



## **PRODUKTOVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY - SLUŽBY**

Tyto produktové obchodní podmínky vydává společnost Nastav.it s.r.o., se sídlem Koliště 259/55, Zábřdovice, 602 00 Brno, přičemž tyto upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka, zejména práva a povinnosti vzniklé z dílčí smlouvy a Rámcové smlouvy o poskytování služeb.

(dále jen „Obchodní podmínky“)

(Poskytovatel a Zákazník také jako „Smluvní strany“)

### **I. Definice**

„Portál Poskytovatele“ znamená webové prostředí, které je dostupné v síti Internet prostřednictvím internetové adresy [www.firemniajtaci.cz](http://www.firemniajtaci.cz), jehož hlavní funkcí je zobrazení, prezentace a objednání služeb Zákazníkem.

„dílčí smlouva“ znamená smlouva o poskytování služeb ve smyslu ustanovení 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), uzavřenou mezi Poskytovatelem jako dodavatelem služby a Zákazníkem, která obsahuje konkrétní dílčí plnění.

„Rámcová smlouva o poskytování služeb“ znamená smlouvu ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku, uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, 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“ znamená obchodní společnost Nastav.it s.r.o., IČ: 047 21 411, se sídlem Koliště 259/55, Zábřdovice, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 91570.

„Zákazník“ znamená podnikatel.

„Služba“ znamená činnost Poskytovatele v oblasti výpočetní techniky a informačních technologií, přičemž činnost Poskytovatele obecně spočívá především v:

- help desk,
- správa serverů,
- správa sítí,
- správa PC a tiskáren,
- zálohování dat,
- poradenství,
- prodej HW a SW,
- fyzická bezpečnost,
- bezpečnost dat,
- chytrá řešení,
- servis,
- pronájmu úložišť;
- organizování školení z oblasti IT;
- dohledu nad zařízeními výpočetní techniky a servery;
- v dalších službách.



## **II. Proces uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb**

1. Poskytovatel prostřednictvím Portálu Poskytovatele nabízí Zákazníkům uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb. Portál Poskytovatele obsahuje prezentaci nabízených Služeb.
2. Veškeré Služby prezentované v rámci Portálu Poskytovatele jsou pouze informativní a Poskytovatel není povinen uzavřít Rámcovou smlouvu o poskytování služeb ani dílčí smlouvu ohledně těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.
3. Zákazník prostřednictvím Portálu Poskytovatele, telefonu, e-mailu či jiným způsobem doručí Poskytovateli poptávku na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb, v níž uvede zejména své identifikační údaje, kontaktní údaje, specifikaci Služeb, o které má zájem, informace o zařízení, na kterém mají být Služby poskytovány, na jakém místě mají být Služby poskytovány (dále jen „Poptávka“). Poptávka, která neobsahuje veškeré údaje uvedené v tomto odstavci je pro účely těchto obchodních podmínek také Poptávkou.
4. Na základě Poptávky Poskytovatel zpracuje pro Zákazníka nabídku, ve které vyspecifikuje požadované Služby. Návrh Poskytovatel Zákazníkovi doručí prostřednictvím e-mailu, interaktivního formuláře nebo jej Zákazníkovi předloží. Současně s Návrhem doručí Poskytovatel Zákazníkovi také ceník Služeb. Zákazník následně Návrh potvrdí (přijme) způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách.
5. V případě, kdy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem proběhne další jednání ohledně ujednání obsahu Rámcové smlouvy o poskytování služeb, je konečným návrhem na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb návrh Poskytovatele, který bezprostředně předchází bezvýhradnímu přijetí ze strany Zákazníka (dále jen „Konečný návrh“), tj. Zákazník na tento Konečný návrh již nebude reagovat protinávrhem, a to ani s nepatrnými odchylkami, a Konečný návrh přijme způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách (viz dále).
6. Za bezvýhradné přijetí Návrhu či Konečného návrhu na uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb podle těchto obchodních podmínek ze strany Zákazníka se považuje podepsání Návrhu nebo Konečného návrhu elektronickým podpisem v podpisovém poli na přenosném elektronickém zařízení - tabletu Poskytovatele, dálkově elektronicky prostřednictvím aplikace Signi, dálkově prostřednictvím potvrzení v interaktivním formuláři na Portálu Poskytovatele případně osobně. Bezvýhradným přijetím Návrhu nebo Konečného návrhu podle těchto obchodních podmínek je uzavřena Rámcová smlouva o poskytování služeb.
7. Takto uzavřenou Rámcovou smlouvu o poskytování služeb zašle Poskytovatel Zákazníkovi na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v jeho uživatelském účtu. Zároveň s Rámcovou smlouvou o poskytování Služeb Poskytovatel Zákazníkovi zašle aktuální znění příslušných Obchodních podmínek, Ceník služeb, a v případě podnikatele, kterým je OSVČ také Zásady zpracování a ochrany osobních údajů.

