

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Shean s.r.o. k Servisní smlouvě

I. Úvodní ustanovení

1. Obchodní společnost Shean s.r.o., se sídlem Svitavská 500, 678 01 Blansko, IČ 26768479, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložce 48866, vydává v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“)
2. VOP se vztahují na právní vztahy mezi Smluvními stranami založené Servisní smlouvou (dále jen „**Smlouva**“).

II. Smluvní strany

1. **Zhotovitel:** Shean s.r.o., se sídlem Svitavská 500, 678 01 Blansko, IČ 26768479, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložce 48866.
2. **Objednatel:** právnická nebo fyzická osoba, která po seznámení se s těmito VOP uzavře se Zhotovitelem Smlouvu.

III. Pojmy

1. **Internetová prezentace (e-shop) Objednatele** – internetová prezentace (e-shop) Objednatele na internetové adrese uvedené ve Smlouvě.
2. **Servisní služby** – služby Zhotovitele spočívající v odstraňování kritických, vážných a ostatních chyb, které se vyskytnou u internetové prezentace (e-shopu) Objednatele, a veškeré další vícepráce na internetové prezentaci (e-shopu) Objednatele zadané ze strany Objednatele.
3. **Tarif Standard, Tarif Profi** – Tarif určený dohodou Zhotovitele a Objednatele ve Smlouvě.
4. **Kritické chyby** – chyby spočívající v nefunkčním hostingu, nefunkčních e-mailech, nemožnosti vytvořit a odeslat objednávku, nebo v nefunkční internetové prezentaci (e-shopu).
5. **Vážné chyby** – chyby spočívající v pomalém načítání stránek, nefunkčním kontaktním formuláři, rozpadu struktury stránek v prohlížeči, chyby znesnadňující používání stránek, nebo chyby v propojení s ERP systémy (přenos objednávek, dat na e-shop apod.).
6. **Ostatní chyby** – další chyby v internetové prezentaci (e-shopu) Objednatele, které nejsou kritické či vážné, jejichž odstranění Zhotovitelem je objektivně možné a není závislé na třetí straně.
7. **E-mail** - kontaktní e-mail Zhotovitele nebo Objednatele uvedený ve Smlouvě.
8. **Telefon** - kontaktní telefon Zhotovitele nebo Objednatele uvedený ve Smlouvě
9. **Oznámení Objednatele o chybách** – Objednatel oznámí Zhotoviteli zjištěné chyby:
 - v pracovní době Zhotovitele na telefon nebo e-mail Zhotovitele, přičemž oznámení je doručeno telefonickým oznámením Zhotoviteli nebo doručením na e-mail Zhotovitele

- mimo pracovní dobu Zhotovitele na e-mail Zhotovitele, přičemž oznámení je doručeno počátkem pracovní doby Zhotovitele
10. **Potvrzení o doručení oznámení Objednatele o chybách** – V případě, že je oznámení Objednatele o chybách odesláno na e-mail Zhotovitele v pracovní době Zhotovitele, Zhotovitel potvrdí na telefon nebo e-mail Objednatele doručení oznámení do jedné hodiny od odeslání oznámení. Pokud není Objednateli doručení oznámení potvrzeno do jedné hodiny od odeslání oznámení, považuje se oznámení za nedoručené a Objednatel je povinen oznámit zjištěné chyby na telefon Zhotovitele. V případě, že je oznámení Objednatele o chybách odesláno na e-mail Zhotovitele mimo pracovní dobu Zhotovitele, Zhotovitel potvrdí na telefon nebo e-mail Objednatele doručení oznámení do jedné hodiny od počátku pracovní doby Zhotovitele. Pokud není Objednateli doručení oznámení potvrzeno do jedné hodiny od počátku pracovní doby Zhotovitele, považuje se oznámení za nedoručené a Objednatel je povinen oznámit zjištěné chyby na telefon Zhotovitele. V potvrzení Zhotovitel uvede čas doručení oznámení a čas zahájení provádění servisní služby.
 11. **Reakční doba Zhotovitele** – doba od doručení oznámení Objednatele o chybách, ve které je Zhotovitel povinen zahájit provádění servisní služby. Doba mimo pracovní dobu Zhotovitele se do reakční doby nezapočítává.
 12. **Pracovní doba Zhotovitele** – za pracovní dobu Zhotovitele se považují všední dny (pondělí až pátek) od 8:00 do 17:00 středoevropského času.
 13. **Problematické závady** – závady bránící provedení servisní služby, které nespočívají na straně Zhotovitele a jejichž odstranění je závislé na třetí straně. Zhotovitel nenese odpovědnost za služby poskytované Objednateli třetí stranou.

