

# ShopSystem - Smlouva o poskytování software pro e-shop

---

## Poskytovatel:

NetSystems Solution s.r.o., zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 151732  
Zenklova 37, Praha 8, Libeň 180 00  
IČ: 28896416, DIČ: CZ28896416  
web: [www.shopsystem.cz](http://www.shopsystem.cz) | [www.netsystems.cz](http://www.netsystems.cz)  
Dále jen „**Poskytovatel**“

## Objednatel:

Fyzická nebo právnická osoba, která prostřednictvím webového formuláře „Objednávka“ na webové adrese <http://www.shopsystem.cz/objednavka-1/>, fyzickým podpisem smlouvy nebo skrze emailovou komunikaci uzavře s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování software – aplikace internetového obchodu Shop System.  
Dále jen „**Objednatel**“.

## I. Předmět smlouvy:

Poskytovatel touto smlouvou **pronajímá** (nebo prodává) **Objednateli licenci k provozu počítačového programu ShopSystem** (dále jen „služba“), který slouží výhradně k realizaci internetového prodeje zboží a služeb nabízených Objednatelem v prostředí internetu, tzv. **e-shopu**. Objednatel se zavazuje za poskytovanou službu platit dohodnutou smluvní cenu za podmínek stanovených touto smlouvou.

### Cena za služby:

Cena pronájmu aplikace internetového obchodu, doplňkové moduly a služby je uvedena na stránkách Poskytovatele v sekci Ceník - <http://www.shopsystem.cz/cenik/>. Objednatel se zavazuje platit cenu platnou v době uzavření této smlouvy podle jím zvoleného období.

V ceně za pronájem aplikace Shop System je zahrnut pronájem aplikace ShopSystem, webhosting, technická a post-implemenční podpora (aktualizace).

## II. Smluvní podmínky:

### 1. Základní definice pojmů

#### Objednatel:

Objednatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služby.

#### ShopSystem:

Je softwarový produkt (program) ve vlastnictví Poskytovatele služby, určený k provozu internetového obchodu (e-shopu) v prostředí internetu.

#### Program:

Programem se rozumí softwarový produkt ShopSystem, na jehož užívání se touto smlouvou poskytuje Objednateli licence.

#### E-shop:

E-shopem se rozumí prodej produktů a služeb prostřednictvím programu/aplikace ShopSystem, který na základě licence provozuje Objednatel v prostředí internetu. Takzvaný internetový obchod.

#### Objednávka:

Objednávkou se rozumí závazné vyplnění objednávkového formuláře na stránkách poskytovatele v sekci Objednávka: <http://www.shopsystem.cz/objednavka-1/>

#### Licence:

Licence je oprávnění Objednatele k výkonu práva užívat program ShopSystem v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou. Licence neopravňuje Objednatele do programu zasahovat, vytvářet kopie programu, program prodat nebo pronajmout, půjčovat ho nebo ho jinak šířit.

#### Vlastnická práva:

Poskytovatel tímto prohlašuje, že je jediný vlastník a vykonavatel majetkových a autorských práv k softwarovému produktu ShopSystem.

Objednatel uzavřením této smlouvy získává licenci k užívání díla v souladu s těmito smluvními podmínkami, nikoliv však vlastnická či autorská práva k programu.

**Server:**

Serverem se rozumí hardwarové zařízení Poskytovatele. Server je počítačové zařízení připojené do páteřní sítě internetu určené pro hosting programu a jeho přístupu z prostředí internetu. Servery jsou umístěné v datacentru, tj. v budově sloužící pro provoz těchto serverů na páteřní lince internetu.

**Hosting:**

Hostingem se rozumí sdílený virtuální prostor na serveru Poskytovatele určený k umístění programu ShopSystem a dalších souvisejících služeb (emailové schránky apod.).

**FTP**

Virtuální datové úložiště (datový prostor) Objednatele sloužící primárně k ukládání dat pro import a export dat do/z programu ShopSystem.

**Perioda:**

Periodou se rozumí časové období, na které si Objednatel předplácí oprávnění a licenci k užívání služby (programu ShopSystem). Perioda se řídí zvoleným obdobím v objednávce v délce, 1, 3, 6 nebo 12 měsíců, případně neomezená licence.

## **2. Práva duševního vlastnictví a licenčního poskytování programu**

**Práva duševního vlastnictví programu:**

- Práva duševního vlastnictví programu ShopSystem a jeho dalších produktů jsou majetkem Poskytovatele.
- Objednatel se zavazuje k tomu, že bude respektovat tato práva Poskytovatele a veškerá oznámení, která ho budou na toto upozorňovat.
- Objednatel se zavazuje k tomu, že vyvine maximální možné úsilí, aby produkty, které mu Poskytovatel poskytuje, nebyly neoprávněně dále šířeny, pronajímány, distribuovány či jinak zpřístupněny třetím osobám (které nejsou zahrnuty v této smlouvě) a pokud takovou činnost zjistí, bez prodlení jí oznámí Poskytovateli.
- Součástí licence k programu a s ní spojených služeb není poskytnutí zdrojových kódů ani přístupu k nim.
- Objednateli není oprávněn provozovat svou licenci k programu na jiných serverech, než jsou servery Poskytovatele, není-li mezi Poskytovatelem a Objednatelem písemně dohodnuto jinak.
- Úpravy vytvořené na míru (na zakázku) Objednateli jsou duševním vlastnictvím Poskytovatele.

