

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## společnosti mbcomp IT s.r.o.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“ či „**Podmínky**“) se řídí smlouvy o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“) obchodní společnosti mbcomp IT s.r.o., IČ 055 71 375, se sídlem U Schodů 122/5, 190 00 Praha 9 - Hrdlořezy, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 38191 (dále jen „**Zhotovitel**“), jejichž předmětem je poskytování konkrétních služeb Zhotovitelem třetí osobě (dále jen „**Objednatel**“).
- 1.2 Těmito VOP se řídí právní vztahy smluvních stran, vyplývající z příslušné Smlouvy anebo s ní jakkoli související, a to i v případě, že Objednatel odkáže při jednání směřujícím k uzavření Smlouvy na jiné obchodní podmínky.
- 1.3 Jakýkoliv odkaz Objednatele na jeho vlastní obchodní podmínky či obchodní podmínky třetích stran nevyvolává právní účinky. Smluvní strany vylučují použití ust. § 1751 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 1.4 V případě rozporu mezi ustanoveními těchto VOP a ustanoveními písemně uzavřené Smlouvy, se použijí ustanovení písemně uzavřené Smlouvy.
- 1.5 Tyto VOP se jako součást Smlouvy stávají podstatnou a nedílnou součástí všech Smluv, bez ohledu na skutečnost, je-li na ně v příslušné Smlouvě či před jejím uzavřením explicitně odkázáno.
- 1.6 Objednatel není oprávněn bez předchozího a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele tyto VOP či jejich část vyloučit či změnit.
- 1.7 Nedílnou součástí těchto VOP je Ceník Zhotovitele.
- 1.8 Zhotovitel je oprávněn tyto VOP kdykoliv jednostranně měnit. Změní-li Zhotovitel tyto VOP, oznámí takovou změnu Objednateli. Nevypoví-li Objednatel Smlouvu do jednoho měsíce od oznámení změny VOP, platí, že se změnou VOP souhlasí.
- 1.9 Tyto Podmínky jsou k dispozici na webových stránkách Zhotovitele a na vyžádání ve kterékoliv provozně.

### II. DEFINICE

- 1.1 Není-li dále stanoveno jinak, mají následující výrazy psané s počátečním velkým písmenem níže uvedený význam:
  - a) **Cestovné** - cestovné a dopravné dle Ceníku Zhotovitele.
  - b) **Dílčí objednávka** – požadavek Objednatele k Servisnímu zásahu v rámci Paušálu
  - c) **Důvěrné informace** - zejména tyto informace:
    - a) informace o výrobních, technických i jakýchkoli jiných zařízeních, technologiích a postupech vlastněných nebo užívaných smluvními stranami, stejně jako o jejich výrobcích;
    - b) informace o obchodních a finančních vztazích smluvních stran, zejména o jejich subjektech, struktuře a obsahu včetně obrátů, specifikace služeb i výrobků i všech obchodních podmínek, jakož i veškeré informace o jiných právních i faktických vztazích smluvních stran;

- c) informace o obchodních jednáních smluvních stran;
- d) informace o areálu smluvních stran, zejména prostorovém rozložení jednotlivých prostorů a pracovišť, jejich vzájemném napojení i jakémkoli jiném vztahu;
- e) informace o zabezpečení a ochraně všech prostorů a pracovišť vlastněných nebo užívaných smluvními stranami;
- f) informace o osobách spřízněných se smluvními stranami.
- g) existence a obsah Smlouvy.
- d) **Faktura** – daňový doklad
- e) **GDPR** - 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- f) **Občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- g) **Objednávka** – požadavek Objednatele k Servisnímu zásahu, a nevyplývá-li z těchto Podmínek jinak, též Dílčí objednávka
- h) **Paušál** – závazek Zhotovitele dle Smlouvy o poskytování služeb na žádost Objednatele a/či v pravidelných intervalech poskytovat služby Správy sítí v rozsahu stanoveném Smlouvou, a tomu odpovídající závazek Objednatele k úhradě Paušální odměny
- i) **Paušální odměna** – má význam dle odst. 7.1 těchto VOP
- j) **Pracovní hodiny** – pondělí až pátek, 07:00hod – 16:00hod
- k) **Pravidelná správa** – služba Správy sítě, vykonávaná v pravidelnosti dle Smlouvy
- l) **Rychlost zásahu** – závazek Zhotovitele k započítání úkonů Servisního zásahu v určité době
- m) **Servisní zásah** – má význam dle odst. 6.1 těchto VOP
- n) **Služba** – zejména Správa sítě a Služby IHS
- o) **Služby IHS** – zejména služby Virtuálních privátních serverů, Dedikovaných serverů, Cloudové, Webhostingové či E-mail hostingové služby
- p) **Smlouva** – má význam dle čl. III těchto VOP
- q) **Správa sítě** – zejména servis výpočetní a kancelářské techniky k zajištění chodu počítačové sítě, jednotlivých PC stanic, periférií připojených k PC a sítí, a řešení problémů při instalaci a údržbě počítačových programů
- r) **Vada** – má význam dle Občanského zákoníku
- s) **Závada** – technický či jiný problém či nefunkčnost výpočetní a kancelářské techniky, včetně počítačových programů

