

OBCHODNÍ PODMÍNKY

MESCON DIGITAL s.r.o.

se sídlem: Příčná 1892/4, 110 00 Praha – Nové Město

IČO: 23580763

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka [doplní se]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1

Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Obchodní podmínky**“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a jeho klienty (dále jen „**Klient**“) při poskytování služeb Poskytovatele, zejména v oblasti tvorby webových stránek, e-shopů, webových aplikací, marketingových funnelů, správy PPC kampaní a grafického designu.

1.2

Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Klientem, a to bez ohledu na to, zda jde o smlouvu uzavřenou v listinné podobě, elektronicky (e-mailem, přes webový formulář) nebo jiným prokazatelným způsobem (dále jen „**Smlouva**“).

1.3

Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před zněním těchto Obchodních podmínek. Ujednání v individuální cenové nabídce nebo projektové specifikaci mají přednost před obecnými ustanoveními těchto Obchodních podmínek, není-li výslovně ujednáno jinak.

1.4

Znění Obchodních podmínek může Poskytovatel jednostranně měnit. Pro již uzavřené Smlouvy je vždy rozhodné znění účinné ke dni uzavření dané Smlouvy, ledaže se smluvní strany výslovně dohodnou na použití novější verze.

1.5

Klientem se rozumí jak fyzická, tak právnická osoba, a to bez ohledu na to, zda vystupuje v

postavení podnikatele (B2B), či nepodnikatele (spotřebitele). Je-li Klient spotřebitelem, použijí se vedle těchto Obchodních podmínek rovněž kogentní ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele.

2. DEFINICE POJMŮ

2.1 Smluvní dokumenty

- **„Smlouva“** znamená úplatný závazkový vztah mezi Poskytovatelem a Klientem uzavřený v listinné podobě, elektronicky, potvrzením nabídky nebo úhradou zálohové faktury. Smlouva zahrnuje i projektovou specifikaci, cenovou nabídku, přílohy, e-mailová potvrzení a tyto Obchodní podmínky.
- **„Objednávka“** je jednostranný úkon Klienta směřující k objednání Služby, učiněný e-mailem, formulářem, úhradou faktury nebo prostřednictvím jiného komunikačního prostředku schváleného Poskytovatelem.
- **„Projektová dokumentace“** označuje dokument popisující rozsah Díla, jeho funkčnost, cíle, milníky, časový harmonogram, technické parametry nebo jiné náležitosti potřebné k plnění.

2.2 Služby a díla

- **„Služba“** je jakákoli činnost poskytovaná Poskytovatelem, zejména v oblasti digitální produkce, vývoje software, grafiky, marketingu, konzultací, analýz, automatizací, integrací nebo technické podpory.
- **„Dílo“** je vytvoření konkrétního výsledku (výstupu), zejména webových stránek, e-shopu, webových aplikací, modulů, integrací, grafiky, loga, brand identity, textů, kampaní, dokumentace, kódu či jiného výstupu určeného k předání Klientovi.
- **„Projekt“** je ucelený, časově ohraničený soubor činností obsahující analýzu, návrh, implementaci, testování, předání a případnou podporu.
- **„Milník“** označuje část Díla, která má být dokončena v konkrétním časovém bodě.
- **„Výstup práce“** je jakýkoli mezivýstup nebo konečný výstup poskytnutý Klientovi.

2.3 Technické pojmy

- **„Zdrojový kód“** je textová podoba programového řešení vytvořeného Poskytovatelem nebo jeho subdodavateli. Zdrojový kód není součástí předání, není-li sjednáno jinak.
- **„Repozitář“** je digitální úložiště obsahující zdrojový kód, dokumentaci nebo jiné data.
- **„Staging“** je testovací prostředí sloužící k předprodukčním úpravám a testování.
- **„Produkční prostředí“** je finální prostředí, v němž je Dílo zpřístupněno veřejnosti nebo Klientovi k plnému užívání.
- **„Hosting“** znamená uschování a provoz souborů, databází a aplikací. Hosting třetích stran není součástí odpovědnosti Poskytovatele.
- **„Integrace“** znamená propojení Díla s aplikacemi nebo systémy třetích stran.

- **„SaaS“** označuje software poskytovaný jako službu, jehož provoz zajišťuje Poskytovatel nebo třetí strana.

2.4 Komunikace a procesy

- **„Součinnost“** znamená plnění povinností Klienta potřebných k řádnému dodání Díla (dodání textů, přístupů, schvalování).
- **„Prodlení Klienta“** je jakékoli opoždění Klienta s dodáním podkladů, odpovědí, schválením nebo úhradou faktur.
- **„Akceptace“** znamená potvrzení správnosti nebo dokončení části Díla Klientem.
- **„Pracovní den“** znamená den od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků v ČR.
- **„Pracovní doba“** znamená dobu od 9:00 do 17:00 ve všední dny, není-li ujednáno jinak.
- **„Kapacitní blokace“** znamená rezervaci kapacit Poskytovatele pro práci na Projektu.