**Práva licenčního poskytování programu:**

- Objednatel tímto získává nevýhradní licenci k používání e-shopu ShopSystem, ne však k jeho další distribuci či udělování dalších licencí a to za finanční odměnu či bez ní.
- Objednatel není oprávněn se svou licenci k programu ShopSystem nakládat jinak, než je uvedeno v těchto smluvních podmínkách, tj. je oprávněn ji používat pouze k zajištění prodeje produktů a služeb uváděných v jeho e-shopu.
- Poskytovatel je oprávněn uvádět na viditelném místě e-shopu informaci, že je e-shop provozován na programu ShopSystem, včetně odkazu na své prezentační webové stránky.
- Poskytovatel je oprávněn zveřejnit na svých webových prezentačních stránkách i jiných materiálech sloužících k propagaci programu ShopSystem informaci o tom, že byla Objednateli poskytnuta licence k užívání tohoto programu.
- Zjistí-li Poskytovatel některé z těchto činností Objednatele v rozporu s touto smlouvou, je oprávněn postupovat dle opatření uvedených v této smlouvě.
- Poskytovatel je oprávněn poskytovat třetím osobám úpravy vytvořené v programu ShopSystem přímo na míru (na zakázku) Objednateli, aniž by mu vůči Objednateli vznikl jakýkoliv závazek.
- Všechna autorská práva, která nejsou výslovně udělena, jsou vždy vyhrazena Poskytovateli.

## **3. Poskytované služby k licenci**

**Služby součástí licence:**

Součástí licence k užívání programu ShopSystem je:

- Hosting programu ShopSystem na serverech Poskytovatele.
- Technická a post-implemenční podpora v závislosti na zvolené verzi programu.
- Zprovoznění programu ShopSystem na serverech Poskytovatele.
- Poskytnutí jména a hesla Objednateli pro přístup do administrace programu.
- Vytvoření FTP účtu pro Objednatele.
- Vytvoření přístupu do správy emailových schránek k doméně určené pro provoz programu v prostředí internetu.
- Oznámení dokončení implementace emailovou zprávou adresovanou Objednateli, přičemž v této zprávě uvede poskytovatel veškeré potřebné údaje pro přístupy do administracních systémů a nastavení, která Objednatel potřebuje k zajištění provozu programu ShopSystem.

**Služby pro zajištění vytvoření a spuštění e-shopu (nadstandardní služby):**

- Poskytovatel nabízí placené služby pro nastavení a spuštění e-shopu.
- Těmito službami se rozumí především tzv. *rozjezdové balíčky* dostupné na stránce ceník na webových stránkách shopsystem.cz

- o Poskytnutí těchto balíčků služeb je zpoplatněno a rozhodnutí, zda je objednat závisí na požadavku Objednatele. Cena za tyto balíčky je připočítána k ceně za licenci e-shopu.
- o Kromě těchto balíčků může Objednatel objednat i další placené služby v souvislosti s tvorbou a provozem e-shopu.
- o Cena a rozsah nadstandardních služeb je stanovena individuálně. Komunikace ohledně rozsahu služeb a ceny probíhá zpravidla emailem, který slouží také je potvrzení o objednávce.
- o Před započítáním prací dle rozsahu rozjezdového balíčku je Objednatel nejprve povinen uhradit jejich cenu na základě zálohové faktury. Do doby úhrady nemusí Poskytovatel tyto nadstandardní služby poskytovat.
- o V případě poskytnutí těchto služeb před úhradou zálohové faktury má Objednatel povinnost tyto služby zaplatit.
- o V případě neuhrazení ceny za nadstandardní služby má Poskytovatel právo využít postupů v odstavci 9 a 14.

#### Hosting programu ShopSystem:

Poskytovatel se zavazuje po celou dobu využívání programu ShopSystem poskytovat Objednateli hosting s těmito parametry:

- o Garantovaná dostupnost programu ShopSystem z prostředí internetu je minimálně 98% (obvyklá je 99,99%).
- o Datový prostor na disku pro emaily je pro FULL verzi 6 GB, pro LITE verzi 3 GB.
- o Datový prostor pro veškerá data e-shopu (obrázky, dokumenty, importní a exportní data aj.) je pro FULL verzi 10 GB, pro LITE verzi 3 GB, limit pro emailové schránky je uveden výše a nezahrnuje se do tohoto prostoru.
- o Maximální počet produktů v databázi je ve verzi LITE omezen na 1000 a to bez ohledu na to, zda se zobrazují nebo je jejich zobrazení v administraci vypnuto.
- o Maximální počet produktů v databázi FULL verze je neomezen.
- o Datové průtoky nejsou omezeny.
- o Maximální zátěž generovaná provozem e-shopu Objednatele je 1/50 nominálního výkonu jednoho fyzického serveru (zátěž 1/50 odpovídá denní návštěvnosti zhruba 2.000 uživatelů), na kterém jeho e-shop běží. V případě překročení této kvóty je Objednatel kontaktován Provozovatelem pro individuální zajištění hostingových služeb odpovídajících jeho zatěžování serverů Poskytovatele a navyšuje se mu paušální platba o odpovídající navýšení zátěže serverů Poskytovatele. Stejně tak, pokud jsou s hostingovým řešením spjaty další práce nebo technická zařízení, je Objednateli po dohodě s Poskytovatelem účtována odpovídající částka.

#### Služby součástí post-implemenční podpory:

Poskytovatel se zavazuje v rámci post-implemenční podpory, tj. v rámci periody kdy má Objednatel zaplacenou licenci a využívá služeb Poskytovatele, poskytovat tyto služby:

- o Zajistit pravidelný rozvoj programu formou aktualizací.
- o Odstranit vady Programu ohlášené Objednatelům podle níže uvedené tabulky.
- o Zajistit dohled nad servery a jejich správným fungováním.
- o Zajistit pravidelné denní zálohování dat pro případ havárie hardwaru.
- o Poskytovatel zajistí bezpečnost a vyvine maximální úsilí proti vniknutí třetích osob do neveřejné části programu.
- o Zajistit odborná školení k programu ShopSystem.