### III. ZPŮSOB UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1 Smlouvu lze uzavřít následujícími způsoby:
  - a) uzavřením písemné Smlouvy s podpisy smluvních stran;
  - b) doručením písemné či telefonické objednávky Objednatele a jejím písemným či telefonickým přijetím Zhotovitelem.
- 3.2 K uzavření Smlouvy dochází:

- a) v případě dle článku III. odst. 3.1 písm. a) těchto VOP v momentě podpisu poslední, ze smluvních stran;
  - b) v případě dle článku III. odst. 3.1 písm. b) těchto VOP v momentě doručení potvrzení objednávky Zhotovitelem Objednateli.
- 3.3 Uzavřením písemné Smlouvy či doručením písemné či telefonické objednávky Objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, a že je považuje za nedílnou součást Smlouvy i objednávky.
- 3.4 Smlouvu lze měnit pouze na základě dohody smluvních stran, a to ve formě minimálně odpovídající příslušné formě uzavření Smlouvy s tím, že forma dle čl. III odst. 3.1 písm. a) je považována za formu nejsilnější a forma dle čl. III odst. 3.1 písm. b) za formu nejslabší. Tím nejsou dotčena práva Zhotovitele dle článku I. odst. 1.8 těchto VOP.

#### **IV. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 4.1 Předmětem Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout Objednateli jednorázově či opakovaně určitou Službu, a závazek Objednatele poskytnutou Službu odebrat a uhradit za ni dohodnutou cenu.
- 4.2 Služba je specifikována zejména Smlouvou, a obecnými a zvláštními ustanoveními těchto VOP k určitému typu Smlouvy a Služby.
- 4.3 Součástí Smlouvy může být též závazek Zhotovitele dodat či dodávat Objednateli jednorázově či opakovaně určité zboží, a závazek Objednatele objednané zboží odebrat a uhradit za něj dohodnutou cenu. V takovém případě se na tento vztah použijí ujednání těchto VOP v rozsahu, ve kterém to nevyklučuje jejich povaha.

#### **V. OBECNÁ USTANOVENÍ KE SLUŽBÁM**

- 5.1 Zhotovitel Službu poskytuje na své nebezpečí, řádně, včas a v dohodnuté kvalitě a termínu.
- 5.2 Prvky a způsob provedení, které nejsou výslovně specifikovány Smlouvou či těmito VOP, je oprávněn určit Zhotovitel samostatně a není vázán pozdějšími pokyny Objednatele.
- 5.3 Objednatel je povinen před zahájením poskytování či před poskytnutím Služby poskytnout Zhotoviteli veškeré rozhodné informace a podklady, které mohou mít vliv na řádné poskytnutí Služby.
- 5.4 Objednatel je povinen poskytovat Zhotoviteli veškerou součinnost, potřebnou či vhodnou pro účely poskytnutí Služby.
- 5.5 Objednatel je povinen v každém konkrétním případě zajistit podmínky pro poskytnutí Služby.

