

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU

## I. Definice

1. „**Podmínkami**“ se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky, které upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele v rámci Smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu, jež je tvořena těmito Podmínkami
2. „**Poskytovatelem**“ se rozumí společnost CODEFLOW s.r.o., IČ: 194 56 484, sídlem Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka číslo 134640.
3. „**Uživatelem**“ se rozumí podnikající fyzická osoba, nebo právnická osoba, jež uzavřela, na straně uživatele s Poskytovatelem, na straně poskytovatele, prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele Smlouvu o poskytování digitálního obsahu. Pokud Uživatel není fyzickou podnikající osobou, nebo právnickou osobou, tedy spotřebitelem, pak se tyto Podmínky na vztah Uživatele a Poskytovatele neaplikují.
4. „**Digitálním obsahem**“ nebo „**CRM systémem**“ se rozumí věc v digitální podobě – redakční systém určený pro vlastní podnikatelskou potřebu Uživatele, jehož detailní specifikace je určena shodou Smluvních stran na obsahu (funkcionalitách) CRM systému.
5. „**Modulem**“ se rozumí zvláštní předpřipravená funkcionální Digitálního obsahu, jejíž možnost využití Uživatelem je zpoplatněna zvlášť. Uživatel je oprávněn požádat o zpřístupnění Modulu přímo v rozhraní Digitálního obsahu, popřípadě již před udělením prvního přístupu k Digitálnímu obsahu, přičemž aktivní zpřístupnění Modulu bude mít v každém takovém případě vliv na výši odměny Poskytovatele.
6. „**Doplňkem**“ se rozumí funkcionální Digitálního obsahu, jež není Poskytovatelem předpřipravena a jež bude zhotovena Uživateli na zakázku na základě objednávky Uživatele a akceptace této objednávky Poskytovatelem, na jejichž parametrech se Smluvní strany shodnou. Zhotovením Doplněk se Doplněk stává nedílnou součástí Digitálního obsahu.
7. „**Smluvními stranami**“ se rozumí Uživatel a Poskytovatel. „Smluvní stranou“ se rozumí Poskytovatel anebo Uživatel.
8. „**Smlouvou**“ se rozumí Smlouva o poskytování digitálního obsahu ve smyslu ust. § 2389a a násl. Občanského zákoníku, jíž mezi sebou uzavírají Poskytovatel, na straně poskytovatele a Uživatel, na straně uživatele, jejímž předmětem je zpřístupnění

CRM Systému Uživateli kužívání pro vlastní potřebu, a to za odměnu.

9. „**Občanským zákoníkem**“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
10. „**GDPR**“ se rozumí nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 679/2016 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), účinné od 25. května 2018.

## II. Úvodní ustanovení

1. Podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran vzniklé na základě Smlouvy.
2. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy a jsou pro Smluvní strany závazné po celou dobu trvání smluvního vztahu až do doby úplného vypořádání všech závazků a pohledávek vzniklých mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit či doplňovat znění Podmínek, a to především z důvodu změny právní úpravy, tržních a ekonomických podmínek anebo řádného poskytování Digitálního obsahu Uživateli. Změny a doplnění Podmínek nabývají platnosti a účinnosti dnem oznámení změny Podmínek Uživateli a od tohoto okamžiku jsou pro Smluvní strany závazné. Změny těchto Podmínek je Poskytovatel povinen Uživateli oznámit elektronicky na e-mail Uživatelem uvedený při uzavírání Smlouvy, přičemž je Uživateli stanovena lhůta v délce 15, slovy patnácti, dní k odmitnutí změny těchto Podmínek a k výpovědi závazku těmito Podmínkami stanovenému, a to rovněž prostřednictvím e-mailu, pokud závazek stanovený těmito Podmínkami v době změny dále trvá.