IV. Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání Smlouvy provádět servisní služby pro Objednatele dle Smlouvy a těchto VOP.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za servisní služby cenu ve výši, způsobem a ve lhůtách dle Smlouvy a těchto VOP.

V. Termín plnění

1. Zhotovitel je povinen zahájit provádění servisní služby na základě oznámení Objednatele o chybách v reakční době stanovené těmito VOP. Doba mimo pracovní dobu Zhotovitele se do reakční doby nezapočítává.
2. Reakční doba Zhotovitele činí u Smlouvy s Tarifem Standard:
 - u kritických chyb 0 hodin (Zhotovitel zahájí servisní službu neprodleně)
 - u vážných chyb 12 hodin
 - u ostatních chyb 48 hodin
3. Reakční doba Zhotovitele činí u Smlouvy s Tarifem Profi:
 - u kritických chyb 0 hodin (Zhotovitel zahájí servisní službu neprodleně)
 - u vážných chyb 12 hodin
 - u ostatních chyb 24 hodin
4. Zhotovitel je povinen provést servisní službu ve lhůtě stanovené těmito VOP, přičemž lhůta pro provedení servisní služby počíná běžet od doručení oznámení Objednatele o chybách. Doba mimo pracovní dobu Zhotovitele se do této lhůty nezapočítává.
5. Lhůta pro provedení servisní služby činí u Smlouvy s Standard:
 - u kritických chyb 12 hodin od oznámení o chybách
 - u vážných chyb 5 pracovních dnů od oznámení o chybách

- u ostatních chyb 9 pracovních dnů od oznámení o chybách
6. Lhůta pro provedení servisní služby činí u Smlouvy s Tarifem Profi:
 - u kritických chyb 12 hodin od oznámení o chybách
 - u vážných chyb 3 pracovní dny od oznámení o chybách
 - u ostatních chyb 6 pracovních dnů od oznámení o chybách
 7. Dodržení termínu plnění je závislé na součinnosti ze strany Objednatele.
 8. Jestliže Objednatel neposkytne potřebnou součinnost, nebo v případě, že je Objednatel v prodlení s placením některé platby dle Smlouvy, termín plnění se automaticky prodlužuje o dobu neposkytnutí součinnosti, nebo o dobu prodlení s placením, a po tuto dobu není Zhotovitel s plněním servisní služby v prodlení. Zhotovitel je v těchto případech oprávněn nezahájit nebo pozastavit službu, a to až do doby poskytnutí součinnosti či uhrazení plateb Objednatelem.
 9. U problematických závad může být lhůta pro provedení servisní služby prodloužena dohodou Smluvních stran.
 10. Objednatel ani Zhotovitel nejsou v prodlení v plnění svých povinností, jestliže prodlení bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci, jako např. válka, přírodní katastrofy, záplavy, oheň, stávky nebo dalšími okolnostmi neodvratitelné a nepředvídatelné povahy, které nastaly v době plnění Smlouvy a které znemožnily splnění povinností. O nesplnění povinností z důvodu vyšší moci se jsou Smluvní strany povinny neprodleně informovat. O dobu trvání vyšší moci se přiměřeně prodlužuje lhůta pro splnění povinností Objednatele i Zhotovitele.