2.5 Práva a licence

- **„Licence“** znamená nevýhradní oprávnění Klienta užívat Dílo v rozsahu sjednaném Smlouvou.
- **„Autorské dílo“** je výsledek duševní činnosti chráněný autorským právem.
- **„Podklady Klienta“** znamenají materiály poskytnuté Klientem.

2.6 Finanční pojmy

- **„Záloha“** je platba požadovaná před zahájením prací. Bez úhrady zálohy nevzniká Poskytovateli povinnost zahájit práce.
- **„Vícepráce“** znamenají práce mimo původní rozsah Smlouvy.
- **„Smluvní pokuta“** je peněžitá sankce sjednaná ve prospěch Poskytovatele.
- **„Stojné“** znamená paušální úhradu za blokaci kapacit Poskytovatele.

2.7 Ostatní

- **„Třetí strana“** je osoba odlišná od Poskytovatele a Klienta.
- **„Incident“** znamená technický problém, který znemožňuje základní funkčnost Díla.

3. SLUŽBY – OBECNÁ USTANOVENÍ

3.1

Službami se rozumí zejména tvorba webových stránek, e-shopů, webových aplikací, grafických návrhů, marketingových funnelů, správa PPC kampaní, technická správa, digitální marketing, konzultace a analýzy. Přesný rozsah je sjednán individuálně.

3.2 Rozsah služeb

Rozsah služeb je vždy určen na základě Smlouvy. Služby nezahrnují žádné činnosti, které

nebyly výslovně sjednány (zejména právní služby, copywriting, profesionální fotografie, hosting třetích stran, licence k obrázkům). Všechny práce nad rámec sjednaného rozsahu se považují za **Vícepráce**.

3.3 Způsob poskytování služeb

Poskytovatel poskytuje služby převážně na dálku. Klient je povinen umožnit přístup do všech systémů a účtů. Poskytovatel je oprávněn delegovat část prací na subdodavatele.

3.4 Kvalita a standardy

Poskytovatel poskytuje služby s odbornou péčí. Nezodpovídá však za omezení způsobené výpadkem služeb třetích stran, změnou API, zásahy Klienta nebo nevhodným hardwarem/softwarem Klienta.

3.5 Změny během realizace

Služby jsou prováděny podle specifikace. Změna specifikace musí být odsouhlasena oběma stranami. Pokud Klient požaduje změnu během realizace, může dojít k úpravě ceny a harmonogramu.

3.6 Termíny

Termíny dokončení jsou orientační, pokud nejsou označeny jako závazné. Termín se automaticky prodlužuje o dobu prodlení Klienta s dodáním podkladů či platbou.

3.7 Omezení odpovědnosti

Poskytovatel neposkytuje žádnou záruku na konkrétní obchodní výsledky (např. nárůst objednávek, SEO pozice), neboť tyto výsledky závisí na faktorech mimo kontrolu Poskytovatele.

3.8 Přerušení služeb

Poskytovatel je oprávněn služby pozastavit, pokud je Klient v prodlení s úhradou nebo součinností, případně závažně porušuje Smlouvu.

4. UZAVŘENÍ SMLOUVY

4.1 Vznik závazku

Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Klient:

- a) písemně potvrdí cenovou nabídku,
- b) potvrdí objednávku online,
- c) uhradí zálohovou fakturu,
- d) jinak prokazatelně projeví vůli objednat službu.

4.2 Cenová nabídka

Platnost nabídky činí 14 dnů ode dne odeslání, není-li uvedeno jinak. Po akceptaci Nabídky je Klient povinen uhradit cenu a poskytnout součinnost.

4.3 Záloha a zahájení prací

Poskytovatel je oprávněn podmínit zahájení prací úhradou zálohové faktury (až do výše 100 %). Bez úhrady zálohy není povinen práce zahájit.

4.4 Změny zadání

Každá změna zadání po uzavření Smlouvy musí být potvrzena. Změny ovlivňující časovou náročnost jsou považovány za Vícepráce.

4.5 Odmítnutí spolupráce

Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy s osobou, která v minulosti porušila povinnosti, neposkytla součinnost nebo jednala v rozporu s dobrými mravy.

4.6 Komunikace

Smluvní strany komunikují primárně e-mailem. Klient je povinen sledovat svůj e-mail a reagovat bez zbytečného odkladu. Pokud Klient nereaguje déle než 30 dnů, může Poskytovatel Smlouvu ukončit a ponechat si zálohu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Cena služeb

Cena je stanovena pevnou částkou, hodinovou sazbou nebo paušálem dle Smlouvy. Ceny jsou uvedeny bez DPH (pokud je Poskytovatel plátce, připočítává se DPH). Náklady třetích stran (licence, kredity) hradí Klient.

5.2 Zálohy

Poskytovatel může požadovat zálohu až 100 % předem. Uhrazená záloha je nevratná v případě odstoupení Klienta po jejím uhrazení.

5.3 Průběžná fakturace

U rozsáhlých projektů lze fakturovat dle milníků. Průběžná fakturace je závazná bez ohledu na součinnost Klienta v dalších fázích.

5.4 Splatnost a prodlení

Faktury jsou splatné ve lhůtě uvedené na dokladu (zpravidla 7–14 dnů). V případě prodlení s úhradou je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu **0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení** (minimálně však 300–500 Kč dle výše dluhu). Při prodlení delším než 14 dní může Poskytovatel pozastavit práce.

