

Všeobecné obchodní podmínky

(dále též „VOP“)

Využíváním služeb souhlasí Uživatel, Zákazník i Provozovatel s těmito obchodními podmínkami, jimiž se všechny strany zavazují řídit.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. **Provozovatel** internetové aplikace rezervacenajisto.cz, rezervacianaisto.sk je obchodní společností B4S s.r.o. IČ: 04236700, DIČ: CZ04236700, se sídlem Nad Obcí 263, 25063 Nová Ves, zapsána v obchodním rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 225671 (dále též „Provozovatel“).
- 1.2. **Servis** je právnická osoba / převážně provozovatel auto-servisních nebo pneu-servisních služeb/, která používá aplikaci /bod 1.3/ pro evidenci třetích osob, to jest svých zákazníků (dále též „**zákazník**“), přičemž evidenci se rozumí:
 - rezervace termínu a servisního místa v rezervačním kalendáři
 - uskladnění a management pneumatik v skladové části aplikace
- 1.3. Internetová aplikace (dále též „**Aplikace**“ nebo „**rezervační systém**“) je elektronický rezervační a skladový systém pro provozovatele auto-servisních / pneu-servisních služeb, pomocí něhož si zákazník rezervuje termín a místo v servise za použití telefonického objednání, nebo vyplněním on-line rezervačního formuláře, přístupného na webu daného servisu, webu provozovatele, partnerských portálech Provozovatele apod., nebo přímým objednáním na pobočce servisu.
- 1.4. Účet Servisu (dále jen **účet**) je identifikován souhrnem přístupových údajů, a to číslem servisu /přiděleno provozovatelem/, uživatelským jménem a heslem. Účet je vázán na fyzickou pobočku servisu.
- 1.5. Součástí jednoho účtu musí být aspoň jedna účetní jednotka, která je identifikovaná buď IČ nebo DIČ Servisu.
- 1.6. Aplikace je ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb. autorským dílem. Majetková práva k aplikaci podle tohoto zákona i podle mezinárodních dohod o autorském právu uzavřených Českou republikou náleží Provozovateli. Aplikace zahrnuje texty, fotografie, grafická díla, počítačové programy a další prvky obsažené v rezervačním systému nebo dostupné v rámci služby mohou být jednotlivě a/nebo jako celek.
- 1.7. Smlouva se uzavírá mezi Provozovatelem a Servisem. Jejím předmětem je poskytnutí nevýhradní a nepřevoditelné licence k používání aplikace na dobu neurčitou, která je vedena pouze na Servis a práva z ní související může vykonávat pouze osobně nebo prostřednictvím svých zaměstnanců.
- 1.8. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. (dále jako „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti mezi Provozovatelem a Zákazníkem při používání rezervačního systému Provozovatele a všechny smluvní vztahy, které z toho vyplývají.

- 1.9. Veškeré záležitosti neupravené těmito VOP mezi Provozovatelem a Servisem se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.

2. Práva a povinnosti Zákazníka

- 2.1. Při rezervaci je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v rezervačním formuláři jsou proto pro účely těchto VOP považovány za správné, pravdivé a úplné.
- 2.2. Zákazník bere na vědomí, že Servis je oprávněn rezervaci kdykoli změnit nebo úplně zrušit. V takovém případě bude Zákazník vyrozuměn Servisem telefonicky nebo emailem.
- 2.3. Zákazník bere na vědomí, že je povinen zrušit (stornovat) svou rezervaci nejpozději 3 hodiny před termínem rezervace a to telefonicky nebo emailem přímo u Servisu.
- 2.4. Zákazník dává Servisu a Provozovateli svůj souhlas ke shromažďování a zpracování osobních údajů v rozsahu definovaném v dokumente "Zásady ochrany osobních údajů".
- 2.5. Zákazník je povinen vyvarovat se všech činností směřujících k tomu, aby byl znemožněn nebo omezen provoz serveru Provozovatele, na kterém je služba rezervačního systému provozována, nebo provádět jiné útoky na tento server, ani nesmí být při takové činnosti nápomocen třetí osobě či třetí osoby pro tento účel užívat. Zejména nesmí server Provozovatele, na kterém je rezervační systém provozován, zatěžovat automatizovanými požadavky.