Druh požadavku	Doba pro reakci	Doba pro odstranění
Kritická vada (brání provozu programu)*	Okamžitě	5h – pracovních
Závažná vada**	Max 1 pracovní den (8h pracovních)	Max 1 pracovní den (8h pracovních)
Obyčejná vada***	Max 3 pracovní dny (24h pracovních)	Max 3 pracovní dny (24h pracovních)
Jiný požadavek	Max 4 pracovní dny (32h pracovních)	dle dohody s Objednatelům

\* Kritickou vadou se rozumí taková vada, která způsobí nefunkčnost programu ShopSystem v celém rozsahu

\*\* Závažnou vadou se rozumí taková vada, která **znemožňuje** zákazníkovi používání programu ShopSystem (znemožnění nákupu)

\*\*\* Obyčejnou vadou se rozumí taková vada, která **neznemožňuje** zákazníkovi používání programu ShopSystem v jeho podstatě (zákazník může nakoupit)

Pracovní doba je určena v pracovní dny od 10:00 do 18:00 hod. Závažnost chyby posuzuje Poskytovatel.

#### Pravidla pro poskytování technické podpory (podpory):

- o Technická podpora slouží primárně k hlášení závad a nefunkčnosti systému nebo jeho částí. Technická podpora nenahrazuje proškolení v obsluze e-shopu a neslouží jako správa a údržba e-shopu za Objednatele.
- o Technická podpora se poskytuje především pomocí emailu, Objednatel zasílá své požadavky a dotazy na [podpora@shopsystem.cz](mailto:podpora@shopsystem.cz), jako doplňková komunikace pro upřesnění požadavku slouží také telefonická linka uvedená na webu Poskytovatele. Reakční doba se počítá pouze u emailové komunikace.
- o Technická podpora (dále jen „podpora“) je poskytována pouze Objednatelům, kteří mají v den vznesení požadavku vyrovnány veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli. Objednatelům se závazky po splatnosti nemusí být podpora poskytována.
- o Podpora za účelem nastavení, administrace, údržby, změn a úprav v e-shopu je zpoplatněna částkou od 800 Kč / hod. Na toto zpoplatnění bude Objednatel dopředu upozorněn a částka odsouhlasena.
- o Objednateli je případně dopředu nabídnuta zpoplatněná služba pro administraci e-shopu, kterou má možnost odmítnout a tyto služby si provést sám přímo ve své administraci e-shopu ShopSystem.
- o Cena doplatku za zvýšenou podporu je stanovena smluvně mezi oběma stranami. V případě nesouhlasu s doplatkem ze strany Objednatele nemá Poskytovatel povinnost poskytovat „bezmeznou“ bezplatnou podporu pro údržbu e-shopu.

## 4. Způsoby objednání

- o Objednání služby se uskutečňuje přes objednávkový formulář umístěný na webu Poskytovatele [www.shopsystem.cz](http://www.shopsystem.cz), prostřednictvím emailu nebo obchodních zástupců společnosti Poskytovatele. Připouští se i telefonická objednávka služeb.

- Volitelné a doplňkové služby (úpravy vzhledu či funkcí programu) si Objednatel objednává v rámci své objednávky nebo následně emailem, telefonicky nebo přes formulář v administraci svého e-shopu.
- Cena za doplňkové úpravy vzhledu či funkcí programu bude splatná na základě zálohové faktury a následující splátka za poskytování služeb bude případně navýšena o smlouvenou částku, kterou se Objednatel zavazuje dle své objednávky zaplatit. V případě neuhrazení poplatku za doplňkové služby či smlouvené navýšení paušálu má Poskytovatel právo služby neposkytnout.

## **5. Závazky Objednatele**

- Objednatel má povinnost Užívat dílo v souladu s licenčním ujednáním uvedeným v této smlouvě, tj. především k prodeji svých produktů a služeb v prostředí internetu.
- Objednatel má povinnost včas a řádně platit Poskytovateli pravidelné paušální platby za poskytování služeb.
- Objednatel nemá právo bez výslovného souhlasu Poskytovatele poskytovat licenci třetím osobám, dále prodávat či pronajímat licenční produkty (e-shop ShopSystem) uvedené v této smlouvě.
- Objednatel se zavazuje provozovat svůj e-shop v souladu s platnými zákony ČR a dobrými mravy.
- Objednatel nebude poškozovat dobré jméno Poskytovatele. V případě zjištění takových skutečností má Poskytovatel právo postupovat podle sankcí uvedených v této smlouvě, zejména pak omezit či zrušit poskytování služeb Objednateli uvedených v této smlouvě.
- Objednatel se nebude snažit proniknout do prostoru jiných uživatelů služeb Poskytovatele ani jinak útočit na servery Poskytovatele.