#### **VI. SERVISNÍ ZÁSAH**

- 6.1 Servisním zásahem se rozumí služba Správy sítě, směřující k odstranění či řešení Závady, či vyřešení jiného požadavku Objednatele, provedená na základě Objednávky.
- 6.2 Objednávka obsahuje zejména:
- a) Název, umístění a typ zařízení, na němž se projevila Závada;
  - b) Požadovanou Rychlost zásahu;

- c) Stručný popis Závady;
  - d) Čas a datum zjištění Závady; a
  - e) Obchodní firmu Objednatele, a jméno, příjmení a funkci osoby, provádějící Objednávku.
- 6.3 Není-li Rychlost zásahu specifikována v Objednávce, platí, že Objednatel požaduje Standardní rychlost.
- 6.4 Není-li stanoveno jinak, není Zhotovitel povinen Objednávku přijmout.
- 6.5 Objednávky je možné činit a jejich vyřizování probíhá v Pracovních hodinách. Objednávka učiněná mimo Pracovní hodiny se považuje za doručenou počátkem nejbližších následujících Pracovních hodin.
- 6.6 Servisní zásahy jsou prováděny v Pracovních hodinách, není-li ujednáno jinak.
- 6.7 Nevyplývá-li ze Smlouvy či Objednávky jinak, je Zhotovitel oprávněn rozhodnout o způsobu a formě provedení Servisního zásahu.
- 6.8 Doba provádění Servisního zásahu, včetně spotřebovaného materiálu a případně dodaného zboží bude zaznamenána na zakázkovém listu, podepsaném zástupci Objednatele a Zhotovitele. Absence zakázkového listu, absence podpisu jedné ze stran či odmítnutí podpisu Objednatelem nemá vliv na práva a povinnosti stran ze Smlouvy, zejména na závazek Objednatele uhradit příslušnou Odměnu.

## VII. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ O PAUŠÁLU

- 7.1 Paušálem se rozumí závazek Zhotovitele dle příslušné Smlouvy na žádost Objednatele a/či v pravidelných intervalech poskytovat služby Správy sítí v rozsahu stanoveném Smlouvou, a tomu odpovídající závazek Objednatele k úhradě Paušální odměny.
- 7.2 V rámci Paušálu Zhotovitel poskytuje Objednateli zejména služby Servisních zásahů a/či Pravidelné správy.
- 7.3 Rozsah Paušálu z hlediska hodinové dotace, úkonů, vykonávaných v rámci Servisních zásahů, a bližší specifikaci Pravidelné správy, včetně úkonů v rámci ní vykonávaných, obsahuje příslušná Smlouva. Nejsou-li příslušné úkony blíže uvedené ve Smlouvě, jsou těmito takové úkony, které Správa sítě běžně zahrnuje v tradičním tržním prostředí.
- 7.4 Není-li ujednáno jinak, je Pravidelná správa započítávána do rozsahu Paušálu z hlediska hodinové dotace.
- 7.5 Je-li Servisní zásah poskytován v rámci Paušálu, platí za požadovanou Standardní rychlost, nevyplývá-li ze Smlouvy jinak. Je-li i tak předmětem Dílčí objednávky Servisní zásah jiné Rychlosti zásahu, aniž by tato jiná možnost byla ujednána ve Smlouvě, platí taková Dílčí objednávka za Objednávku mimo Paušál.
- 7.6 Je-li sjednána Pravidelná správa a nevyplývá-li z Dílčí objednávky jinak, bude příslušný Servisní zásah proveden v rámci Pravidelné správy, umožňuje-li to jeho povaha.
- 7.7 Dojde-li k vyčerpání hodinové dotace rozsahu Paušálu, zavazuje se o tom Zhotovitel Objednatele informovat, a nepřijímat v rámci příslušného období Dílčí objednávky, nebude-li taková možnost potvrzena po původním sdělení zástupcem Objednatele. To neplatí, je-li hodinová dotace rozsahu Paušálu automaticky vyčerpána přiděleným rozsahem Pravidelné správy.

