

Všeobecné obchodní podmínky

Service101 s.r.o.

Účinné od: 7. 1. 2026

1. Základní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují práva a povinnosti mezi společnostmi Service101 s.r.o. Chudnická 1059/30, 102 00 Praha 10, IČ: 23980788, DIČ: CZ23980788, E-mail: helpdesk@service101.cz (dále jen "Poskytovatel") a objednatelem (dále jen "Objednatel"), které vznikají na základě smluv o dodávkách zboží, poskytování služeb, SaaS, IaaS, investičních a souvisejících plnění.

1.2 VOP tvoří nedílnou součást všech smluv, objednávek a nabídek, které na ně odkazují. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před těmito VOP.

1.3 VOP se stávají závaznou součástí smluvního vztahu okamžikem uzavření Smlouvy nebo potvrzení Objednávky.

1.4 Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele měnit, doplňovat či vyloučit účinnost těchto VOP, ani odkazovat na vlastní obchodní podmínky, které by tyto VOP nahrazovaly.

1.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP přiměřeně aktualizovat. Změny budou Objednateli oznámeny vhodným způsobem (e-mail, portál). Objednatel může změny odmítnout a Smlouvu vypovědět ve lhůtě 30 dnů od oznámení.

2. Definice pojmů

2.1 Pro účely těchto VOP mají níže uvedené pojmy následující význam:

— Smlouva: právní ujednání mezi Poskytovatelem a Objednatelem o dodání zboží, poskytování služeb, SaaS/IaaS nebo realizaci investice.

— Zboží: movité věci, zařízení, software, licence, firmware.

— Služby: činnosti Poskytovatele na základě Smlouvy, včetně implementace, provozu, podpory, servisu a konzultací.

— SaaS: softwarové služby poskytované online formou předplatného.

— IaaS: infrastrukturní služby (výpočetní výkon, úložiště, síťové prvky) poskytované vzdáleně.

— Dílo: konkrétní výstup služeb (např. konfigurace, dokumentace, implementace) identifikovaný ve Smlouvě.

— Helpdesk: systém Poskytovatele pro hlášení incidentů, požadavků a komunikaci podpory; kanály budou uvedeny ve Smlouvě.

— SLA (Service Level Agreement): dohoda o parametrech služeb (např. dostupnost, reakční lhůty, způsob měření).

2.2 Pojmy definované v jednotném čísle platí i pro množné číslo a naopak, pokud kontext nevyžaduje jinak.

2.3 Nadpisy článků slouží pro přehlednost a nemají vliv na výklad VOP.

3. Povinnost součinnosti

3.1 Obě strany poskytují včas informace a součinnost nezbytnou pro řádné plnění (přístupové údaje, technické kontakty, rozhodnutí, schválení, součinnost třetích osob).

3.2 Nedostatečná součinnost Objednatele může ovlivnit termíny a kvalitu plnění; související náklady a dopady nese Objednatel.

3.3 Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění, pokud Objednatel neposkytne podstatnou součinnost, a to po předchozím upozornění s přiměřenou lhůtou k nápravě.

4. Uzávěření smlouvy

4.1 Smlouva se uzavírá:

- a) písemnou akceptací Objednávky Poskytovatelem;
- b) podpisem Smlouvy oběma stranami;
- c) prostřednictvím elektronického formuláře/portálu Poskytovatele s odkazem na tyto VOP;
- d) jiným písemně dohodnutým způsobem.

4.2 Objednávka musí obsahovat identifikaci Objednatele, popis plnění včetně případných variant, cenu/měnu, místo plnění a odkaz na nabídku Poskytovatele.

4.3 Odchyluje-li se Objednávka od nabídky, považuje se za novou nabídku, kterou může Poskytovatel přijmout či odmítnout. Smlouva vzniká doručením potvrzení Objednávky Objednateli.

4.4 Změny Smlouvy se provádějí výhradně písemnými, číslovanými dodatky. Uzavřením Smlouvy se ruší veškerá dřívější ujednání týkající se totožného předmětu plnění.

5. Cena a platební podmínky

5.1 Ceny jsou sjednány ve Smlouvě nebo nabídce; pokud není ujednáno jinak, jsou uvedeny bez DPH a DPH bude připočtena dle právní úpravy.

5.2 Faktury za průběžné poskytování služeb se vystavují zpravidla k prvnímu dni v měsíci; splatnost činí 14 dnů ode dne vystavení. Daňovým datem je první den měsíce, za který jsou služby fakturovány.

5.3 Objednatel souhlasí s elektronickou fakturací. Platba se považuje za uhrazenou dnem připsání částky na účet Poskytovatele.