## **III. Proces uzavření dílčí smlouvy**

1. Zákazník prostřednictvím chatu na Portálu Poskytovatele, telefonu, e-mailu či jiným způsobem doručí Poskytovateli nezávaznou objednávku na dílčí smlouvy, v níž uvede zejména své identifikační údaje, kontaktní údaje, specifikaci Služeb, o které má zájem, informace o zařízení, na kterém mají být Služby poskytovány, na jakém místě mají být



Služby poskytované (dále jen „Objednávka“). Objednávka, která neobsahuje veškeré údaje uvedené v tomto odstavci je pro účely těchto obchodních podmínek také Objednávkou.

2. Na základě Objednávky Poskytovatel zpracuje pro Zákazníka nabídku, ve které specifikuje požadované Služby, časový rozsah poskytování Služeb a předpokládanou Cenu za služby dle časového rozsahu (dále jen „Nabídka“). Nabídku Poskytovatel Zákazníkovi doručí prostřednictvím interaktivního formuláře, chatu na Portálu Poskytovatele, e-mailu, či telefonu nebo jej Zákazníkovi předloží. Zákazník následně Nabídku potvrdí (přijme) způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách.
3. V případě, kdy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem proběhne další jednání ohledně ujednání obsahu dílčí smlouvy, je konečnou nabídkou na uzavření takové smlouvy návrh Poskytovatele, který bezprostředně předchází bezvýhradnímu přijetí ze strany Zákazníka (dále jen „Konečná nabídka“), tj. Zákazník na tuto Konečnou nabídku již nebude reagovat protinávrhem, a to ani s nepatrnými odchylkami, a Konečnou nabídku přijme způsobem uvedeným v těchto obchodních podmínkách (viz dále).
4. Za bezvýhradné přijetí Nabídky či Konečné nabídky na uzavření dílčí smlouvy podle těchto obchodních podmínek ze strany Zákazníka se považuje potvrzení e-mailem, telefonem, v chatu na Portálu Poskytovatele a nebo podepsání Nabídky nebo Konečné nabídky elektronickým podpisem v podpisovém poli na přenosném elektronickém zařízení - tabletu Poskytovatele, dálkově elektronicky prostřednictvím aplikace Signi, dálkově prostřednictvím potvrzení v interaktivním formuláři na Portálu Poskytovatele případně osobně. Bezvýhradným přijetím Nabídky nebo Konečné nabídky podle těchto obchodních podmínek je uzavřena dílčí smlouva.

#### **IV. Dílčí smlouva**

##### Obecné informace

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

##### Cena za Služby

2. Cena za Služby se řídí Ceníkem, pokud si Smluvní strany nesjednají jinak. Na Portálu Poskytovatele jsou uvedeny orientační Ceny za Služby.
3. V případě Ceny za služby stanovené hodinovou sazbou je nejmenší započitatelnou časovou jednotkou 15 minut (tj. ¼ hodiny), vyjma případů kdy je doba poskytnutí Služby kratší než 30 minut. V takovém případě Zákazník uhradí Cenu za služby v rozsahu 30 minut (tj. ½ hodiny).
4. Doprava v rámci města Brna je zdarma. Doprava na ostatním území České republiky činí 10,- Kč/km, pokud si Smluvní strany nesjednají jinak.
5. Cena za služby hradí bezhotovostně prostřednictvím platební karty a nebo bankovním převodem na bankovní účet č. 656113/5500 s variabilním symbolem uvedeným na faktuře zaslané Poskytovatelem na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v Poptávce. Zákazník výslovně souhlasí se zasíláním faktur v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu.
6. V případě, že je Cena za služby stanovena paušálně za kalendářní měsíc, je Cena za služby splatná měsíčně zpětně.