## **6. Odpovědnost Objednatele**

- Objednatel nese odpovědnost za obsah svého datového úložiště (FTP) a zavazuje se, že na něm nebude skladovat nelegální obsah, obsah chráněný autorským či jiným zákonem. V případě zjištění takového jednání má Provozovatel právo takovýto obsah bez upozornění odstranit. V případě, že je Poskytovatel vyzván orgány činnými v trestním řízení, má zákonnou povinnost poskytnout údaje o osobě, která takovýto obsah na datové úložiště umístila.
- Objednatel nese odpovědnost za veškerý obsah a nakládání s tímto obsahem umístěným na jeho e-shopu (doméně) v prostředí internetu.
- Objednatel se dále zavazuje provozovat svůj internetový obchod (e-shop) a nakládat s ním v rámci platných zákonů v ČR a dobrých mravů.
- Objednatel stejně tak nese veškerou odpovědnost za nabízené zboží a za jednání se svými zákazníky.
- V případě neplnění platebních (finančních) závazků vůči Poskytovateli nese plnou zodpovědnost za své jednání, které může vést k dočasnému vyřazení jeho e-shopu z prostředí internetu a s tím spojených důsledků pro Objednatele (vypnutí e-shopu a znemožnění objednávek zboží).
- Objednatel se zavazuje, že nebude poškozovat jiné uživatele služeb Poskytovatele, Poskytovatele a jiné uživatele internetu:
  - Nahráváním, sdílením, šířením nelegálního software a jiných audio vizuálních souborů.
  - Rozesíláním nevyžádané pošty, tzv. SPAM, uživatelům, kteří neudělili k tomuto souhlas.
  - Pokoušet se proniknout do prostoru a účtů jiných uživatelů služeb Poskytovatele.
  - Zveřejňovat informace, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR nebo dobrými mravy.
  - Zveřejňovat informace poškozující dobré jméno Poskytovatele.
  - V opačném případě má Poskytovatel právo uplatnit odstavec 14 – ukončení smluvního vztahu.

## **7. Závazky Poskytovatele**

- Poskytovatel se zavazuje zajistit maximální možnou dostupnost služeb (e-shop, emaily aj.) v prostředí internetu. Garantovaná dostupnost je 97% měřeného času.
- V případě poruchy, která znemožňuje provoz e-shopu nebo emailů (dle tabulky výše) ve své podstatě (kritická vada), ji bez prodlení odstraní bez ohledu na pracovní dobu.
- Bude Objednateli poskytovat podporu po celou dobu jeho využívání služeb Poskytovatele (viz odstavec pravidla pro poskytování podpory).
- Nabídne Objednateli možnost využít odborných školení práce s programem ShopSystem, popřípadě i jiných.
- Zavazuje se program průběžně rozvíjet a aktualizovat o nové funkce. Četnost a počet aktualizací je na uvážení a rozhodnutí Poskytovatele.
- Ponechává si právo na formu a obsah poskytovaných služeb. Poskytovatel se zavazuje, že nezmění podstatu a základní povahu poskytovaných služeb, avšak může dojít ke změnám v obsahu poskytovaných služeb nebo v poskytovaného programu ShopSystem. Aktuální údaje a parametry služeb je povinen Poskytovatel uvádět na svých webových stránkách [www.shopsystem.cz](http://www.shopsystem.cz)
- Zavazuje se udržovat program ShopSystem funkční po celou dobu jeho využívání Objednatelům.
- Zavazuje se odstranit bezpečnostní závady a hrozby, které na program zjistí a vyvinout maximální úsilí proti vniknutí neoprávněných osob do prostředí ShopSystemu a účtů Objednatele.

## **8. Odpovědnost Poskytovatele**

- V případě, že Poskytovatel nezajistí v průměru alespoň 98% dostupnost služeb za dobu 30 dní, má Objednatel právo na vrácení poměrné části ceny, kterou platí za dobu, po kterou nebyly dostupné služby Poskytovatele (e-shop, e-mail). Maximálně však ve výši odpovídající jeho měsíční platbě.
- Poskytovatel není oprávněn k náhradě škody za ušlý zisk (nerealizované objednávky) v případě, že došlo k výpadku e-shopu ShopSystem.
- Objednatel je povinen vyzvat Poskytovatele k náhradě škody písemně do 14 dní ode dne, kdy ke škodě došlo. Pokud Objednatel lhůtu nedodrží, má se za to, že ke škodě nedošlo.
- Poskytovatel nenese odpovědnost za výpadky poskytovaných služeb Objednateli v případě, že tento výpadek bude způsoben třetími stranami nebo za závady u třetích stran. Zejména se jedná o závady na přenosové trase Objednatele, závady u

poskytovatele internetového připojení Objednatele (datacentrum) nebo jeho zákazníků a za závady v datacentru, kde jsou umístěny servery Poskytovatele. Poskytovatel zodpovídá pouze za vlastní provozované servery.

- Objednatel nenese odpovědnost za násilné pokusy o vniknutí do prostoru serverů nebo jejich jiné zneužití třetími stranami a tím způsobené škody, tzv. hackerský útok.