5.4 Vlastnické právo ke Zboží přechází na Objednatele až úplným zaplacením ceny; riziko škody přechází převzetím.

5.5 Při výrazné změně kurzu relevantní měny vůči CZK (např. > 3 %) může Poskytovatel upravit cenu v CZK dle kurzu ČNB ke dni zdanitelného plnění.

5.6 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně indexovat pravidelné ceny služeb o meziroční CPI vyhlášenou ČSÚ; účinnost od 1. 3. daného roku, není-li ujednáno jinak.

5.7 Prodlení s úhradou zakládá právo Poskytovatele účtovat úrok z prodlení 0,1 % denně a pozastavit poskytování služeb do uhrazení dlužné částky.

5.8 Faktura musí obsahovat náležitosti dle zákona o DPH a dalších předpisů; v případě chybně vystavené faktury je Objednatel oprávněn ji v přiměřené lhůtě vrátit k opravě.

6. Předmět plnění

6.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele dodat Objednateli dohodnuté Zboží a/nebo poskytovat sjednané Služby (včetně SaaS/IaaS) či realizovat investiční plnění, a závazek Objednatele takové plnění převzít a zaplatit cenu.

6.2 Poskytovatel poskytuje plnění řádně a včas, v rozsahu a kvalitě specifikované ve Smlouvě/SLA, včetně související dokumentace a školení, pokud je sjednáno.

6.3 Plnění je předáváno bez vad a nedodělků; předání se potvrzuje akceptačním/předávacím protokolem, dodacím listem, e-mailem nebo prostřednictvím Helpdesku.

6.4 Poskytovatel může plnit prostřednictvím subdodavatelů; vůči Objednateli nese Poskytovatel plnou odpovědnost za plnění.

6.5 Je-li pro plnění nezbytné uzavřít smlouvu s třetí osobou (např. datové služby, cloudové licence), může Poskytovatel zprostředkovat uzavření takové smlouvy mezi Objednatelem a třetí osobou; za plnění třetí osoby Poskytovatel neodpovídá, avšak poskytne přiměřenou součinnost při řešení vad.

6.6 U softwarových licencí je Objednatel povinen dodržovat licenční podmínky vlastníků práv; Poskytovatel neodpovídá za porušení licencí Objednatelem.

7. Místo a způsob plnění

7.1 Není-li sjednáno jinak, místem plnění je: u Zboží sídlo/provozovna Objednatele; u SaaS/laaS datová centra Poskytovatele nebo jeho partnerů na území EU; u ostatních Služeb místo uvedené ve Smlouvě.

7.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby i vzdáleně, zabezpečeným přístupem dle dohodnutých postupů.

7.3 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k místu plnění a poskytnout potřebnou součinnost.

8. Předání zboží a služeb

8.1 Dodání Zboží/Služeb se potvrzuje jedním z těchto způsobů: podpis dodacího či akceptačního protokolu; potvrzení v Helpdesku; oboustranné potvrzení e-mailem.

8.2 Objednatel převezme i dílčí plnění odpovídající sjednanému rozsahu; drobné vady se uvedou spolu s termínem jejich odstranění.

8.3 Vady zjištěné po převzetí se řeší dle článku 12.

8.4 Předání a převzetí provádí kontaktní osoby uvedené ve Smlouvě nebo osoby oznámené druhé straně.

8.5 O předání a převzetí se vyhotoví předávací (akceptační) protokol nebo dodací list, případně se potvrzení provede v Helpdesku či e-mailem.

9. Pravidla pro SaaS/laaS a další služby

9.1 Přístup k SaaS/laaS je chráněn autentizací; Objednatel zajistí důvěrnost přístupových údajů a proškolení uživatelů.

9.2 Zakázáno je zneužití infrastruktury, šíření škodlivého obsahu, phishing, spam, viry, neúměrné zatěžování sítě.

9.3 Dostupnost laaS se zpravidla měří měsíčně prostřednictvím monitoringu Poskytovatele (typicky cílová úroveň 95 %); monitoring běží 24x7.

9.4 Incidenty se hlásí přes Helpdesk; kategorie a orientační lhůty: kritické – reakce do 2 h, snaha o obnovení do NBD; urgentní – reakce do 4 h; běžné – reakce do 8 h. Konkrétní parametry stanoví SLA.

9.5 Poskytovatel může dočasně pozastavit službu při porušení Smlouvy/bezpečnostních zásad nebo při hrozbě pro datové centrum; Objednatel je o opatření informován bez zbytečného odkladu.