### Stanovení priority

7. V dílčí smlouvě je sjednána mezi Smluvními stranami prioritou požadavku na poskytnutí Služby.
8. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „bez priority“ je Poskytovatel oprávněn Službu poskytnout dle svého časového rozvrhu, avšak nejpozději do 20 pracovních dní od uzavření dílčí smlouvy.
9. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „standardní požadavek“ započne Poskytovatel s poskytováním Služeb nejpozději do 5 pracovních dní od uzavření dílčí smlouvy.
10. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „urgentní“ započne Poskytovatel s poskytováním Služeb nejpozději do 8 hodin od okamžiku uzavření dílčí smlouvy.
11. V případě, že je sjednáno plnění s požadavkem „havarijní“ započne Poskytovatel s poskytováním Služeb nejpozději do 2 hodin od okamžiku uzavření dílčí smlouvy.
12. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že není výslovně sjednána prioritou požadavku na poskytnutí Služby, je sjednáno plnění s požadavkem „bez priority“.

### Podmínky poskytnutí Služby

13. Služby jsou poskytovány pouze v pracovní dny v časovém rozmezí 8:00h do 16:00h.
14. V případě, že je to třeba pro poskytnutí Služby, je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli součinnost, zejména přístup k zařízení, na kterém má být služba poskytnuta či sdělit Poskytovateli údaje o technickém zařízení, na kterém má být Služba poskytnuta, popis závady či jiné další potřebné informace, a to před zahájením výjezdu.
15. Poskytování služby je omezeno na území České republiky a Slovenské republiky. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Služby v místě, které není na území České republiky nebo Slovenské republiky.
16. Poskytovatel započne s plněním Služby v souladu se sjednanou prioritou požadavku.
17. Poskytování Služeb může být Poskytovatelem přerušeno z důvodu, který neleží na jeho straně, např. prodlení Zákazníka s úhradou Ceny za služby, čekání na dodání náhradního dílu, součinnost Zákazníka, odmítnutí v pokračování plnění Zákazníkem, apod. V takovém případě není Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

### Náklady na dopravu

18. Náklady na dopravu pracovníků Poskytovatele jsou stanoveny v Ceníku služeb a jsou hrazeny současně s Cenou za služby.

## **V. Práva Zákazníka z vadného plnění**

### Práva z vadného plnění

1. Poskytovatel je povinen Službu provést řádně v souladu se Smlouvou o poskytování služeb, ledaže její provedení není možné.
2. Služba je řádně splněna, je-li předvedena Zákazníkovi, či osobě jím pověřené, její funkčnost. O provedení Služby bude sepsán protokol o poskytnutí Služby, který musí obsahovat alespoň identifikaci Smluvních stran, popis Služby, okamžik zahájení a



ukončení plnění, přičemž toto potvrzení zašle Poskytovatel Zákazníkovi na e-mail, případně předá osobně. Neprovede-li Poskytovatel Službu řádně, vznikají Zákazníkovi práva z vadného plnění. Výše uvedený protokol se nevyhotovuje v případě, kdy je Služba poskytována přes vzdálený přístup.

3. Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud Zákazník vadu způsobil sám či ji způsobil třetí osoba, např. zásahem do provedených Služeb, a pokud je nefunkčnost Služeb způsobena okolnostmi vzniklými až po provedení Služby (např. aktualizací softwaru, novými systémovými požadavky, malwarem, virem, apod.)
4. Nebyla-li Služba provedena řádně, je Zákazník oprávněn po Poskytovateli požadovat:
  - odstranění vady;
  - přiměřenou slevu z Ceny za služby, není-li možné vadu odstranit, nebo v případě, kdy Poskytovatel nezjedná nápravu do 90 dní ode dne vytknutí vady za předpokladu, že bylo takové vytknutí oprávněné.

