

## **Obchodní podmínky poskytování služeb**

Tyto produktové obchodní podmínky vydává OSVČ: Michal Javorský, IČ: 19451016, se sídlem Kamínky 276/4, Nový Lískovec, 634 00 Brno, přičemž tyto upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka, zejména práva a povinnosti vzniklé ze Smlouvy o poskytování služeb a Rámcové smlouvy o poskytování služeb.

(dále jen „Obchodní podmínky“)

(Poskytovatel a Zákazník také jako „Smluvní strany“)

### I. Definice

„Portál Poskytovatele“ - dostupné zobrazení, prezentace a objednání služeb

Zákazníkem je webové prostředí, které je dostupné prostřednictvím internetové adresy [www.mapleit.cz](http://www.mapleit.cz), je hlavní funkcí Poskytovatele;

„Smlouva o poskytování služeb“ jako smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem jako dodavatelem služby a Zákazníkem, ve smyslu ustanovení 1746 odst. 2 občanského zákoníku, č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“);

„Rámcová smlouva o poskytování služeb“ uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, ve smyslu ustanovení 1746 odst. 2 občanského zákoníku, jejímž předmětem je stanovení procesu uzavírání Smluv o poskytování služeb a rámcová práva a povinnosti pro Smlouvy o poskytování služeb uzavřené v budoucnu mezi Smluvními stranami;

„Poskytovatel“ OSVČ, neplátce DPH, Michal Javorský, IČ: 19451016, se sídlem Kamínky 276/4, Nový Lískovec, 634 00 Brno, zapsané v živnostenského rejstříku v Brně.

„Zákazník“ jakákoliv fyzická osoba, podnikatel nebo firma, která Rámcovou smlouvu o poskytování služeb či Smlouvu o poskytování služeb s Poskytovatelem nebo s ním jinak uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;

„Služba“ činnost Poskytovatele v oblasti informačních technologií, přičemž činnost Poskytovatele obecně představuje především v: nastavení sítě a síťových služeb, správa IT parku se správou cloudu, administrátorské a uživatelské úpravy, Správa softwaru a její údržba, Správa a údržba docházkových a přístupových systémů, Správa kamerových systémů, sestavení, instalaci, servis a obsluhu techniky, Organizace IT školení a poradenství, Dohled nad zařízeními výpočetní techniky a servery, Poskytování dalších služeb.

## II. Informace pro Zákazníky před uzavřením Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Smlouvy o poskytování služeb

1. Ohledně cen Služeb a dalších nákladů a poplatků platí, že:
  - ceny Služeb nezahrnují žádné platby nebo poplatky, které musí Zákazník vynaložit na služby poskytnuté třetími stranami v souvislosti se zaplacením Ceny za služby.
  - ceny poskytovaných Služeb jsou na Portálu Poskytovatele uváděny jako konečné, včetně veškerých poplatků a daní stanovených zákonem.
  - ceny Služeb nezahrnují náklady na dopravu pracovníků na místo poskytnutí Služby.
2. Smluvní strany prohlašují, že budou případné spory řešit především dohodou. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na řešení případných sporů, budou všechny spory vznikající ze Smlouvy o poskytování služeb či Rámcové smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s nimi rozhodovány s konečnou platností příslušnými soudy.
3. Pro odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb a Rámcové smlouvy o poskytování služeb platí:
  1. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb resp. Rámcové smlouvy o poskytování služeb do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy o poskytování služeb resp. Rámcové smlouvy o poskytování služeb bez udání důvodu podle ustanovení § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku.
  2. Odstoupení od Rámcové smlouvy o poskytování služeb nemá vliv na plnění již uzavřených Smluv o poskytování služeb.
  3. Formulář pro odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb a Rámcové smlouvy o poskytování služeb je Zákazníkovi dostupný na Portálu Poskytovatele.
  4. Zákazník může řádně odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb resp. Rámcové smlouvy o poskytování služeb tím, že ve lhůtě odesílá odstoupení Poskytovateli na mailovou adresu [info@mapleit.cz](mailto:info@mapleit.cz).

5. Zákazník nemůže odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb, kterou Poskytovatel splnil s předchozím výslovným souhlasem Zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení.
6. V případě, že Poskytovatel započne s poskytováním Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení na základě souhlasu Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny za již poskytnuté Služby.
7. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy o poskytování služeb, je povinen písemně sdělit Poskytovateli číslo svého bankovního účtu pro vrácení ceny za Služby, pokud již byla uhrazena. Cena za služby může být ponížena, jsou-li pro to naplněny zákonné důvody nebo bylo již částečně plněno ze strany Poskytovatele.
4. Poskytovatel využívá možnosti mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů. V případě stížnosti se mohou Zákazníci bezplatně obrátit na příslušného pracovníka Poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy info@mapleit.cz nebo telefonu.