## **9. Ceny a platební podmínky**

- Objednatel se zavazuje platit poskytovateli paušální částku stanovenou v objednávce, a to za každou započatou periodu, ve kterém je služba poskytována.
- Cena za poskytovanou službu je splatná před započítáním periody, ve které má být služba poskytována, ke dni uvedenému v zálohové faktuře.
- Cena za poskytovanou službu je splatná převodem na účet poskytovatele č. **2200171436 / 2010** vedený u FIO banky (kód 2010) na základě **zálohové faktury**, kterou poskytovatel doručí objednateli minimálně 14 dní před splatností.
- První zálohová faktura je předána objednateli při podpisu smlouvy a je splatná do 7 dní.
- Objednatel se zavazuje uvést ke každé úhradě variabilní symbol.
- Poskytovatel má právo na úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za den a to i v případě, že došlo k ukončení služeb na základě neuhrazení poplatků.
- Zálohové faktury a faktury jsou Objednateli zasílány výhradně elektronickou poštou, není-li mezi smluvními stranami uvedeno jinak. V případě neplnění finančních závazků Objednatele, je Poskytovatel oprávněn využít sankcí uvedených níže v této smlouvě v odstavci 13 a ukončit smluvní vztah dle odstavce 14.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo na úpravu cen odpovídající meziroční inflaci. Navýšení ceny za služby nesmí však překročit meziročně více jak 5%. V případě navýšení ceny má Objednatel právo na odstoupení od smlouvy dle podmínek uvedených v této smlouvě.
- Za řádné zaplacení považují obě strany připsání paušální částky na účet Poskytovatele.
- Zaplacené zálohy na budoucí období nebo nevyčerpané služby se nevrací.
- Pokud Objednatel neuhradí své závazky za služby Poskytovatele do 14 dnů od data splatnosti, má Poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb Objednateli. V případě žádosti Objednatele o obnovení poskytování služeb má Poskytovatel právo požadovat poplatek za obnovení služeb po Objednateli ve výši 1.000,- Kč bez DPH.
- Poskytovatel není povinen obnovit poskytování služeb před úhradou všech závazků Objednatele a není odpovědný za újmu způsobenou tímto Objednateli.
- Poskytovatel má právo na účtování více prací, pokud byly Objednatelem objednány. Poskytovatel má dále právo na poměrné navýšení ceny za hosting, došlo-li dle odstavce o poskytování hostingu k navýšení zátěže e-shopu Objednatele a stejně tak má Poskytovatel právo na navýšení ceny za poskytování podpory, pokud je Objednatelem nadměrně využívána, nebo je požadovaná „extra péče“.

## **10. Obchodní tajemství**

- Obchodním tajemstvím jsou pro účely této smlouvy veškeré skutečnosti obchodní, výrobní nebo technické povahy, které:
  - souvisejí s některou ze stran této smlouvy,
  - mají skutečnou nebo alespoň potenciální hmotnou či nehmotnou hodnotu,
  - nejsou v odborných kruzích, do nichž smluvní strany této smlouvy náleží, běžně dostupné,
  - mají být utajeny podle vůle té smluvní strany, jíž se týkají,
  - jsou určitým způsobem smluvní stranou, jíž se týkají, za obchodní tajemství považovány a utajovány.
- Poskytovatel i Objednatel se zavazují uchovávat v tajnosti a k utajení činit vše potřebné i po zániku této smlouvy:
  - důvěrné informace podle této smlouvy, které se týkají druhé smluvní strany a
  - obchodní tajemství podle této smlouvy, které je spojeno s druhou smluvní stranou.
- Veškeré informace uvedené v této smlouvě nebo sdělené v rámci spolupráce se považují za obchodní tajemství.
- Objednatel ani Poskytovatel nesmí poskytovat třetím stranám žádnou vzájemnou komunikaci, která by mohla poškozovat dobré jméno druhé smluvní strany.
- V případě, že Poskytovatel zjistí, že Objednatel poskytl třetím stranám informace o jejich vzájemné spolupráci, vedoucí k poškození dobrého jména Poskytovatele, může to považovat za průmyslovou špionáž a jako takovou za podstatné porušení této smlouvy vedoucí k ukončení smluvního vztahu s Objednatelem ze strany Poskytovatele. Objednatel je pak povinen uhradit Poskytovateli škodu, která mu v souvislosti s předáním těchto informací vznikla.
- Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Poskytovatel povinen důvěrnou informací sdělit příslušným orgánům na základě zákonem stanovené povinnosti.

## **11. Případy podstatného porušení smlouvy Objednatelem**

- V případě, že užívá služeb bezplatně, tj. nedodrží platební podmínky uvedené v této smlouvě.
- V případě, že nedodrží platební podmínky (viz odstavec 9) a řádně a včas neplatí Poskytovateli za poskytované služby.
- V případě, že poruší obchodní tajemství a poskytuje třetím osobám informace o vzájemném vztahu a komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem vedoucí k poškození dobrého jména Poskytovatele.
- V případě, že provozuje svůj e-shop v rozporu se zákonem ČR nebo nepodniká v souladu s dobrými mravy.
- Úmyslně poškozují servery Poskytovatele nebo úmyslně poškozují ostatní uživatele programu ShopSystemu a služeb Poskytovatele.
- Prodává, pronajímá či jinak dále šíří a poskytuje program ShopSystem třetím osobám bez výslovného souhlasu Poskytovatele.

## **12. Případy podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem**

- V případě, že Poskytovatel neplní závazky uvedené v odstavci 8 po dobu delší než 14 dnů.

- V případě, že poruší obchodní tajemství a poskytuje třetím osobám informace o vzájemném vztahu a komunikaci mezi Objednatel a Poskytovatelem vedoucí k poškození dobrého jména Objednatele.

### **13. Podstatné porušení smluvního vztahu**

- Při podstatném porušení smlouvy jednou ze smluvních stran má druhá strana nárok uplatnit právo na odstoupení od smlouvy s udáním důvodu podstatného porušení smlouvy.
- Podstatné porušení smlouvy si musí vzájemně obě strany oznámit bez zbytečného odkladu poté, co se jedna ze smluvních stran dozvěděla o podstatném porušení této smlouvy druhou smluvní stranou.
- V případě podstatného porušení smlouvy Objednatel má Poskytovatel právo na ukončení poskytování služeb na náklady Objednatele. Poskytovatel za této situace neručí Objednateli za škodu, která mu v důsledku ukončení poskytování služeb vznikne. Škodu vzniklou třetím osobám se zavazuje uhradit Objednatel.
- Smluvní strany se dohodly, že mimo výše uvedené sankce a smluvní pokuty nebudou uplatňovat žádné jiné náhrady škody.
- Oznámení o podstatném porušení smlouvy musí mít písemnou formu předáno druhé straně prostřednictvím poštovní přepravy nebo elektronicky e-mailem. Oznámení musí obsahovat sdělení, které z nároků podle této smlouvy hodlá dotčená smluvní strana uplatnit.
- Poskytovatel má právo vymáhat dlužné částky za neuhrazené poskytnuté služby a produkty po Objednateli prostřednictvím třetích osob.
- Veškeré finanční nároky na způsobenou škodu Poskytovatelem a smluvní pokuty uplatňované Objednatel vůči Poskytovateli jsou omezeny maximální výší 10.000 Kč.
- Veškeré finanční nároky na způsobenou škodu Objednatel a smluvní pokuty uplatňované Poskytovatelem vůči Objednateli jsou omezeny maximální výší 10.000 Kč.