3. Práva a povinnosti Servisu

- 3.1. Při rezervaci je Servis povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v rezervačním formuláři jsou proto pro účely těchto VOP považovány za správné, pravdivé a úplné.
- 3.2. Servis je oprávněn aplikaci využívat v plném rozsahu objednané služby, jako je tvorba evidence zákazníků a uskladněných pneumatik, integraci rezervačního kalendáře do svých webových stránek, zaslání emailu a sms zákazníkovi jenom z důvodu vzniku / změny termínu nebo změny předem dohodnutých podmínek.
- 3.3. Servis nesmí bez předchozího souhlasu zákazníka poskytovat osobní údaje zákazníka třetím stranám vyjma k úkonům nutných k zabezpečení smlouvy mezi Servisem a Zákazníkem / napr. poskytnutí nezbytně nutných informací přepravní společnosti k přepravě pneumatik z nebo do externího skladu, účetní evidence, a podobně/.
- 3.4. Servis je povinen seznámit Zákazníka s VOP a Zásadami ochrany osobních údajů Provozovatele zvláště když se Zákazník objedná telefonicky a nemá možnost si podmínky dopředu přečíst. Dostatečným potvrzením o seznámení se s podmínkami je podpis faktury na které je Zákazník informován o podmínkách přímo nebo prostřednictvím odkazu na dokumenty Provozovatele a Servisu.
- 3.5. Servis je povinen chránit své přístupové údaje. Provozovatel není odpovědný za zneužití dat třetí stranou, které bylo způsobeno nedostatečnou ochranou přístupových údajů Servisem.

- 3.6. Servis je povinen řídit se při používání aplikace platnými právními předpisy ČR a nese odpovědnost za data, která při práci s aplikací používá. Za případné neoprávněné jednání Servisu při používání aplikace nenese Provozovatel odpovědnost. Pokud bude mít Provozovatel důvodné podezření na takové neoprávněné jednání, je oprávněn účet okamžitě pozastavit nebo zcela zrušit. Pozastavením se rozumí stav účtu, ve kterém má Servis přístup k již vystaveným dokladům, ale nemůže vystavovat doklady nové, a ve kterém jsou nefunkční objednávkové formuláře. Servis v tomto případě nemá nárok na náhradu škody způsobenou pozastavením nebo zrušením účtu.
- 3.7. Servis je povinen zabránit při své činnosti poškozování dobrého jména a pověsti Provozovatele nebo jeho služby a je povinen nepoužívat účet k nekalým obchodním praktikám.
- 3.8. Provozovatel neodpovídá za soulad náležitostí dokladů vystavených Servisem v aplikaci s platnými právními normami ČR.
- 3.9. Servis může kdykoliv požádat o zrušení svého účtu. Servis nemá nárok na vrácení peněz za již uhrazené či předplacené služby /pokud se nedohodne jinak s Provozovatelem/. Po zrušení účtu budou všechna data smazána.
- 3.10. Servis není oprávněn v rámci používání rezervačního systému používat mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz rezervačního systému.
- 3.11. Servis je povinen vyvarovat se všech činností směřujících k tomu, aby byl znemožněn nebo omezen provoz serveru Provozovatele, na kterém je služba rezervačního systému provozována, nebo provádět jiné útoky na tento server, ani nesmí být při takové činnosti nápomocen třetí osobě či třetí osoby pro tento účel užívat. Zejména nesmí server Provozovatele, na kterém je rezervační systém provozován, zatěžovat automatizovanými požadavky.
- 3.12. Servisu není dovoleno užití autorských děl ve formě jejich rozmnožování (kopírování) za účelem dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, a dále jejich užití ve formě rozšiřování, půjčování vystavování či sdělování díla veřejnosti (včetně sdělování veřejnosti prostřednictvím internetu), či ve formě neoprávněného užití databáze.
- 3.13. Každá osoba pověřena Servisem k použití Rezervačního systému (webové aplikace) musí mít vlastní přihlasovací údaje /jméno a heslo/ z důvodu auditu pro GDPR.