## III. Podmínky Smlouvy

1. Dle výslovné dohody Uživatele a Poskytovatele bude mezi Uživatelem, na straně uživatele a Poskytovatelem, na straně poskytovatele uzavřena Smlouva dle následujících podmínek:
  - a) **Dle Smlouvy bude na straně uživatele Uživatel a na straně poskytovatele Poskytovatel; a**
  - b) **Předmětem plnění bude z nabídky umístěné na webových stránkách Poskytovatele zvolený typ Digitálního obsahu; a**
  - c) **Poskytnutí Digitálního obsahu do užívání Uživateli bude realizováno tak, že Poskytovatel Uživatel zřídí dálkový**

- přístup do Digitálního obsahu prostřednictvím personalizovaného přihlašovacího jména a hesla; a
- d) Za nejpozdější okamžik uzavření Smlouvy se považuje aktivace Digitálního obsahu Uživatelem (tj. první přihlášení Uživatele do rozhraní Digitálního obsahu), není-li Smlouvou stanoven okamžik uzavření Smlouvy dřívější; a
- e) Za nejdřívější okamžik uzavření Smlouvy se považuje:
- (i) v případě tzv. měsíčního předplatného Digitálního obsahu, okamžik zaplacení první měsíční odměny Poskytovatele za poskytnutí Digitálního obsahu Uživatelem na základě platební instrukce sdělené Poskytovatelem Uživateli; nebo
  - (ii) v případě tzv. víceletého předplatného Digitálního obsahu, okamžik zaplacení celé víceleté odměny Poskytovatele za poskytnutí Digitálního obsahu Uživatelem na základě platební instrukce sdělené Poskytovatelem Uživateli; nebo
  - (iii) v případě tzv. jednorázového předplatného Digitálního obsahu, okamžik zaplacení celé jednorázové odměny Poskytovatele za poskytnutí Digitálního obsahu Uživatelem na základě platební instrukce sdělené Poskytovatelem Uživateli.
- f) Na základě Uživatelem vybraného modelu předplatného bude Uživateli Poskytovatelem Digitální obsah poskytnut:
- (i) na dobu neurčitou za pravidelnou měsíční úplatu určenou jako součin počtu aktivních přístupů do Digitálního obsahu (zřízených buď Poskytovatelem na základě pokynu Uživatele, nebo přímo Uživatelem v rozhraní Digitálního obsahu) a částky určené ceníkem Poskytovatele za každý jednotlivý přístup za kalendářní měsíc; nebo
  - (ii) na dobu neurčitou za jednorázovou úplatu, přičemž výše jednorázové úplaty za užívání Digitálního obsahu Uživatelem je stanovena ceníkem na webových stránkách Poskytovatele; nebo
  - (iii) na dobu neurčitou za pravidelnou víceletou úplatu, přičemž výše úplaty za víceleté užívání Digitálního obsahu Uživatelem je stanovena ceníkem na webových stránkách Poskytovatele
- g) Odměna za užívání Digitálního obsahu je splatná:
- a) v případě odměny dle písm. f(i) tohoto odstavce Podmínek dopředu vždy nejpozději do data uvedeného na každé faktuře vystavené Poskytovatelem Uživateli; a
  - b) v případě odměny dle písm. f(ii) tohoto odstavce Podmínek dopředu vždy nejpozději do data uvedeného na faktuře vystavené Poskytovatelem Uživateli; a
  - c) v případě odměny dle písm. f(iii) tohoto odstavce Podmínek dopředu vždy nejpozději do data uvedeného na každé faktuře vystavené Poskytovatelem Uživateli.
2. Poskytovatel se zavazuje udělit Uživateli první přístup k Digitálnímu obsahu do 2, slovy dvou, pracovních dní ode dne uhrazení první faktury Poskytovatele Uživatelem.
  3. Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit Uživateli Digitální obsah nepřetržitě 24 hodin 7 dní v týdnu. Do doby nepřetržitého zpřístupnění se nezapočítává čas nezbytný k provedení nezbytné údržby Digitálního obsahu a jeho aktualizací.
  4. Poskytovatel je oprávněn provádět odstávky Digitálního obsahu za účelem jeho údržby a aktualizací v čase od 24:00 do 04:00 hod. Tyto odstávky mohou být prováděny v rozsahu nejvýše 40 hodin za měsíc. O každé plánované odstávce je Poskytovatel povinen Uživatele informovat alespoň 7 dní předem.
  5. Poskytovatel zabezpečí, že budou Uživateli poskytovány průběžné nepravidelné aktualizace Digitálního obsahu, přičemž Uživatele vhodným a prokazatelným způsobem upozorní na dostupnost těchto aktualizací.
  6. Neprovede-li Uživatel aktualizaci v přeměřené době, nemá práva z vady vzniklé v důsledku neprovedené aktualizace.
  7. Poskytovatel Uživateli uděluje nevýhradní oprávnění k užívání CRM systému v režimu SaaS.