## VIII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O IHS

- 8.1 Služby IHS jsou poskytovány řádně a včas, je-li dodržena, mimo jiné, úroveň kvality jejich poskytování sjednaná v konkrétní Smlouvě, tj. zejména požadovaná úroveň Dostupnosti.
- 8.2 Zhotovitel se zejména zavazuje počínat si tak, aby v důsledku jeho činnosti nedošlo ke ztrátě, zneužití či úpravě dat Objednatele, či k neoprávněnému přístupu k těmto datům.
- 8.3 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, sjednává se Dostupnost v minimální výši 97 %, měřená na měsíční bázi.
- 8.4 Za výpadek, resp. nedostupnost Služby IHS se nepovažuje doba pro:
- nezbytné úpravy na zařízení (údržba, kontrola, profylaxe apod.);
  - bezpečnostní aktualizace;
  - aktualizace nové verze;
  - úkony prováděné na žádost Objednatele a výpadky způsobené Objednatelem,
  - úkony nezbytné k odvrácení škody na zařízení nebo službě,
  - výpadek způsobený vyšší mocí či jinými důvody, které Zhotovitel objektivně nemohl ovlivnit,
  - výpadek způsobený nefunkčností služeb třetích stran, které jsou nezbytně využívány k poskytování Služeb dle této smlouvy.
- 8.5 Zhotovitel je povinen zálohovat příslušná data Objednatele pouze v případě, je-li tak ujednáno ve Smlouvě.
- 8.6 Objednatel se zavazuje nevyužívat Služby IHS k ukládání, dalšímu šíření či jinému nakládání s daty, jejichž obsah se jakýmkoliv způsobem přičí právnímu řádu České republiky, tedy zejména, nikoliv výlučně, nevyužívat služby IHS k rozesílání nevyžádaných zpráv, marketingových sdělení či počítačových virů, a neukládat data porušující autorská a osobnostní práva třetích osob či trestně právní předpisy.
- 8.7 Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel v žádném případě nenese jakoukoliv odpovědnost za obsah dat a informací, ukládaných Objednatelem, ani za způsob, kterým Objednatel Služby IHS využívá.
- 8.8 Není-li ujednáno jinak, není Zhotovitel povinen během poskytování Služeb IHS ani po skončení poskytovat jakoukoliv součinnost k migraci dat Objednatele ani po skončení poskytování Služeb IHS tato data jakkoliv nadále uchovávat.
- 8.9 Není-li ujednáno jinak, započne Zhotovitel s odstraněním Vady Služby IHS nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení a tuto se zavazuje odstranit nejpozději do 48 hodin od jejího nahlášení.

## IX. MECHANISMY OZNAMOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ OPATŘENÍ VE VZTAHU KE SLUŽBÁM IHS

- 9.1 Objednatel bere na vědomí, že jakmile se Zhotovitel dozví o tom, že jakákoliv data či činnost v rámci poskytované Služby IHS vykazují znaky protiprávní činnosti nebo nezákonného obsahu, je Zhotovitel povinen urychleně přijmout opatření k odstranění dotyčného nezákonného obsahu nebo ke znemožnění přístupu k němu, čímž se rozumí zejména:

- a) omezení či zamezení přístupu Objednatele ke Službám IHS,
  - b) omezení či zamezení přístupu Objednatele či třetích osob k datům, uloženým prostřednictvím Služeb IHS,
  - c) odstranění dotyčného nezákonného obsahu.
- 9.2 Postup dle odstavce výše se nepovažuje za porušení Smlouvy ani odstávku Služby IHS a nepřístupnost obsahu není započítávána do Dostupnosti Služeb IHS, a nemá vliv na povinnosti Objednatele ze Smlouvy.
- 9.3 Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou postupem dle odstavců výše, a to ani v případě, ukáže-li se, že obsah uložený či provozovaný v rámci Služeb IHS nebyl protiprávní.
- 9.4 O postupu dle tohoto článku VOP Zhotovitel bezodkladně vyrozumí Zhotovitele, včetně řádného odůvodnění takového postupu.
- 9.5 Objednatel dále bere na vědomí, že jakmile se Zhotovitel dozví o podezření, že došlo, dochází či pravděpodobně dojde k trestnému činu ohrožujícímu život či bezpečnost osob, je povinen neprodleně o svém podezření informovat příslušné orgány.
- 9.6 Osoby a subjekty jsou oprávněny oznamovat výskyt konkrétních informací o nezákonném obsahu prostřednictvím kontaktních informací dle těchto VOP či na formuláři, uvedeném na webových stránkách Zhotovitele.
- 9.7 Proti postupu Zhotovitele dle tohoto článku VOP či proti jinému postupu Zhotovitele v rámci poskytování Služeb IHS či proti postupu Zhotovitele ve vztahu k podanému oznámení o nezákonném obsahu lze podat stížnost v rámci interního systému Zhotovitele pro vyřizování stížností, a to na kontakt uvedený v těchto VOP. Zhotovitel stížnosti vyřizuje ve lhůtě jednoho měsíce od jejich doručení, a není-li v této lhůtě stěžovatel informován o jiném výsledku posouzení stížnosti platí, že stížnost byla Zhotovitelem zamítnuta.