### **14. Ukončení smluvního vztahu**

- Ukončení smluvního vztahu je možné dohodou, výpovědí nebo odstoupením dle článku 13.
- **Výpovědní lhůta není stanovena**, obvykle je vždy ke konci předplacené ho období (periody), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- Objednatel má právo ukončit smlouvu bez udání důvodu výpovědí, která nabývá účinnosti prvním dnem následujícím po skončení období (periody), na které má Objednatel předplacené služby u Poskytovatele.
- Poskytovatel má právo ukončit smlouvu výpovědí, která nabývá účinnosti dnem doručení, pokud Objednatel neplní závazky vyplývající z této smlouvy, zejména odstavec 9 nebo 11.
- Výpověď musí být podána oprávněnou osobou, která podepisovala tuto smlouvu nebo je oprávněna činit za smluvní stranu právní úkony (jednatel apod.).
- Výpověď musí mít písemnou formu, přičemž požadavek písemné formy je dodržen také, pokud je výpověď doručena druhé straně e-mailem.
- Zaplacené zálohy se nevrací.

## **III. Závěrečná ustanovení**

- Obě strany se zavazují řešit případně vzniklé spory dohodou.
- Právní vztahy mezi poskytovatelem a Objednatel vyplývající z této smlouvy, stejně tak i vztahy ve smlouvě nezahrnuté, se řídí právním řádem České republiky.
- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem vyplnění objednávky na webu Poskytovatele.
- Objednatel dává tímto Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů, které mu poskytl v souvislosti s plněním této smlouvy. Objednatel souhlasí s tím, aby mohly být jeho osobní údaje zpracovány za účelem plnění této smlouvy a to Poskytovatelem nebo jím pověřenou osobou. Poskytovatel se zavazuje, že bude uchovávat údaje v bezpečí a důvěrnosti.
- Objednatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel využil elektronického kontaktu na Objednatele pro zasílání svých obchodních sdělení.
- Tato smlouva nahrazuje jakékoliv jiné předešlé ústní či písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatel.
- Tímto obě strany stvrzují, že jsou jim známe veškeré technické a obsahové parametry, smlouvu si přečetli, rozumí jí a souhlasí se smluvními podmínkami.
- Objednatel výslovně souhlasí s uchováním jeho osobních dat pro účely plnění smluvních závazků Poskytovatele a oprávněný zájem Poskytovatele na poskytování přímého marketingu Objednateli dle GDPR.

Tyto smluvní podmínky jsou v základu platné od 1. 1. 2014.

Aktualizace podmínek 25. 5. 2018.

# Příloha č. 1 obchodních podmínek ShopSystem.

## Smlouva o zpracování osobních údajů společnosti NetSystems Solution s.r.o. (zpracovatelská smlouva dle GDPR)

---

Tato Smlouva o zpracování osobních údajů („Smlouva“) byla uzavřena podle čl. 28 (3) 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; dále jen „GDPR“) mezi následujícími smluvními stranami:

### Zpracovatel dat:

Společnost NetSystems Solution s.r.o.

Zenklova 37, Praha 8, Libeň 180 00

IČ: 28896416, DIČ: CZ28896416

web: [www.shopsystem.cz](http://www.shopsystem.cz) | [www.netsystems.cz](http://www.netsystems.cz) | email: [podpora@shopsystem.cz](mailto:podpora@shopsystem.cz)

Dále jen „**Poskytovatel**“

### Objednatel:

Fyzická nebo právnická osoba, která prostřednictvím webového formuláře „Objednávka“ na webové adrese <http://www.shopsystem.cz/objednavka-1/>, fyzickým podpisem smlouvy nebo skrze emailovou komunikaci uzavře s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování software – aplikace internetového obchodu Shop System.

Dále jen „**Objednatel**“.

## I. Úvodní informace:

- Poskytovatel (NetSystems Solution s.r.o.) uzavřel smlouvu s Objednatelem, na základě které mu zpřístupnil e-shop systém ShopSystem, který je Objednatel oprávněn v celém rozsahu používat.
- E-shop systém ShopSystem je provozován formou internetové aplikace se vzdáleným přístupem, vlastní systém e-shopu je umístěn na serverech Poskytovatele. Na těchto serverech jsou ukládány také osobní údaje zákazníků Objednatele (dále jen „Zákazník“), kteří nakoupí v e-shopu Objednatele.
- Bez možnosti zpracovávat osobní údaje zákazníků Objednatele e-shopu ShopSystem nelze technicky vůbec poskytovat ShopSystem e-shop ve své podstatě.
- Vzhledem k výše uvedenému má Poskytovatel postavení zpracovatele dat ve smyslu čl. 4 odst. 8 obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“).
- Objednatel má ve smyslu čl. 4 odst. 7 Nařízení postavení správce osobních údajů vkládaných Zákazníky do e-shop systému ShopSystem.
- Jelikož je Objednatel správcem osobních údajů vkládaných Zákazníky do ShopSystemu, Poskytovatel je správcem těchto dat, uzavřeli společně smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 Nařízení.
- Poskytovatel zpracovává osobní data pouze v elektronické podobě, především automatizovaně. Osobní data se v listinné podobě nezpracovávají.