### III. Proces uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb

1. Zákazník doručí Poptávku Poskytovateli prostřednictvím Portálu Poskytovatele, telefonu, e-mailu či jiným způsobem. Poptávka je platná i bez všech uvedených údajů. Poptávka obsahuje identifikační údaje, kontaktní údaje, specifikaci Služeb a informace o zařízení a místě poskytování Služeb.
2. Poskytovatel zpracuje nabídku pro Zákazníka na základě Poptávky. Nabídka specifikuje požadované Služby. Poskytovatel doručí Návrh Zákazníkovi prostřednictvím formuláře, mailu, případně po telefonu nebo jej předloží jiným způsobem. Zákazník potvrdí (přijme) Návrh podle obchodních podmínek.
3. Přijetí Návrhu nebo Konečného návrhu na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb se provádí podpisem Návrhu nebo Konečného návrhu elektronickým podpisem na přenosném elektronickém zařízení. Uzavřením Rámcové smlouvy o poskytování služeb je dosaženo bezvýhradného přijetí Návrhu nebo Konečného návrhu podle obchodních podmínek.
4. Poskytovatel nabízí Zákazníkům prostřednictvím Portálu Poskytovatele uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb. Portál Poskytovatele obsahuje prezentaci nabízených Služeb.

### IV. Smlouvy o poskytování služeb

1. Objednávka na poskytování služeb doručená Zákazníkem prostřednictvím chatu na Portálu Poskytovatele, telefonu, e-mailu nebo jiným způsobem

obsahuje nezávaznou poptávku. Zákazník uvede své identifikační údaje, kontaktní údaje, specifikaci Služeb a informace o poskytování Služeb (dále jen „Objednávka“). Objednávka bez uvedení všech údajů je stále považována za platnou Objednávku.

2. Poskytovatel na základě Objednávky připraví Nabídku, která obsahuje specifikaci Služeb, časový rozsah poskytování Služeb a předpokládanou Cenu za služby (dále jen „Nabídka“). Nabídka je doručena Zákazníkovi prostřednictvím formuláře, chatu na Portálu Poskytovatele, e-mailu nebo telefonu. Zákazník následně potvrdí Nabídku způsobem stanoveným v obchodních podmínkách.
3. Při jednáních mezi Zákazníkem a Poskytovatelem ohledně obsahu Smlouvy o poskytování služeb je konečná nabídka ze strany Poskytovatele předcházející bezvýhradnému přijetí ze strany Zákazníka (dále jen „Konečná nabídka“). Zákazník již na Konečnou nabídku nereaguje protinávrhem a přijímá ji způsobem stanoveným v obchodních podmínkách (viz dále).
4. Přijetím Nabídky nebo Konečné nabídky podle obchodních podmínek se rozumí potvrzení prostřednictvím e-mailu, telefonu, chatu na Portálu Poskytovatele nebo podepsání Nabídky nebo Konečné nabídky elektronickým podpisem na přenosném elektronickém zařízení, jako je tablet, notebook, telefon atd. Potvrzení může být provedeno také dálkově elektronicky prostřednictvím aplikace k elektronickému podpisu, dálkově prostřednictvím potvrzení ve formuláři na Portálu Poskytovatele nebo osobně. Bezvýhradným přijetím Nabídky nebo Konečné nabídky dle obchodních podmínek dochází k uzavření Smlouvy o poskytování služeb.

#### V. Smlouva o poskytování služeb

1. Předmětem Smlouvy o poskytování služeb je závazek Poskytovatele poskytnout Zákazníkovi sjednané Služby a odpovídající závazek Zákazníka v souladu s obchodními podmínkami a Rámcovou smlouvou poskytování služeb za tyto Služby uhradit Poskytovateli sjednanou odměnu (dále jen „Cena za služby“).

#### Cena za Služby, podmínky a náklady na dopravu

1. Ceníkem se řídí Cena za Služby. Na Portálu Poskytovatele jsou uvedeny orientační Ceny za Služby.
2. V případě Ceny za služby stanovené hodinovou sazbou je nejmenší započitatelnou časovou jednotkou 30 minut.
3. Cena za služby nezahrnuje náklady na dopravu pracovníků Poskytovatele na místo poskytnutí Služby.