VI. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje platit Zhotoviteli za servisní služby měsíční paušální poplatek stanovený ve Smlouvě.
2. Na jednotlivé platby budou Zhotovitelem vystaveny faktury v podobě daňových dokladů, které budou Objednateli zaslány v elektronické podobě. Poplatek za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatný na účet Zhotovitele uvedený ve Smlouvě vždy do čtrnáctého kalendářního dne následujícího měsíce, přičemž faktura bude Objednateli doručena nejpozději do pátého dne následujícího měsíce.
3. Objednatel má na základě Smlouvy v rámci každého měsíce právo na stanovený počet hodin servisních služeb Zhotovitele zdarma. Do těchto hodin se nezapočítávají záruční opravy. Za každou další započatou hodinu servisních služeb bude Zhotovitelem účtována Objednateli cena ve výši 700,-Kč bez DPH, pokud Smlouvou není stanovena jiná cena.
4. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, počet hodin zdarma činí:
 - u Smlouvy s tarifem Standard: dvě hodiny měsíčně
 - u Smlouvy s tarifem Profi: pět hodin měsíčně

VII. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli a jeho pracovníkům přístup ke všem zařízením, vlastnímu programovému vybavení a informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro řádné plnění smlouvy.
2. Zhotovitel nenese odpovědnost za služby poskytované Objednateli třetí stranou, zejména za výpadky a poruchy serverů či nedostupnost internetové prezentace nebo e-shopu Objednatele, nefunkční informační systémy (např. ERP) apod.

VIII. Sankce za porušení Smlouvy

1. Smluvní strany si sjednávají pro případ prodlení Objednatele s placením některé platby, k jejíž úhradě je dle Smlouvy povinen, povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Smluvní strany si sjednávají pro případ prodlení Zhotovitele s provedením servisní služby povinnost Zhotovitele zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny servisní služby za každý den prodlení.

IX. Ostatní ujednání

Písemnosti budou druhé Smluvní straně zasílány prostřednictvím elektronické pošty. Pro účely doručování prostřednictvím elektronické pošty se užije e-mail Zhotovitele a Objednatele uvedený ve Smlouvě. Při doručování elektronickou poštou se písemnost považuje za doručenou jejím odesláním na e-mail druhé smluvní strany, pokud není těmito VOP stanoveno jinak.

X. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
3. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Smluvní strana neoznámí druhé Smluvní straně nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána, že trvá na jejím ukončení, změní se doba trvání Smlouvy na dobu neurčitou.
4. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.
5. Smlouva na dobu neurčitou může být Smluvní stranou ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
6. Smlouva na dobu určitou může být Smluvní stranou ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

XI. Závěrečná ujednání

1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 6.3.2014
2. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy a Objednatel je povinen si je přečíst.
3. Zhotovitel je oprávněn tyto VOP změnit nebo doplnit. Smluvní vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelem se však řídí VOP, účinnými v době uzavření Smlouvy.
4. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, podepsanými oběma Smluvními stranami. Jiné písemnosti, obsahující projevy stran či osob oprávněných je zastupovat, jako jsou zejména zápisy, protokoly, nejsou změnami ani doplňky Smlouvy.
5. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP bylo shledáno částečně nebo úplně neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení bude platit za dohodnuté takové ustanovení, které bude nejbližší odpovídat smyslu a účelu neplatného ustanovení.
6. Nastanou-li u některé ze Smluvních stran okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

7. Smluvní strany výslovně sjednávají, že práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran.
8. Pro Smluvní strany je závazný výlučně právní řád (normy práva hmotného a procesního) platný na území Zhotovitele. Právní vztahy ze Smlouvy se řídí především zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.
9. Smluvní strany se vzájemně dohodly, ve smyslu ustanovení § 89a Občanského soudního řádu, že pro případ řešení sporů vyplývajících ze smlouvy je dána pravomoc soudů a jejich místní příslušnost je následující:
 - a) Krajského soudu v Brně tam, kde bude dána věcná příslušnost krajského soudu,
 - b) Okresního soudu Blansko tam, kde bude dána věcná příslušnost okresního soudu.

V Blansku dne 6.3.2014

Shean, s.r.o.
Miloslav Novotný, jednatel