## **X. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 10.1 Cena Služeb se řídí Smlouvou, těmito VOP a Ceníkem, který je jejich nedílnou součástí. Objednatel se zavazuje uhradit Odměnu a/či Paušální odměnu v příslušné výši.
- 10.2 Nárok na Odměnu vzniká poskytnutím příslušné Služby či dodáním příslušného zboží. Nárok na Paušální odměnu vzniká měsíčně (prvním dnem měsíce) bez ohledu na skutečný rozsah Zhotovitelem poskytnutých Služeb.
- 10.3 Odměna a/či Paušální odměna bude hrazena na základě Zhotovitelem vystavené Faktury. Zhotovitel vystaví Fakturu vždy nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly poskytnuty Služby či zboží, za něž přísluší Odměna, zpravidla však obratem po poskytnutí Služby či zboží, a nejpozději do 15. kalendářního dne příslušného měsíce v případě Paušální odměny, zpravidla však počátkem měsíce.
- 10.4 Spotřební a jiný materiál, využitý v rámci poskytování Služeb Objednateli dle příslušné Smlouvy, bude Objednateli vyúčtován v předem dohodnuté, jinak obvyklé ceně.
- 10.5 Odměnu, Paušální odměnu, Cestovné, spotřební materiál i cenu dodaného zboží lze zahrnout do jedné Faktury.
- 10.6 Splatnost Faktury je 14 dní od jejího doručení Objednateli.
- 10.7 K Odměně a/či Paušální odměně i dalším položkám vyúčtování bude připočítáno DPH ve výši dle příslušných předpisů.

- 10.8 Servisní zásahy a další položky dle Ceníku jsou účtovány následujícím způsobem:
- a) Servisní zásahy prováděné v místě či z místa Zhotovitele jsou účtovány za každou započatou půlhodinu;
  - b) Servisní zásahy provádění na jiném místě jsou účtovány za každou započatou hodinu, a po dvou hodinách za každou započatou půlhodinu;
  - c) u Servisních zásahů, prováděných v místě Objednatele či na místě určeném Objednatelem, jiném než v místě či z místa Zhotovitele, bude účtováno Cestovné.

## **XI. REKLAMAČNÍ ŘÁD**

- 11.1 Odpovědnost za Vady se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.2 Není-li ujednáno jinak, neposkytuje Zhotovitel záruku za jakost k jakémukoliv zboží, dodanému Objednateli při poskytování Služeb.
- 11.3 Reklamací Vady musí být Objednatelem uplatněna vždy u Zhotovitele.
- 11.4 Viditelné Vady musí být Objednatelem nahlášeny Zhotoviteli neprodleně po jejich odhalení, a to maximálně do tří pracovních dnů. S produkty s Vadami nesmí být od toho okamžiku nijak nakládáno.
- 11.5 Zhotovitel neručí za Vady vzniklé pokusy Objednatele Vadu či Závadu napravit samostatně. V případě, že z důvodu špatné manipulace Objednatele při snaze o nápravu Vady či Závady nebude možné určit rozsah Vad před touto manipulací, odpovědnost za Vady přebírá Objednatel. Obdobně se postupuje, pokusí-li se o nápravu Vady někdo jiný než zástupce Zhotovitele.
- 11.6 Objednatel je vždy povinen v rámci reklamace nebo oznámení Vady umožnit Zhotoviteli přístup k reklamovanému zboží či Službě pro ověření jeho stavu a povolit mu realizaci jakýchkoliv opatření pro získání podkladů nutných pro řádné vyšetření a vyřízení reklamace.
- 11.7 Zhotovitel může v případě uznání reklamace navrhnout i jiný způsob vyřízení reklamace než původně navrhovaný způsob Objednatelem, a to především v případě, kdy tento způsob není vhodný nebo možný k vyřízení reklamace.
- 11.8 Bude-li Objednatel i přes nepřipravenost pracovního místa trvat na poskytnutí Služby, Zhotovitel neručí za žádné Vady vzniklé v důsledku této nepřipravenosti.
- 11.9 Není-li ujednáno jinak, bude Vada odstraněna bezodkladně, nejpozději do jednoho měsíce od nahlášení.
- 11.10 Zhotovitel není v prodlení s odstraněním Vady, pokud jejímu odstranění brání objektivní překážka, nezávislá na vůli Zhotovitele (například potřeba objednat příslušný díl, dlouhé dodací lhůty, apod.).
- 11.11 Zhotovitel upozorní Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu věci, kterou mu Objednatel k poskytnutí Služby předal, nebo příkazu, který mu Objednatel dal. To neplatí, nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče. Překáží-li nevhodná věc nebo příkaz v řádném poskytnutí Služby, Zhotovitel je v nezbytném rozsahu přeruší až do výměny věci nebo změny příkazu; trvá-li Objednatel na poskytnutí Služby s použitím předané věci nebo podle daného příkazu, sdělí to Zhotoviteli v písemné formě. Objednatel bere na vědomí, že v takovém případě:
- a) Objednatel nemá práva z Vady vzniklé pro nevhodnost věci nebo příkazu,
  - b) Zhotovitel má právo od Smlouvy odstoupit.