4. Práva a povinnosti Provozovatele

- 4.1. Provozovatel je povinen zajistit nepřetržitý provoz aplikace, mimo 00:30 - 01:30 (technické okno pro instalace a údržbu). Porušením této povinnosti není případ přerušení provozu aplikace z neodvratitelných objektivních důvodů jako je kybernetický útok, výpadek elektrického proudu nebo internetu, nebo zásahům vyšší moci a dále případ plánovaného výpadku z důvodu pravidelné údržby aplikace. O plánovaném výpadku aplikace je Provozovatel povinen předem Servis informovat prostřednictvím zpráv v aplikaci nebo obchodním sdělením.

- 4.2. Provozovatel není povinen poskytovat službu v případě, že jejímu poskytování brání potíže na straně Servisu, nebo na straně Zákazníka, nebo potíže na cestě mezi Poskytovatelem a Servisem, nebo Poskytovatelem a Zákazníkem /špatné internetové připojení, blokáce síťových služeb a podobně/.
- 4.3. Provozovatel má právo zrušit účet Servisu, který porušuje tyto obchodní podmínky, porušuje při činnosti s aplikací platné zákony ČR, využívá účet k nekalým obchodním praktikám, záměrně poškozuje aplikaci (snahy o SQL injection přes formulář, zneužití API, účelové přepisování údajů kontaktů a další) nebo se snaží obejít povinnost uhradit služby popsanou ve článku 4 těchto obchodních podmínek.
- 4.4. Pokud Servis způsobí Provozovateli škodu porušením těchto obchodních podmínek, má Provozovatel právo na náhradu škody.
- 4.5. Provozovatel nenese odpovědnost za škodu způsobenou užíváním aplikace.
- 4.6. Provozovatel má právo pozastavit účet Servisu v 30. den od vystavení faktury v případě, že do této doby nebyla na účet Provozovatele připsána úhrada dle 5.2., 5.3., 5.4. Pozastavením se rozumí stav účtu, ve kterém má Servis přístup jenom k čtení tudíž nemůže zadávat nové rezervace ani zapisovat nové uskladňenky pneumatik. Po provedení platby Provozovatel účet opět zprovozní.
- 4.7. Provozovatel má právo zablokovat účet Servisu v 60. den od vystavení faktury v případě, že do této doby nebyla na účet Provozovatele připsána úhrada dle 5.2., 5.3., 5.4. Zablokováním se rozumí stav účtu, ve kterém Servis nemá přístup k rezervačnímu kalendáři ani k uskladňenkám pneumatik v sklade. Po provedení platby Provozovatel účet opět zprovozní.
- 4.8. Provozovatel má právo zrušit účet Servisu, který se nepřihlásil do aplikace více než 182 dní. Zrušení účtu znamená, že všechna data budou nenávratně smazána.
- 4.9. Provozovatel má právo změnit charakter a cenu nabízených služeb. O těchto změnách je Provozovatel povinen předem Servis informovat.
- 4.10. Provozovatel si vyhrazuje oprávnění průběžně Aplikaci vyvíjet a aktualizovat jej. Aktualizace budou prováděny zejména za účelem zlepšení stability jako reakce na vývoj v oblasti informačních technologií případně za účelem rozšíření jeho funkcí. Případné změny aplikace, její grafiky, ovládacích prvků a další změny aplikace nejsou vadou a Servis nemá nárok na předchozí verze aplikace ani na jiné úpravy na míru (pokud se nedohodne s Provozovatelem jinak).
- 4.11. Provozovatel je oprávněn ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech zveřejnit informaci o tom, že Servis využil nebo využívá produkty či služby Provozovatele, avšak způsob použití reference nesmí snižovat dobré jméno Servisu.
- 4.12. Provozovatel má oprávnění zasílat ve formě e-mailu obchodní sdělení obsahující informace o novinkách v Aplikaci, ale rovněž o dalších službách Provozovatele. Tato obchodní sdělení může Provozovatel zasílat na e-mailovou adresu Servisu. Servis je však vždy oprávněn kdykoliv zastavit zasílání obchodních sdělení, a to bezúplatně a bez jakýchkoliv podmínek či sankcí.