#### IV. Platební podmínky

1. Digitální obsah bude Uživateli zpřístupněn na základě jeho objednávky ve třech odlišných variantách přístupů (určených dle předpokládané délky užívání a počtu jednotlivých přístupů do Digitálního obsahu):
  - a) **Měsíční předplatné** – Uživatel hradí Poskytovateli odměnu dle ceníku Poskytovatele umístěného na webových

stránkách Poskytovatele, a to vždy dopředu, přičemž platí, že

- (i) první měsíční odměna bude vypočtena jako součin počtu požadovaných aktivních přístupů ke dni prvního zpřístupnění Digitálního obsahu a částky určené ceníkem Poskytovatele za každý jednotlivý přístup; a
  - (ii) každá další měsíční odměna bude vypočtena jako součin počtu aktivních přístupů aktivovaných v uplynulém kalendářním měsíci a částky určené ceníkem Poskytovatele za každý jednotlivý přístup; a
  - (iii) v případě aktivace Modulu bude každá další měsíční odměna navýšena dle ceníku Poskytovatele za každý aktivní Modul v každém aktivním přístupu Uživatele v uplynulém kalendářním měsíci.
- b) **Víceleté předplatné** – Uživatel hradí Poskytovateli odměnu dle ceníku Poskytovatele umístěného na webových stránkách Poskytovatele, a to vždy dopředu, přičemž platí, že
- (i) první víceletá odměna bude vypočtena jako součin počtu požadovaných aktivních přístupů ke dni prvního zpřístupnění Digitálního obsahu a částky určené ceníkem Poskytovatele za každý jednotlivý přístup; a
  - (ii) v případě aktivace Modulu bude odměna za užívání Modulů vyúčtována Uživateli Poskytovatelem vždy nejpozději na konci každého kalendářního roku užívání Digitálního obsahu.
- c) **Jednorázové předplatné** – Uživatel hradí Poskytovateli jednorázovou odměnu dle ceníku Poskytovatele umístěného na webových stránkách Poskytovatele, a to za neomezený počet přístupů k Digitálnímu obsahu. V případě aktivace Modulu bude odměna za užívání Modulů vyúčtována Uživateli Poskytovatelem vždy nejpozději na konci každého kalendářního roku užívání Digitálního obsahu.
2. Odměna bude Uživatelem Poskytovateli hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, když splatnost odměny bude uvedena na příslušné faktuře. Za okamžik zaplacení odměny se považuje okamžik připsání peněžních prostředků na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Faktura bude Uživateli zasílána elektronicky e-mailem na e-mail Uživatele za tímto účelem Uživatelem sdělený.

3. Uživatel bere na vědomí, že v případě prodlení s úhradou faktury je Poskyvatel oprávněn omezit Uživateli přístup k Digitálnímu obsahu, a to až do okamžiku úplné úhrady dlužné částky Uživatelem. Uživatel nenese v takovém případě odpovědnost za újmu způsobenou omezením přístupu Uživatele k Digitálnímu obsahu za dobu omezení přístupu z důvodu neuhrazené pohledávky.