## **XII. DORUČOVÁNÍ A KONTAKTNÍ MÍSTA**

- 12.1 Veškerá oznámení a písemnosti mezi smluvními stranami budou doručovány na jejich doručovací či e-mailové adresy uvedené v záhlaví příslušné Smlouvy.
- 12.2 Písemnost adresovaná druhé smluvní straně se odchylně od § 570 odst. 1 a § 573 Občanského zákoníku považuje za doručenou
- dnem jejího skutečného převzetí adresátem, nebo nebude-li adresátem převzata, pak
  - dnem, kdy byla uložena u provozovatele poštovních služeb a připravena k vyzvednutí, pokud úložní lhůta trvala nejméně 10 dní,
  - dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno,
  - dnem, kdy byla zásilka vrácena odesílateli z důvodu, že adresát byl na uvedené adrese neznámý nebo se odstěhoval.
- 12.3 Písemnost adresovaná druhé smluvní straně se odchylně od Faktury Zhotovitel může Objednateli předat fyzicky v listinné podobě nebo je může zaslat v elektronické podobě na email uvedený v záhlaví příslušné Smlouvy.
- 12.4 Objednávky a oznámení Závady Zhotovitel přijímá na těchto kontaktech: servis@mbcomp.cz
- 12.5 Oznámení Vady Zhotovitel přijímá na těchto kontaktech: servis@mbcomp.cz
- 12.6 Stížnosti a žádosti dle GDPR Zhotovitel přijímá na těchto kontaktech: info@mbcomp.cz
- 12.7 Oznámení o nezákonném obsahu Zhotovitel přijímá na těchto kontaktech: info@mbcomp.cz
- 12.8 Stížnosti proti postupu Zhotovitele ve věcech Služeb IHS Zhotovitel přijímá na těchto kontaktech: info@mbcomp.cz

## **XIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 13.1 Objednatel tímto dává souhlas, aby Zhotovitel (jako správce) shromažďoval, zpracovával a uchovával osobní údaje odběratele výhradně pro účely plnění smlouvy s Objednatelem.
- 13.2 Požádá-li Objednatel o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Zhotovitel povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat.
- 13.3 Obsah informace je vždy sdělení o
- účelu zpracování osobních údajů,
  - osobních údajích, případě kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji,
  - povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práv a oprávněných zájmů subjektu údajů příjemci, případně kategorií příjemců.
- 13.4 Zhotovitel má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
- 13.5 Pokud Objednatel zjistí nebo se domnívá, že Zhotovitel nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může

- a) Požádat Zhotovitele nebo zpracovatele o vysvětlení,
  - b) Požadovat, aby Zhotovitel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost Objednatele shledána oprávněnou, Zhotovitel nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav.
- 13.6 Pokud vznikla v důsledku zpracování osobních údajů Objednatele jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle zvláštního zákona.

#### **XIV. MLČENLIVOST**

- 14.1 V rámci Smlouvy a během poskytování Služeb mohou být smluvními stranami zpřístupněny druhé smluvní straně Důvěrné informace, na jejichž náležitě ochraně mají smluvní strany zájem.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují Důvěrné informace uchovávat v tajnosti a zajistit, že tyto budou chráněny s odbornou péčí, minimálně však v rozsahu bezpečnostních opatření, která smluvní strany uplatňují při ochraně vlastního obchodního tajemství.
- 14.3 Povinnost mlčenlivosti platí po dobu platnosti Smlouvy, prodlouženou o 1 rok.