9.6 Při ukončení Smlouvy Poskytovatel poskytne součinnost k migraci dat dle dohodnutých podmínek; není-li migrace objednána v dohodnuté lhůtě, může Poskytovatel data po 60 dnech smazat.

10. Autorskoprávní ochrana

10.1 Je-li výsledkem Služeb Dílo (včetně dokumentace či softwarových úprav), získává Objednatel právo jeho užití v rozsahu stanoveném Smlouvou a právními předpisy; není-li sjednáno jinak, jde o nevýhradní, nepřevoditelné oprávnění s územním omezením na ČR.

10.2 U standardního softwaru je Objednatel povinen řídit se licenčními podmínkami výrobce; porušení licenčních podmínek může vést k omezení či ukončení poskytování Služby.

10.3 Bez písemné dohody nesmí Objednatel šířit, kopírovat nebo upravovat autorsky chráněné části Díla Poskytovatele.

10.4 Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně Zboží/Služby, není-li sjednáno jinak.

11. Důvěrné informace a ochrana osobních údajů

11.1 Strany zachovají mlčenlivost o neveřejných informacích souvisejících se Smlouvou; důvěrná jsou i data Objednatele.

11.2 Za důvěrné informace se považují provozní či obchodní skutečnosti, které nejsou veřejně dostupné a jsou jako důvěrné označeny.

11.3 Porušením mlčenlivosti není poskytnutí informací v rozsahu vyžadovaném zákonem, orgánům či osobám k tomu oprávněným, nebo s předchozím písemným souhlasem druhé strany.

11.4 Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu existence důvodů mlčenlivosti, dokud nebudou zproštěny nebo se informace nestanou veřejně dostupnými.

11.5 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je povinná strana povinna zaplatit druhé straně smluvní pokutu ve výši 250 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení písemné výzvy. Není tímto dotčeno právo na úhradu celkové škody. Smluvní pokuta může být též stanovena smlouvou.

11.6 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR a souvisejícími předpisy; rozsah a účel zpracování jsou omezeny na plnění Smlouvy.

11.7 Poskytovatel přijímá technická a organizační opatření k zabezpečení údajů, vede záznamy o zpracování a bezodkladně oznamuje porušení zabezpečení, je-li povinen.

11.8 Po ukončení Smlouvy budou osobní údaje vymazány nebo vráceny Objednateli.

11.9 Objednatel souhlasí s uveřejněním obecných referencí (název, stručný popis spolupráce) pro marketingové účely Poskytovatele, není-li sjednáno jinak.

12. Odpovědnost za vady a náhrada újmy

12.1 Na Zboží se poskytuje záruka v délce stanovené výrobcem, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. V průběhu záruční doby může Objednatel požadovat opravu, výměnu, doplnění chybějícího plnění, přiměřenou slevu či odstoupení, pokud to Smlouva umožňuje.

12.2 U Služeb Poskytovatel odpovídá za vady, pokud nejsou způsobeny okolnostmi mimo jeho kontrolu (vyšší moc, cílený kybernetický útok, jednání třetích osob či Objednatele).

12.3 Poskytovatel hradí prokázanou skutečnou škodu (nikoli ušlý zisk) do výše 30 % ceny bez DPH za Zboží/Služby uhrazené Objednatel v posledních 3 měsících před vznikem škody. Omezení se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti nebo na zásah do přirozených práv člověka.

12.4 Strany se bezodkladně informují o překážkách vyšší moci; po dobu trvání vyšší moci se prodlení neposuzuje jako porušení Smlouvy.

13. Trvání a ukončení smlouvy

13.1 Smlouvy mohou být uzavřeny na dobu určitou i neurčitou. Ukončení je možné dohodou nebo výpovědí bez udání důvodu; standardní výpovědní doba činí 3 měsíce a běží od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

13.2 U Smluv na dobu určitou lze sjednat odlišné výpovědní doby (např. 1 měsíc ze strany Objednatele, 3 měsíce ze strany Poskytovatele). Při předčasném ukončení ze strany Objednatele může Poskytovatel vyúčtovat služby do konce původně sjednané doby.

13.3 Každá strana může od Smlouvy odstoupit při podstatném porušení Smlouvy druhou stranou (např. dlouhodobé prodlení s plněním či platbou, neodstranění podstatných vad v přiměřené lhůtě, porušení mlčenlivosti). Před odstoupením se poskytne písemná výzva s dodatečnou lhůtou.

14. Etické zásady a střet zájmů

14.1 Objednatel se zdrží jednání v rozporu s právními předpisy (korupce, podvody, neetické výhody) a zajistí, aby stejně jednali jeho zaměstnanci a osoby zapojené do plnění.