## V. Odpovědnost za vady

1. Dle výslovné dohody Smluvních stran přebírá Poskyvatel odpovědnost za vady Digitálního obsahu, přičemž se zavazuje vady Digitálního obsahu odstranit především jeho opravou, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o vadě Digitálního obsahu dozví, nejpozději však do 72, slovy sedmdesáti dvou, hodin od jeho nahlášení. Uživateli nevzniká nárok na slevu z ceny Digitálního obsahu z důvodu vad či odstávky Digitálního obsahu, nepřekročí-li odstávka v důsledku vady výše uvedenou dobu.
2. Uživatel bere na vědomí, že Poskyvatel neodpovídá za vadu Digitálního obsahu a v jejím důsledku způsobenou jakoukoli škodu či jinou újmu vzniklou pokud tyto vznikly z důvodu porušení závazků Uživatele vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto Podmínek.
3. Uživatel bere na vědomí, že Poskyvatel je oprávněn posoudit oprávněnost reklamace vady Digitálního obsahu. Není-li reklamovaná vada důsledkem vady Digitálního obsahu, není reklamace oprávněná a případné vady budou Poskytovatelem odstraněny na základě samostatně sjednané smlouvy o dílo s Uživatelem. Je-li reklamace oprávněná, odstraní Poskyvatel vady v přiměřené lhůtě bez nároku na úplatu.

## VI. Ukončení Smlouvy

1. Dle výslovné dohody Smluvních stran je Uživatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v čl. VII Podmínek, přičemž platí, že:
  - a) má-li uživatel model měsíčního předplatného, Smlouva končí k poslednímu dni měsíce, v němž výpověď Poskytovateli došla, nepožádá-li Uživatel o datum pozdější; nebo
  - b) má-li uživatel model víceletého předplatného, Smlouva končí k poslednímu dni kalendářního roku, v němž výpověď Poskytovateli došla, nepožádá-li Uživatel o datum pozdější; nebo

- c) má-li uživatel model jednorázového předplatného, Smlouva končí k poslednímu dni kalendářního roku, v němž výpověď Poskytovateli došla, nepožádá-li Uživatel o datum pozdější.
2. Dle výslovné dohody Smluvních stran Smlouva končí rovněž v případě, že Uživatel neuhradí kteroukoliv z plateb řádně a včas, přičemž dlužnou částku neuhradí ani v Poskyvatelem dodatečně poskytnuté lhůtě, jež nesmí být kratší než 15 dní.
3. Smluvní strany se výslovně dohodly tak, že pro účely odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku těchto Podmínek platí, že oznámení o odstoupení od Smlouvy musí být druhé Smluvní straně v písemné podobě doručena na kontaktní emailovou adresu a nezobrazí-li si kterákoliv ze Smluvních stran email, pak se zpráva považuje za doručenou druhé Smluvní straně uplynutím 2, slovy dvou, kalendářních dní od odeslání emailu.

## VII. Další práva a povinnosti Smluvních stran

1. Uživatel je povinen při užívání Digitálního obsahu dodržovat obecně závazné právní předpisy a Podmínky, jakož i respektovat práva Poskyvatele i třetích osob. Uživatel se zejména zavazuje, že nebude:
  - a) užívat Digitální obsah způsobem způsobitelným poškodit Poskyvatele, ostatní Uživatele a/nebo třetí osoby;
  - b) pozměňovat obsah Digitálního obsahu, jakkoliv do něj zasahovat, ohrožovat a/nebo narušovat jeho provoz;
  - c) používat programy, vybavení nebo jiné mechanismy a postupy, které by mohly mít negativní vliv na fungování Digitálního obsahu;
  - d) získávat neoprávněně osobní údaje jiných Uživatelů nebo skutečnosti, které jsou předmětem obchodního tajemství Poskyvatele; a
  - e) používat nezabezpečený e-mail či sdělovat přístupové heslo ke svému účtu jakýmkoli třetí osobám.
2. Uživatel nese odpovědnost za jakoukoli újmu či škodu vzniklou v důsledku jeho konání či opomenutí, které je v rozporu s dobrými mravy, závaznými právními předpisy, Podmínkami a Smlouvou.
3. Uživatel je oprávněn:
  - a) obracet se kdykoli prostřednictvím e-mailu na klientskou podporu Poskyvatele, která mu poskytne potřebné informace, návody a

doporučení a zabezpečí mu další pomoc nezbytnou pro využívání Digitálního obsahu, a to v českém jazyce, podle aktuální dostupnosti pracovníků Poskyvatele;

- b) obracet se prostřednictvím e-mailové adresy [support@codeflow.cz](mailto:support@codeflow.cz) na Poskyvatele s případnými stížnostmi či vadami Digitálního obsahu, které Poskyvatel vyřídí v přiměřené lhůtě, a sdělení o způsobu řešení zašle Uživateli na jeho e-mailovou adresu.