#### **XV. SMLUVNÍ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY**

- 15.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu:
- a) ve výši 0,1 % z dlužné Odměny či Paušální odměny za každý i započatý den prodlení s jejich úhradou;
- 15.2 Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- a) ve výši 0,1 % z Odměny dle příslušné Smlouvy za každý i započatý den prodlení s poskytnutím Služby;
  - b) ve výši 0,1% z Odměny dle příslušné Smlouvy za každý i započatý den prodlení s odstraněním řádně oznámené Vady.
- 15.3 Smluvní pokuty jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4 Smluvní strany ujednávají, že celkový součet všech smluvních pokut, na které vznikne jedné straně nárok vůči druhé smluvní straně podle jedné Smlouvy, nepřesáhne 30 % z celkové Odměny či Paušální odměny z takové Smlouvy.
- 15.5 Ujednáním o smluvních pokutách ani zaplacením smluvních pokut nejsou dotčena práva oprávněné strany na náhradu újmy i ve výši převyšující smluvní pokutu.
- 15.6 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou mu porušením povinností Zhotovitele, vyplývajících ze Smlouvy, těchto VOP, či ze zákona.
- 15.7 Zhotovitel je povinen nahradit skutečnou škodu (nikoli ušlý zisk), a to do výše 35 % ceny (bez DPH) zboží a/nebo Služeb uhrazené Objednatelem za poslední tři měsíce před vznikem škody. Toto omezení platí i pro náhradu nemajetkové újmy, kterou by byl Zhotovitel podle zákona případně povinen hradit, a pro náhradu škody ve zvláštních případech dle § 2920 a násl. Občanského zákoníku. Omezení výše náhrady újmy dle tohoto odstavce se nevztahuje na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech, nebo újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalost

## **XVI. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ ZMĚNY**

- 16.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím uzavřením.
- 16.2 Není-li ujednáno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, a lze jí vypovědět kdykoliv i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 16.3 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s účinky do budoucna, očitne-li se Zhotovitel v prodlení s úhradou kterékoliv Faktury delším, než jeden měsíc.
- 16.4 Pokud bude smluvní strana v úpadku, resp. pokud bude ohledně smluvní strany zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, v likvidaci nebo pod nucenou správou, či pokud nebude schopna dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana odstoupit od Smlouvy s účinky do budoucna.
- 16.5 Odstoupení platí s účinností ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 16.6 Dojde-li ke změně VOP a/či Ceníku Zhotovitele, oznámí Zhotovitel takovou skutečnost Objednateli nejpozději jeden měsíc před plánovanou účinností změny. Předmětem jednostranné změny může být též cena/Odměna/Paušální odměna, uvedená přímo v konkrétní Smlouvě. Pokud Objednatel nevypoví Smlouvu do jednoho měsíce od obdržení oznámení o změně Smlouvy, VOP či Ceníku Zhotovitele, platí, že se změnou souhlasí a tato změna vůči němu nabude v účinnosti v momentě účinnosti této změny. Vypoví-li Objednatel do jednoho měsíce od oznámení příslušné změny Smlouvu, řídí se práva a povinnosti z této Smlouvy po dobu běhu výpovědní doby Smlouvu, VOP a Ceníkem účinnými před provedenou změnou.
- 16.7 Zhotovitel je oprávněn v případě Paušálu a Služeb IHS každoročně jednostranně zvýšit Odměnu či Paušální odměnu za tyto Služby o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí rok, kdy v takovém případě tuto změnu oznámí Objednateli nejpozději do 15. 02. příslušného roku s tím, že změna začne platit měsícem následujícím. Ujednání dle odstavce předchozího se pro tuto změnu nepoužijí.

## **XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 17.1 Stanou-li se jednotlivá ustanovení těchto podmínek či Smlouvy neúčinná nebo neproveditelná, není tím dotčena účinnost ostatních ustanovení.
- 17.2 Pro smluvní vztahy je závazný výlučně právní řád České republiky. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory nejprve smírnou cestou. Nebude-li nalezeno smírné řešení, bude spor rozhodován věcně a místně příslušnými soudy České republiky. V pochybnostech bude toto ujednání považováno za volbu rozhodného práva a pravomoci soudů.
- 17.3 Smluvní strany ujednaly, že ani jedna strana nesmí pohledávky vyplývající ze Smlouvy ani celou takovou Smlouvu postoupit na třetí osobu, není-li ujednáno jinak.
- 17.4 Obě smluvní strany ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírají nebezpečí změny okolností po uzavření Smlouvy.

17.5 Tyto podmínky jsou platné od 1. 5. 2026.