5. Úhrada Servisu za Služby a materiál

- 5.1. Využití služby rezervačního kalendáře je pro koncového Zákazníka zdarma. Službu hradí Servis.
- 5.2. Výše úhrady se řídí platným ceníkem.
- 5.3. Úhrada za službu /aplikaci/ se provádí dopředu /roční interval/, a to formou faktury na základě objednaného balíčku služeb vystavené Provozovatelem, a to na bankovní účet Provozovatele určený ve faktuře. Úhrada je nevratná.
- 5.4. Úhrada za SMS služby se počítá dle skutečně odeslaných sms a fakturuje se jako kredit na následující období v objemu srovnatelným za předchozí období. Úhrada je nevratná.
- 5.5. Úhrada za ostatní materiál /štítky s čárovým kódem nebo samolepicí etikety, skenery atd/ se řídí platným ceníkem.
- 5.6. Smlouvu je možno vypovědět bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědí licence nevzniká servisu nárok na vrácení peněz. Výpověď stačí zaslat elektronicky na email Provozovatele.

6. Záruky a reklamace

- 6.1. Provozovatel neposkytuje žádnou záruku na aplikaci a služby s ní spojené.
- 6.2. Reklamaci služeb může Servis uplatňovat odesláním emailu na adresu info@rezervacenajisto.cz, kde podrobně popíše rozsah reklamace služeb. Pokud rozsah služeb poskytnutých Servisu není v souladu s rozsahem příslušných služeb uvedených v platném ceníku, má Provozovatel povinnost tento nesoulad odstranit do 5 pracovních dní.
- 6.3. Servis má právo uplatňovat reklamaci do 30 dnů od vzniku důvodu reklamace. Na pozdější reklamace není Provozovatel povinen reagovat.
- 6.4. Posouzení reklamace je zcela v kompetenci Provozovatele a výsledek posouzení reklamace bude Servisu sdělen přes kontaktní email.

7. Ochrana osobních údajů

- 7.1. Provozovatel v úloze zpracovatele zpracovává automatizovaným způsobem Servisem poskytnuté osobní údaje Zákazníků, kdy účel zpracování určuje Servis. Bližší informace jsou k nalezení v dokumente "Zásady ochrany osobních údajů".
- 7.2. Provozovatel v úloze správce zpracovává osobní údaje Servisu v souladu se "Zásady ochrany osobních údajů".
- 7.3. Provozovatel se zavazuje v souvislosti se zpracováním osobních údajů zákazníků dodržovat platné a účinné právní předpisy ČR v oblasti ochrany osobních údajů.
- 7.4. Servis se zavazuje při plnění svých povinností dle těchto Obchodních podmínek dodržovat platné a účinné právní předpisy ČR v oblasti ochrany osobních údajů.

8. Rozhodné právo a řešení sporů

- 8.1. V případě sporu Provozovatele a Servisu si obě strany volí jako rozhodné právo právo České republiky.
- 8.2. Strany sjednávají, že v případě, že právní vztahy mezi stranami obsahují mezinárodní prvek, pak se tento vztah řídí českým právem.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců o čem bude sepsán zápis v elektronice podobě a zaslán zúčastněným stranám.
- 8.4. Pokud spor není možné vyřešit dle 8.3, Servis se zavazuje řešit spor přes mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (dále jen ADR) spadající pod Českou obchodní inspekci (dále jen ČOI) pomocí webového formuláře na webových stránkách ČOI [<https://adr.coi.cz/cs>]. V případě, že požadavek Servisu shledá ADR za důvodný, vyzve Provozovatele k vyjádření za účelem smírného dořešení sporu. Adresa ČOI je: se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869
- 8.5. Pro spory lze využít i platformu mimosoudního řešení sporů online (ODR) na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Veškeré písemnosti budou doručovány přes email uvedený Servisem v nastavení účtu.
- 9.2. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována Provozovatelem v elektronické podobě a není přístupná.
- 9.3. V otázkách, které nejsou řešeny těmito obchodními podmínkami, se vztahy mezi Provozovatelem a Servisem řídí platnými právní předpisy České republiky.
- 9.4. Jsou-li některá ustanovení těchto VOP neplatná nebo neúčinná, nebo se takovými stanou, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 9.5. Provozovatel má právo v přiměřeném rozsahu změnit tyto obchodní podmínky a je povinen o této změně Servis informovat prostřednictvím obchodního sdělení nejméně 14 dní před účinností změn. Pokud Servis s takovou změnou nesouhlasí, má právo ji odmítnout a zrušit účet.
- 9.6. Tyto obchodní podmínky jsou účinné ke dni 25. 5. 2018. Pro stávající Servisy jsou tyto obchodní podmínky účinné v následující den od dne oznámení změny.