## VIII. Doplnky

1. Doplnky Digitálního obsahu budou s Uživatelem řešeny prostřednictvím individuální písemné smlouvy na základě objednávkového formuláře a dohody Smluvních stran na obsahu Doplnku. Tyto Podmínky se pak budou vztahovat na Digitální obsah včetně Doplnku po jeho implementaci do Digitálního obsahu.

## IX. Ochrana osobních údajů

1. Poskyvatel zpracovává jemu poskytnuté osobní údaje v souladu s GDPR, přitom respektuje zásadu zákonnosti, korektnosti, transparentnosti, omezení účelu, minimalizace údajů, přesnosti, omezení uložení, integrity a důvěrnosti.
2. Všechny osobní údaje Uživatele uvedené v dokumentech poskytnutých Uživatelem jsou zpracovávány výhradně pro účely realizace Smlouvy. Jsou jimi jméno, příjmení Uživatele, jeho trvalé bydliště, datum narození, e-mailová adresa a telefonní číslo.
3. Poskyvatel se zavazuje shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny; v této souvislosti se zejména zavazuje:
  - a) zajistit, že osobní údaje budou zpracovány vždy v souladu s GDPR, budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat účelu zpracování ve smyslu odst. 2 tohoto článku těchto Podmínek;
  - b) přijmout vhodná opatření, aby poskytl Zákazníkům stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná GDPR;
  - c) zajistit, aby systémy pro automatizovanou zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě

zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;

- d) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu GDPR, aby zajistil a byl schopen kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s GDPR tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
  - e) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR;
  - f) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
  - g) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení Smlouvy;
  - h) postupovat v souladu s dalšími požadavky GDPR, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů dle odst. 1 tohoto článku těchto Podmínek, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva Uživatelů jakožto subjektů údajů a poskytovat jim v této souvislosti nezbytnou součinnost.
4. Veškerá data, jimiž Uživatel naplní Digitální obsah jsou řádně zabezpečeny proti jejich ztrátě či zneužití ze strany třetích osob, neposkytne-li Uživatel přístupové údaje k Digitálnímu obsahu třetí osobě. V takovém případě neručí Poskytovatel za neoprávněné nakládání s daty předanými Uživatelem do Digitálního obsahu. Poskytovatel v žádném případě s daty v Digitálním obsahu nijak nenakládá, a tyto vyjma zajištění jejich uložení nijak nezpracovává. Uživatel bere na vědomí, že ukončením Smlouvy budou veškerá data v Digitálním obsahu bez zálohování nenávratně smazána. NA tuto skutečnost bude Uživatel předem upozorněn.
5. Poskytovatel zpracovává jemu poskytnuté osobní údaje v souladu s GDPR, přitom respektuje zásadu zákonnosti, korektnosti, transparentnosti, omezení účelu, minimalizace údajů, přesnosti, omezení uložení, integrity a důvěrnosti.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré spory vzniklé mezi Smluvními stranami se Smluvní strany zavazují řešit především vzájemnou dohodou a smírnými prostředky. V případě, že odstranění sporu smírnou cestou nebude možné, k řešení sporů jsou příslušné soudy České republiky.
2. Smluvní strany výslovně prohlašují, že ujednání Podmínek odchylná od ustanovení Občanského zákoníku nebo tato ustanovení vylučující jsou takto sjednána vědomě a v souladu s dobrými mravy, veřejným pořádkem a s respektem ke všem právům a oprávněným zájmům Smluvních stran.
3. Pokud jakékoliv ujednání Podmínek je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ujednání. Neplatné nebo nevymahatelné ujednání bude nahrazeno novým, platným a vymahatelným ujednáním, jehož znění bude nejlépe odpovídat záměru vyjádřenému původním ujednáním a Podmínkami jako celkem.
4. Uživatel prohlašuje, že se před uzavřením Smlouvy důkladně seznámil s těmito Podmínkami, plně jim porozuměl a bez výhrad souhlasí s jejich obsahem.
5. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2023.