4. Cena za služby se hradí bezhotovostně prostřednictvím platební karty, převodem na bankovní účet nebo hotově v případě poskytování Služeb fyzicky v provozovně Poskytovatele nebo v místě určeném Zákazníkem. Tato platba je provedena bezprostředně po poskytnutí Služby.
5. V případě poskytování Služeb přes vzdálený přístup je Cena za služby hrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet, a to bezprostředně po poskytnutí Služby.
6. Služby jsou poskytovány v časovém rozmezí od 8:00 do 20:00h, jak v pracovní dny, tak i o víkendu.
7. Poskytovatel započne s plněním Služby po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení, s výjimkou případu, kdy Zákazník výslovně žádá Poskytovatele, aby započal s poskytováním Služby dříve.
8. Poskytování Služeb může být přerušeno z důvodů, které nejsou způsobeny Poskytovatelem, například překročením dohodnuté ceny za služby, čekáním na dodání náhradního dílu, nespoluprací ze strany Zákazníka nebo odmítnutím pokračování plnění ze strany Zákazníka. Pokud dojde k překročení dohodnuté ceny za služby, Poskytovatel obnoví poskytování Služeb po úhradě navýšené ceny za služby v souladu s odstavcem 21.
9. Náklady na dopravu pracovníků Poskytovatele jsou stanoveny v Ceníku služeb a jsou hrazeny současně s cenou za služby.

#### VI. Práva Zákazníka z vadného plnění

1. Řádně Poskytovatel provést Službu je povinen v souladu se Smlouvou o poskytování služeb, ledaže není možné provedení.
2. Je řádně Splněna Služba, pokud je Zákazníkovi nebo osobě pověřené předvedena funkčnost. Poskytovatel sepíše protokol o poskytnutí Služby, který musí obsahovat identifikaci Smluvních stran, popis Služby a čas práce. Tento protokol je Zákazníkovi zaslán po žádosti na jeho e-mail nebo osobně předán. Vznikají práva Zákazníkovi z vadného plnění, pokud Poskytovatel nesplní Službu řádně.
3. Zákazníkovi nepřísluší Právo z vadného plnění, pokud sám způsobil vadu nebo ji způsobil třetí osoba, například zásahem do provedených Služeb. Těž se neuplatní, pokud vznikla nefunkčnost Služeb až po provedení Služby z důvodu, jako je aktualizace softwaru, nové systémové požadavky, malware, virus, fyzické poškození zákazníkem, atd.
4. Zákazník má právo požadovat od Poskytovatele v případě vážného porušení Smlouvy o poskytování služeb:
  1. odstranění vady,

2. přiměřenou slevu z Ceny za služby, pokud odstranění vady není možné nebo Poskytovatel neodstraní vadu v rozumné lhůtě nebo by odstranění Zákazníkovi způsobilo značné obtíže,
3. odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb, pokud není možné vadu odstranit nebo Zákazník nemůže řádně využívat Službu kvůli opakovanému výskytu vady po opravě nebo kvůli většímu počtu vad.

V případě nepodstatného porušení Smlouvy o poskytování služeb:

1. odstranění vady,
2. přiměřenou slevu z Ceny za služby, pokud odstranění vady není možné nebo Poskytovatel neodstraní vadu v rozumné lhůtě nebo by odstranění Zákazníkovi způsobilo značné obtíže.

Postup při uplatnění práva z vadné plnění:

5. Zákazník má právo uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo měl a mohl ji zjistit, nejpozději však do 24 měsíců od převzetí poskytnuté Služby, což je zároveň podepsání protokolu o poskytnutí Služby.
6. Zákazník oznámí vady Poskytovateli na e-mailovou adresu info@mapleit.cz elektronicky. V oznámení o vadách musí Zákazník popsat projevy vad Služeb. Za účelem posouzení oprávněnosti nároku a případného odstranění vady je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou spolupráci, zejména odevzdáním zařízení, na kterém byly Služby poskytnuty v provozovně Poskytovatele. Pokud není možné odevzdat zařízení, Zákazník zajistí Poskytovateli přístup k zařízení v požadovaném termínu.
7. Reklamační řád upravuje postup při uplatnění práva z vadného plnění Zákazníka.

VII. Trvání Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Smlouvy o poskytování služeb

1. Smlouva o poskytování služeb se sjednává na dobu neurčitou.
2. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb z důvodů stanovených zákonem. Odstoupení neovlivní již uzavřené Smlouvy o poskytování služeb.
3. Smlouva o poskytování služeb, která zahrnuje opakující se plnění, se sjednává na dobu neurčitou, pokud strany nedoručí jinak ve Smlouvě o poskytování služeb.
4. Zákazník je oprávněn odstoupit od Rámcové smlouvy o poskytování služeb z důvodů vymezených zákonem. Odstoupení neovlivní již poskytnutá plnění. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část Ceny za služby, které byly poskytnuty s jeho souhlasem.