14.2 Objednatel bezodkladně oznámí Poskytovateli možné střety zájmů a bude spolupracovat na jejich řešení.

14.3 Strany se zavazují jednat transparentně a v souladu s profesní etikou.

15. Oddělitelnost ustanovení

15.1 Stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatným nebo neúčinným, ostatní ustanovení zůstávají nedotčena.

15.2 Strany nahradí neplatné či neúčinné ustanovení ujednáním, které co nejvíce odpovídá účelu původního ustanovení.

16. Komunikace smluvních stran a doručování

16.1 Ve věcech uzavírání, změn a ukončování Smluv jednají statutární orgány smluvních stran nebo osoby k tomu písemně zmocněné ("oprávnění zástupci"). Tato právní jednání činí pouze tyto osoby.

16.2 V technických a provozních záležitostech (předání díla, řešení incidentů, hlášení vad, reklamace, provozní komunikace) jednají smluvní strany prostřednictvím kontaktních osob uvedených ve Smlouvě, nabídce či Objednávce. Změny kontaktních osob nebo jejich údajů se oznamují bez zbytečného odkladu písemně.

16.3 Komunikace probíhá písemně prostřednictvím listinných dokumentů, elektronické pošty, Helpdesku nebo jiného dohodnutého elektronického systému. Elektronická komunikace se považuje za doručenou okamžikem převzetí zprávy na e-mailovém serveru adresáta dle záznamů odesílatele.

16.4 Právní jednání vyžadující písemnou formu se doručují osobně, doporučenou poštou, kurýrem na adresu sídla druhé strany uvedenou ve Smlouvě nebo v rejstříku, případně na adresu sdělenou pro doručování. Není-li taková adresa k dispozici, doručuje se na adresu uvedenou ve Smlouvě.

16.5 Elektronické doručování právních jednání je přípustné, je-li zpráva odeslána z e-mailové adresy oprávněného zástupce jedné strany na adresu oprávněného zástupce druhé strany. Není-li sjednáno jinak, nevyžaduje se zaručený elektronický podpis.

16.6 Smluvní strany akceptují, že oznámení vad, reklamací, provozních informací a technická komunikace mohou probíhat e-mailem, prostřednictvím Helpdesku či jiného systému Poskytovatele, je-li tak uvedeno ve Smlouvě.

16.7 Písemnost se považuje za doručenou třetím dnem po odeslání, i když se adresát o doručení nedozvěděl nebo se na adrese nezdržuje, není-li právním předpisem stanoveno jinak.

16.8 Smluvní strany uchovávají komunikaci související se Smlouvou po dobu jejího trvání a dalších obdobích vyžadovaných právními předpisy.

17. Inovace, rozvoj a duševní vlastnictví

17.1 Spolupráce může zahrnovat pilotní projekty, společný vývoj, testování řešení či investice do startupů. Konkrétní podmínky budou upraveny ve Smlouvě/dodatku.

17.2 Práva k výsledkům (know-how, dokumentace, prototypy) se upraví ve Smlouvě; není-li sjednáno jinak, zůstávají práva k předem existujícímu duševnímu vlastnictví každé strany nedotčena.

17.3 K nově vytvořeným výstupům se poskytne licence nebo se sjedná převod práv podle konkrétní dohody stran.

18. Rozhodné právo, řešení sporů a shoda s předpisy

18.1 Smluvní vztahy se řídí právem České republiky. Strany se přednostně pokusí o smírné vyřešení případných sporů.

18.2 Nepodaří-li se spor urovnat smírně, rozhodne věcně příslušný soud v ČR dle obecného soudu Poskytovatele, pokud zákon nestanoví jinak.

18.3 Strany dodržují obecně závazné předpisy včetně pravidel AML/CFT, sankčních režimů a exportních omezení, a zavazují se jednat v souladu s profesní etikou.

19. Postoupení práv a závazků

19.1 Bez písemného souhlasu druhé strany nelze postoupit pohledávky, převést dluh ani postoupit Smlouvu.

19.2 Toto ustanovení nebrání využití subdodavatelů Poskytovatele ani běžnému faktoringu, je-li sjednán.

20. Změny VOP

20.1 Poskytovatel může VOP přiměřeně aktualizovat; změny oznámí Objednateli vhodným způsobem (e-mail, portál).

20.2 Odmítne-li Objednatel změny VOP, může Smlouvu vypovědět ve lhůtě 30 dnů od oznámení; jinak se má za to, že změny akceptoval.