#### Postup při uplatnění práva z vadného plnění

5. Zákazník je povinen vady skryté vytknout bez zbytečného odkladu, nejpozději do 6 měsíců ode dne podpisu protokolu o poskytnutí Služby.
6. Zákazník je povinen vady oznámit elektronicky na e-mailovou adresu Poskytovatele info@nastav.it. Zákazník je povinen v oznámení o vadách popsat vadu Služeb a její projevy. Zákazník je povinen za účelem posouzení oprávněnosti nároku a případného odstranění vady poskytnout Poskytovateli součinnost, zejména odevzdat zařízení, na kterém byly Služby poskytnuty v provozovně Poskytovatele a není-li odevzdání možné zajistit Poskytovateli přístup k zařízení v požadovaném termínu.
7. Poskytovatel je povinen vyřídit práva z vadného plnění do 14 dnů ode dne řádného vytknutí vady, avšak pouze za předpokladu, že bylo vytknutí vady oprávněné. V případě, že se jedná o neoprávněné vytknutí vady, vyrozumí Poskytovatel o neoprávněném vytknutí vad Zákazníka nejpozději 20 dnů ode dne, kdy se o neoprávněnosti vytknutí dozvěděl. V případě, že je k odstranění vady třeba dodání nové věci, prodlužuje se doba pro vyřízení práva z vadného plnění na 90 dnů, ode dne řádného vytknutí vady, avšak pouze za předpokladu, že Zákazník vytknul vadu oprávněně.

## **VI. Trvání Rámcové smlouvy o poskytování Služeb a dílčí smlouvy**

### Rámcová smlouva o poskytování služeb

1. Rámcová smlouva o poskytování služeb se sjednává na dobu neurčitou.
2. Zákazník je oprávněn od Rámcové smlouvy o poskytování služeb odstoupit pouze v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Odstoupení nemá vliv na plnění již uzavřených dílčích smluv.
3. Zákazník je oprávněn od Rámcové smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel opakovaně poruší své povinnosti z Rámcové smlouvy či z účinných dílčích smluv podstatným způsobem a zároveň byl na porušení Zákazníkem písemně upozorněn a byla mu poskytnuta dodatečná lhůta k nápravě v délce alespoň 15 dní.

### Dílčí smlouva

4. Dílčí smlouva, jejímž předmětem je opakující se plnění, se sjednává na dobu neurčitou, pokud se strany nedohodnou v dílčí smlouvě jinak.



5. Zákazník je oprávněn od dílčí smlouvy odstoupit pouze v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Odstoupení nemá vliv na již poskytnutá plnění. Zákazník je povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část Ceny za služby za již poskytnuté plnění.
6. Zákazník je oprávněn od dílčí smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel opakovaně poruší své povinnosti z dané dílčí smlouvy podstatným způsobem a zároveň byl na porušení Zákazníkem písemně upozorněn a byla mu poskytnuta dodatečná lhůta k nápravě v délce alespoň 15 dní.
7. Poskytovatel je oprávněn od dílčí smlouvy odstoupit mimo jiné v případě, že Zákazník neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost k provedení služby, - Zákazník je v prodlení s úhradou Ceny za služby delším jak 14 dní, - Zákazník je opakovaně v prodlení s úhradou Ceny za služby.

## **VII. Zpracování a ochrana osobních údajů**

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

## **VIII. Ostatní ujednání**

1. Zákazník umožní Poskytovateli plnění povinností v souladu s uzavřenou dílčí smlouvou a Rámcovou smlouvou o poskytování služeb. Po dobu, kdy je Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti, není Poskytovatel v prodlení s plněním Služeb.
2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem bude probíhat e-mailem, telefonicky, prostřednictvím uživatelského účtu nebo prostřednictvím chatu na Portálu Poskytovatele a v rámci plnění Služeb také ústně. Bude-li třeba doručit písemnost zakládající zánik Rámcové smlouvy o poskytování služeb a dílčí smlouvy, pak se tato doručuje Poskytovateli na adresu sídla a Zákazníkovi na adresu uvedenou v jeho uživatelském účtu. Písemnost se považuje za doručenou okamžikem jejího doručení, marným uplynutím lhůty k jejímu převzetí a nebo odmítnutím jejího převzetí.
3. Za mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku podle ustanovení § 2913 Občanského zákoníku se budou pro účely těchto obchodních podmínek a dílčí smlouvy a Rámcové smlouvy o poskytování služeb považovat též legislativní opatření vlády, v důsledku kterého jedné či druhé straně bude objektivně znemožněno, případně podstatně ztíženo plnění dílčí smlouvy.
4. Zákazník na sebe přejímá v souladu s § 1765 odst. 2 nebezpečí změny okolností.
5. V případě, že je součástí dílčí smlouvy dodání zboží, platí, že Smluvní strany ohledně tohoto zboží uzavřeli Kupní smlouvu, jejíž součástí jsou Produktové obchodní podmínky - Kupní smlouva.
6. Při uzavření Rámcové smlouvy o poskytování služeb dochází k registraci Zákazníka a vytvoření uživatelského účtu Zákazníka na Portálu Poskytovatele. Zákazník uzavřením Rámcové Smlouvy o poskytování služeb výslovně souhlasí s registrací a vytvořením uživatelského účtu. Zákazník je oprávněn měnit ve svém uživatelském účtu kontaktní a identifikační údaje, tyto údaje se zavazuje Zákazník udržovat aktuální. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel bude jakékoliv jím poskytnuté údaje nebo údaje uvedené v uživatelském účtu důvodně považovat za správné a úplné a není oprávněn zadané údaje kontrolovat.
7. V případě rozporu mezi Rámcovou smlouvou o poskytování služeb a/nebo dílčí