VIII. Zpracování a ochrana osobních údajů

1. Zpracování a ochrana osobních údajů Zákazníka se řídí dokumentem Zásady zpracování a ochrany osobních údajů.

## IX. Ostatní ujednání

1. Plnění povinností Poskytovatele v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb a Rámcovou smlouvou o poskytování služeb umožní Zákazník. Poskytovatel není v prodlení s plněním Služeb, pokud je Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti.
2. Pro účely těchto obchodních podmínek, Smlouvy o poskytování služeb a Rámcové smlouvy o poskytování služeb se mimo jiné považují také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná legislativní opatření vlády jako překážka podle ustanovení § 2913 Občanského zákoníku. Tato opatření mohou způsobit objektivní nemožnost nebo značné ztížení plnění Smlouvy o poskytování služeb jedné či druhé straně.
3. Zákazník přebírá riziko změny okolností v souladu s § 1765 odst. 2.
4. Kupní smlouva týkající se zboží, které je součástí Smlouvy o poskytování služeb, platí, že Zákazník a Poskytovatel uzavřeli Kupní smlouvu. Tato Kupní smlouva obsahuje Produktové obchodní podmínky.
5. V případě, že naše výrobky způsobí škodu či újmu zákazníkovi jsme ochotni ručit za vzniklou škodu. V rámci tohoto závazku se zavazujeme k poskytnutí regresní náhrady do maximální výše až 3 000 000 Kč (tři miliony korun) v případě majetkové škody. V případě nemajetkové újmy jsme připraveni poskytnout náhradu do maximální výše 500 000 Kč (pět set tisíc korun). Tento závazek k ručení za škodu způsobenou vadným výrobkem platí za předpokladu, že škoda vznikla v souladu s platnými právními předpisy a byla nám přiměřeně prokázána zákazníkem. Pro více informací ohledně našich obchodních podmínek a postupů v případě reklamace se obračejte na naši zákaznickou podporu. Obě strany jsou seznámeni s touto informací.

## X. Závěrečná ustanovení

Občanský zákoník České republiky, konkrétně zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů, upravuje vzájemné závazky mezi smluvními stranami. V souladu s Nařízením Řím I, které schválil Evropský parlament a Rada Evropské unie dne 17. června 2008, s mezinárodním prvkem tímto stanovením volíme české právo jako rozhodné pro Smlouvu o poskytování služeb, Rámcovou smlouvu o poskytování služeb a tyto obchodní podmínky. Tato volba neovlivňuje spotřebitelské smlouvy podle čl. 6 Nařízení Řím I.

Smluvní strany se zavazují usilovat o smírné řešení všech sporů vzniklých ve spojitosti se Smlouvou o poskytování služeb, Rámcovou smlouvou o poskytování služeb a Obchodními podmínkami. Pokud nedojde ke domluvě, všechny spory budou konečně rozhodnuty příslušnými soudy. V případě mezinárodního prvku sjednávají smluvní strany, v souladu s Nařízením Brusel I bis z 22. prosince 2000, výlučnou příslušnost Městského soudu v Brně pro budoucí spory týkající se Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek. Tato volba neovlivňuje spotřebitelské smlouvy podle čl. 17 a čl. 18 Nařízení Brusel I bis. V případě neplatnosti nebo neúčinnosti jakéhokoliv ustanovení Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o poskytování služeb nebo Obchodních podmínek, nebo v případě, že se takovým stane, bude uplatněno ustanovení, které nejvíce přibližuje původní smysl neplatného ustanovení. Platnost ostatních ustanovení tímto nejsou dotčena. Změny ve Smlouvě o poskytování služeb a Rámcové smlouvě o poskytování služeb musí být provedeny písemnou formou. Pro účely změn Smlouvy o poskytování služeb je považována také e-mailová komunikace. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pro jakékoliv dvoustranné ujednání, které vyžaduje podpis obou smluvních stran, je písemná forma splněna i v případě elektronického podpisu prostřednictvím aplikace.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 19.6.2023.

Poskytovatel má právo kdykoliv změnit tyto obchodní podmínky.

Zásady zpracování a ochrany osobních údajů, Reklamační řád a Formulář pro odstoupení jsou nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.