## II. Předmět zpracování:

- Předmětem zpracování jsou osobní údaje Zákazníků, které Zákazníci vkládají on-line, prostřednictvím webového rozhraní, zpravidla v souvislosti s objednávkou zboží nebo kontaktního formuláře u Objednatele (do jeho konkrétního e-shopu).
- Poskytovatel má po dobu trvání Smlouvy s Objednatelem povinnost zpracovávat způsobem uvedeným v této smlouvě o zpracování následující osobní údaje:
  - jméno, příjmení, adresa (ulice, č.p., město, PSČ – tedy kompletní adresa místa bydliště a/nebo adresa doručení zboží), emailovou adresu a telefonní číslo.
  - Osobní údaje typu platební karta, bankovní účet, věk, pohlaví, vyznání, vzdělání aj. se v ShopSystem NEUCHOVÁVÁJÍ.
- Do zpracování osobních údajů není zapojen další subjekt právnické osoby.



- Poskytovatel je oprávněn případně zapojit do zpracování osobních údajů dodavatele hostingových nebo cloudových služeb jako dalšího zpracovatele.
- Poskytovatel je povinen zajistit, aby jakýkoli další případný zpracovatel zapojený do zpracování osobních údajů dodržoval podmínky zpracování alespoň ve stejném rozsahu, jaký je stanoven touto Smlouvou. O zapojení případného dalšího zpracovatele je Poskytovatel povinen informovat na internetových stránkách [www.shopsystem.cz](http://www.shopsystem.cz) tak, aby mohl Objednatel vznést námitky.
- Zpracování osobních údajů je vedlejším závazkem Poskytovatele. Není-li uvedeno výslovně jinak, je zpracování dat prováděno bezúplatně, resp. je součástí poplatku za pronájem/licenci e-shopu ShopSystem.
- Objednatel bere na vědomí, že je jako správce osobních údajů odpovědný za splnění povinností vůči svým zákazníkům a uživatelům (vlastníkům osobních údajů).
- Poskytovatel pouze poskytuje pomoc a to za úplatu a na výslovnou žádost Objednatele. Vychází se z hodinové sazby 1.000 Kč / hod bez DPH za poskytnuté služby v souvislosti s „ad hoc“ požadavky na řešení správy osobních údajů vlastníků těchto údajů (zákazníků Objednatele).

### III. Zpracování na pokyn Uživatele

- Ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. a) Nařízení je Poskytovatel jako zpracovatel povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, který je v postavení správce.
- Tato Smlouva o zpracování je pokynem Objednatele ke zpracování osobních údajů, a to v rozsahu, jaký vyplývá z popisu plnění Poskytovatele uvedeného ve Smlouvě o poskytování software ShopSystem. Ke zpracování osobních údajů Zákazníků tak není třeba žádných dalších pokynů Uživatele. Poskytovatel je však povinen dbát všech povinností a omezení, které jsou uvedeny v této Smlouvě o zpracování.
- Poskytovatel může zpracovávat na základě samostatné žádosti Objednatele osobní údaje. Žádost může být podána emailem, datovou schránkou nebo písemně. Objednatel může požadovat provedení výmazu nebo předání osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn provádět zpracování na základě jiných žádostí udělených jinou formou, než jaká je sjednána v tomto článku III. (zejména na základě telefonického kontaktu).

### IV. Doba zpracování a uchování dat

- Trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu trvání smlouvy o poskytování software e-shopu ShopSystem.
- Doba zpracování osobních dat je tedy po celou dobu „životnosti“ e-shopu Objednatele vedeného u společnosti Poskytovatele.
- Po ukončení nebo zrušení poskytování e-shopu ShopSystem budou osobní data v e-shopu Objednatele vymazána bez možnosti obnovení.
- Bez existence smlouvy o zpracování osobních údajů není Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní data zákazníků Objednatele.
- Po ukončení služeb ShopSystem je Poskytovatel povinen provést výmaz všech osobních údajů vedených v e-shopu Objednatele, včetně kopií (záloh). Výjimku tvoří pouze osobní údaje, které požaduje právo EU / ČR uložit (archivovat). Tím není dotčeno právo Poskytovatele dle tohoto článku o zpracování dat.
- O výmazu osobních dat (celého e-shopu ShopSystem) je Poskytovatel oprávněn vést záznam vč. údajů o čase výmazu.

### V. Mechanismus a místo zpracování dat

- Zpracování osobních údajů se provádí automatizovaně formou ukládání vyplněných osobních údajů na servery Poskytovatele. Osobní údaje zpravidla vyplňuje třetí osoba (zákazník) prostřednictvím webového formuláře, tzv. vytvořením objednávky v e-shopu nebo vyplněním kontaktních formulářů Objednatele.
- Poskytovatel nijak nepracuje s osobními údaji zákazníků Objednatele, nezasahuje do nich, nevyužívá je pro své vlastní potřeby, ani je nepředává třetím osobám.
- Místem zpracování osobních údajů je především Česká republika nebo Evropská unie.
- V případě požadavku a udělení souhlasu Objednatele může být místem zpracování dat jiné místo.

### VI. Součinnost Poskytovatele

- Poskytovatel je povinen, pokud to je možné, pomoci prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření ke splnění povinností Objednatele (jako správce osobních údajů) a reagovat na žádosti o výkon práv zákazníků (vlastníků osobních údajů), např. v souvislosti s právem na výmaz, opravu, přenositelnost osobních údajů aj.



- Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, že zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele je v souladu s Nařízením a Poskytovatel naplňuje základní zásady a principy uvedené v Nařízení.
- V těchto výše uvedených případech je Poskytovatel oprávněn požadovat za takovou součinnost přiměřenou úplatu, která bude vycházet z ceníku služeb uvedeného na webových stránkách [www.shopsystem.cz](http://www.shopsystem.cz), zejména se vychází z hodinové sazby 1.000 Kč / hod bez DPH za poskytnuté služby.
- Zjistí-li Poskytovatel v souvislosti s provozováním e-shopů ShopSystem porušení zabezpečení osobních údajů, které má za následek neoprávněné zpracování, ztrátu nebo poškození osobních údajů, je povinen o této skutečnosti informovat Objednatele bez zbytečného odkladu.
- Veškeré žádosti, oznámení, výzvy nebo jiná sdělení podle této Smlouvy budou doručovány na kontaktní údaje, které Objednatel uvedl v objednávce služeb e-shopu ShopSystem a které Poskytovatel u Objednatele zpracovává a eviduje.

## VII. Odpovědnost a povinnosti smluvních stran

- Objednatel bere na vědomí, že je jako správce plně odpovědný za újmu, kterou způsobí zpracováním osobních údajů, které porušuje Nařízení. Poskytovatel není povinen ani oprávněn provádět kontrolu toho, zda Objednatel plní své povinnosti při zpracování osobních údajů, které má jako správce.
- Poskytovatel není povinen kontrolovat, zda Objednatel dodržuje při zpracování osobních údajů svých zákazníků a uživatelů prostřednictvím e-shopu ShopSystem povinnosti stanovené Nařízením, ani za Objednatele neplní informační povinnost vůči zákazníkům/uživatelům (vlastníkům osobních údajů).
- Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením povinností stanovených touto Smlouvou o zpracování, jednal-li nad rámec nebo v rozporu s pokynem Objednatele. Poskytovatel není odpovědný, pokud prokáže, že nenese odpovědnost za událost, která vedla ke vzniku škody nebo jiné újmy způsobené v souvislosti se zpracováváním osobních údajů zákazníků/uživatelů Objednatele. Finanční vyčíslení škody určuje soud nikoliv Objednatel. Maximální finanční kompenzace ze strany Poskytovatele Objednateli je omezena na útratu Objednatele odpovídající posledním 12 měsícům, resp. objem prostředků uhrazených na základě vystavených faktur za posledních 12 měsíců od Objednatele Poskytovateli za provoz e-shopu ShopSystem.
- Objednatel je povinen při zpracování osobních údajů plnit zásady uvedené v čl. 6 Nařízení. E-shop ShopSystem mu splnění povinností stanovených Nařízením GDPR umožňuje. Objednatel si sám určuje, jaké osobní údaje bude prostřednictvím e-shop systému zpracovávat a po jakou dobu. Objednatel je povinen informovat své zákazníky a uživatele o účelu, rozsahu, době zpracování a zákonných důvodech zpracování jejich osobních údajů. Tato povinnost se nijak netýká Poskytovatele.
- Smluvní strany jsou při zpracování osobních údajů podle této Smlouvy povinny postupovat tak, aby neporušily žádnou povinnost uloženou jim GDPR či jiným obecně závazným právním předpisem.

## VIII. Mlčenlivost

- Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech zpracování osobních dat Objednatele.
- Poskytovatel se zavazuje přijmout organizační opatření a seznámit veškeré zaměstnance s povinností zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, technických a organizačních opatřeních, které by mohly ohrozit zabezpečení osobních údajů Objednatele a jeho zákazníků.
- Mlčenlivost není časově omezená.
- Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na orgány činné v trestním řízení a jinou zákonnou povinnost o oznámení těchto údajů.

## IX. Technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů

- Poskytovatel tímto prohlašuje, že přijal vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, zejména:
  - Zabezpečený přenos dat prostřednictvím protokolu HTTPS.
  - Používání uživatelských oprávnění a přístupových hesel.
  - Ukládání hesel v šifrované podobě.
  - Pravidelné zálohování dat.
  - Primárním místem uložení osobních dat jsou servery a jejich diskové úložiště.
  - Servery jsou zabezpečené proti neoprávněnému přístupu třetích osob a to jak fyzickému, tak prostřednictvím zabezpečeného přístupu z internetu.
  - Fyzický přístup k serverům je možný pouze oprávněným osobám, které jsou po kontrole puštěny do sálu v datacentru. Datacentrum má své další vlastní metody zabezpečení, které jsou na vysoké úrovni.

- Poskytovatel neposkytuje žádné neoprávněné osobě přístup k osobním údajům ani k prostředkům umožňující přístup k nim.
- Poskytovatel seznámil své zaměstnance s povinnostmi vztahujícími se na zpracování osobních údajů a s povinností mlčenlivosti dle článku VIII této smlouvy.
- Poskytovatel má zavedeny procesy vedoucí k pravidelnému testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů.

## **X. Závěrečná ujednání**

- Tato smlouva o zpracování osobních dat se řídí českým a evropským právem.
- Tato smlouva splňuje požadavky nařízení GDPR na tzv. zpracovatelskou smlouvu mezi Poskytovatelem software ShopSystem a Objednatelem (zpracovatelem osobních dat zákazníků).
- Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí GDPR a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky v platném a účinném znění.
- Poskytovatel prohlašuje, že jím přijatá opatření k zabezpečení Osobních údajů splňují požadavky GDPR na zabezpečení Osobních údajů a že bude zpracovávat Osobní údaje v souladu s GDPR, jakož i souvisejícími právními předpisy na ochranu osobních údajů.

Příloha č.1 – Zpracovatelská smlouva nabývá účinnosti dnem 25. 5. 2018.