smlouvou a Obchodními podmínkami, má přednost Rámcová smlouva o poskytování služeb a/nebo dílčí smlouva.

8. V případě rozporu mezi Rámcovou smlouvou o poskytování služeb a dílčí smlouvou, má přednost dílčí smlouva.

### **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Vzájemný závazkový vztah smluvních stran se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Pro účely kontraktace s mezinárodním prvkem tímto v souladu s čl. III. Nařízení č. 593/2008 Sb., o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, přijatého Evropským parlamentem a Radou Evropské unie dne 17. června 2008 (dále jen „Nařízení Řím I“) Smluvní strany prohlašují, že zvolily rozhodným právem pro dílčí smlouvu, Rámcovou smlouvu o poskytování služeb a tyto obchodní podmínky právo české, a to s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Touto volbou není dotčen čl. 6 Nařízení Řím I. týkající se spotřebitelských smluv.
2. Strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých z dílčí smlouvy, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek nebo v souvislosti s nimi. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na řešení případných sporů, budou všechny spory vznikající z dílčí smlouvy, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s nimi rozhodovány s konečnou platností příslušnými soudy. Pro případy kontraktace s mezinárodním prvkem Smluvní strany sjednávají, v souladu s čl. 23 Nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000, o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (dále jen „Nařízení Brusel I bis“), výlučnou příslušnost Městského soudu v Brně pro rozhodování veškerých budoucích sporů z dílčí smlouvy, Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek nebo v souvislosti s nimi. Touto volbou není dotčen čl. 17 a čl. 18 Nařízení Brusel I bis týkající se spotřebitelských smluv.
3. Je-li některé ustanovení dílčí smlouvy, Rámcové smlouvy o poskytování služeb nebo Obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny dílčí smlouvy a Rámcové smlouvy o poskytování služeb vyžadují písemnou formu. Za písemnou formou se pro účely změn dílčí smlouvy se považuje také e-mailová komunikace. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro jakékoliv dvoustranné ujednání mezi smluvními stranami, které potřebuje podpis obou smluvních stran, je písemná forma dodržena i tehdy, je-li takové ujednání podepsáno smluvními stranami elektronicky přes aplikaci Signi.
4. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.5.2022.
5. Poskytovatel je oprávněn tyto obchodní podmínky kdykoliv změnit. Obchodní podmínky pak pozbývají platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších obchodních podmínek.
6. Poskytovatel je povinen tuto změnu obchodních podmínek Zákazníkovi oznámit nejméně 30 dnů přede dnem nabytí účinnosti změny, a to elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v uživatelském účtu Zákazníka. V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou obchodních podmínek, je oprávněn Rámcovou smlouvu o poskytování služeb a dílčí smlouvu, jejichž předmětem je opakující se plnění, vypovědět. Výpovědi dle tohoto odstavce musí být Poskytovateli doručeny nejpozději den před nabytím účinnosti změny.



Změna obchodních podmínek je přijata, ledaže Zákazník doručí výpovědi dle tohoto odstavce.

7. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou Zásady zpracování a ochrany osobních údajů.