve Smlouvě o poskytování služeb jinak.
4. Zákazník je oprávněn od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit pouze v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Odstoupení nemá vliv na již poskytnutá plnění. Zákazník je povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část Ceny za služby za již poskytnuté plnění.

VII. Zpracování a ochrana osobních údajů

1. Zpracování a ochrana osobních údajů Zákazníka se řídí dokumentem Zásady zpracování a ochrany osobních údajů.

VIII. Ostatní ujednání

1. Zákazník umožní Poskytovateli plnění povinností v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb a Rámcovou smlouvou o poskytování služeb. Po dobu, kdy je Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti, není Poskytovatel v prodlení s plněním Služeb.
2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem bude probíhat e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím chatu na Portálu Poskytovatele a v rámci plnění Služeb také ústně. Bude-li třeba doručit písemnost zakládající zánik Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Smlouvy o poskytování služeb, pak se tato doručuje Poskytovateli na adresu sídla a Zákazníkovi na adresu uvedenou v jeho uživatelském účtu. Písemnost se považuje za doručenou okamžikem jejího doručení, marným uplynutím lhůty k jejímu převzetí a nebo odmítnutím jejího převzetí.

3. Za mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku podle ustanovení § 2913 Občanského zákoníku se budou pro účely těchto obchodních podmínek a Smlouvy o poskytování služeb a Rámcové smlouvy o poskytování služeb považovat též legislativní opatření vlády, v důsledku kterého jedné či druhé straně bude objektivně znemožněno, případně podstatně ztíženo plnění Smlouvy o poskytování služeb.
4. Zákazník na sebe přejímá v souladu s § 1765 odst. 2 nebezpečí změny okolností.
5. V případě, že je součástí Smlouvy o poskytování služeb dodání zboží, platí, že Smluvní strany ohledně tohoto zboží uzavřeli Kupní smlouvu, jejíž součástí jsou Produktové obchodní podmínky - Kupní smlouva.
6. Při uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb dochází k registraci Zákazníka a vytvoření uživatelského účtu Zákazníka na Portálu Poskytovatele. Zákazník uzavřením Rámcové Smlouvy o poskytování služeb výslovně souhlasí s registrací a vytvořením uživatelského účtu. Zákazník je oprávněn měnit ve svém uživatelském účtu kontaktní a identifikační údaje, tyto údaje se zavazuje Zákazník udržovat aktuální. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel bude jakékoliv jím poskytnuté údaje nebo údaje uvedené v uživatelském účtu důvodně považovat za správné a úplné a není oprávněn zadané údaje kontrolovat.
7. V případě rozporu mezi Rámcovou smlouvou o poskytování služeb a/nebo Smlouvou o poskytování služeb a Obchodními podmínkami, má přednost Rámcová smlouva o poskytování služeb a/nebo Smlouva o poskytování služeb.
8. V případě rozporu mezi Rámcovou smlouvou o poskytování služeb a Smlouvou o poskytování služeb, má přednost Smlouva o poskytování služeb

IX. Závěrečná ustanovení

1. Vzájemný závazkový vztah smluvních stran se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Pro účely kontraktace s mezinárodním prvkem tímto v souladu s čl. III. Nařízení č. 593/2008 Sb., o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, přijatého Evropským parlamentem a Radou Evropské unie dne 17. června 2008 (dále jen „Nařízení Řím I“) Smluvní strany prohlašují, že zvolily rozhodným právem pro Smlouvu o poskytování služeb, Rámcovou smlouvu o poskytování služeb a tyto obchodní podmínky právo české, a to s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Touto volbou není dotčen čl. 6 Nařízení Řím I. týkající se spotřebitelských smluv.
2. Strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek nebo v souvislosti s nimi. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na řešení případných sporů, budou všechny spory vznikající ze Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s nimi rozhodovány s konečnou platností příslušnými soudy. Pro případy kontraktace s mezinárodním prvkem Smluvní strany sjednávají, v souladu s čl. 23 Nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000, o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (dále jen „Nařízení Brusel I bis”), výlučnou příslušnost Městského soudu v Brně pro rozhodování veškerých budoucích sporů ze Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek nebo v souvislosti s nimi. Touto volbou není dotčen čl. 17 a čl. 18 Nařízení Brusel I bis týkající se spotřebitelských smluv.
3. Je-li některé ustanovení Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o poskytování služeb nebo Obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny Smlouvy o poskytování Služeb a Rámcové smlouvy o

poskytování služeb vyžadují písemnou formu. Za písemnou formou se pro účely změn Smlouvy o poskytování služeb se považuje také e-mailová komunikace. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro jakékoliv dvoustranné ujednání mezi smluvními stranami, které potřebuje podpis obou smluvních stran, je písemná forma dodržena i tehdy, je-li takové ujednání podepsáno smluvními stranami elektronicky přes aplikaci Signi.

4. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2022.
5. Tyto obchodní podmínky je Poskytovatel oprávněn kdykoliv změnit. Obchodní podmínky pak pozbývají platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti Obchodních podmínek pozdějších.
6. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou Zásady zpracování a ochrany osobních údajů.