5.5 Pravidelné platby

Paušální platby jsou splatné předem. Neuhrazení vede k pozastavení služby.

5.6 Vrácení peněz

Poskytovatel není povinen vracet již zaplacené částky (zálohy, paušály), pokud došlo k plnění nebo rezervaci kapacit, a to ani při předčasném ukončení spolupráce ze strany Klienta.

6. SANKCE A SMLUVNÍ POKUTY

6.1 Prodlení s úhradou

Viz článek 5.4. Prodlení delší než 30 dní zakládá právo Poskytovatele ukončit Smlouvu a vymáhat dluh právní cestou.

6.2 Sankce za nesplnění součinnosti

Pokud Klient nedodá podklady ve lhůtě, může Poskytovatel účtovat pokutu **1 000 Kč za každý týden prodlení** a dále tzv. **stojné** za blokaci kapacit.

6.3 Neoprávněné zásahy

Za neoprávněný zásah do díla (úprava kódu, grafiky bez souhlasu) náleží Poskytovateli smluvní pokuta **10 000 Kč za porušení** + náhrada škody.

6.4 Porušení licence

Za užití díla v rozporu s licencí náleží pokuta **20 000 Kč** nebo až 100 % ceny díla.

6.5 Nelegální obsah

Pokud Klient dodá obsah porušující autorská práva nebo zákony, může být pokutován částkou **5 000 až 50 000 Kč**.

6.6 Zneužití služeb

Za pokusy o hackování či zneužití systému náleží pokuta od **50 000 Kč a více**.

6.7 Obecná ustanovení k sankcím

Smluvní pokuty jsou splatné do 7 dnů od výzvy. Lze je vymáhat vedle náhrady škody. Poskytovatel je oprávněn pozastavit služby do doby uhrazení všech sankcí.

7. SLA A TECHNICKÉ ZÁRUKY

7.1 Dostupnost

Poskytovatel usiluje o dostupnost služeb pod jeho správou na úrovni 99 %. Do dostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky a výpadky třetích stran (hosting, server).

7.2 Reakční doby

- **Kritický incident:** reakce do 12 hodin, opava je provedena co nejrychleji jak je kapacitně možné.
- **Střední závažnost:** reakce do 24 hodin, hodnotení opravy, či úpravy je do 62 hodin .
- **Nízká závažnost:** reakce do 1 pracovního dne, zhotovení opravy, či úpravy je do 72 hodin. Servisní podpora funguje v pracovní dny 9:00–17:00.

Riziko určuje zákazník, či poskytovatel. Standardně platí nízká závažnost, pokud zákazník vysloveně neřekne jinak. (Slovo URGENT definuje střední závažnost.) Kritický incident, zhodnotí poskytovatel, standardně se jedná o věci které poškozují, nebo zabranují fungování webu či zákazníka.

7.3 Údržba

Poskytovatel provádí pravidelné aktualizace systému. Klient bere na vědomí, že aktualizace mohou způsobit krátkodobé omezení. Úpravy provedené Klientem bez souhlasu ruší SLA.

7.4 Havarijní režim

Řeší kritické výpadky přednostně. Pokud chybu způsobil Klient nebo třetí strana, je zásah

placený.

7.5 Odpovědnost a limity

Poskytovatel neodpovídá za hosting a služby třetích stran. Maximální náhrada škody za porušení SLA je omezena výší jednoho měsíčního paušálu (u správy) nebo 5 % ceny projektu.

8. SPOLUPRÁCE

8.1 Komunikace

Závazná komunikace probíhá e-mailem nebo přes projektový systém. Klient je povinen reagovat do 5 pracovních dnů, jinak se má za to, že souhlasí s navrženým postupem.

8.2 Revize

Poskytovatel poskytuje standardně **dvě revizní kola** na každou část díla. Další úpravy jsou zpoplatněny jako vícepráce.

8.3 Změny zadání (Change Request)

Jakákoli změna rozsahu nebo funkčnosti po zahájení prací opravňuje Poskytovatele k navýšení ceny a posunutí termínu.

8.4 Předání díla

Dílo se považuje za předané doručením výstupu nebo jeho zpřístupněním. Klient má lhůtu 5–10 dnů na akceptaci. Pokud neuplatní připomínky, dílo se považuje za schválené bez výhrad.

8.5 Zásahy třetích stran

Do díla nesmí zasahovat třetí strana bez souhlasu Poskytovatele.

9. LICENCE A AUTORSKÁ PRÁVA

9.1 Autorská práva

Poskytovatel je autorem díla. Klient získává pouze **licenci** k užití.

9.2 Rozsah licence

Licence je nevýhradní, časově a územně neomezená (pokud není sjednáno jinak). Zahrnuje právo dílo provozovat. Nezahrnuje právo měnit zdrojové kódy, prodávat dílo dále nebo vytvářet

odvozená díla. Licence je účinná až po **úplném zaplacení ceny**.

9.3 Zdrojové kódy

Zdrojové kódy nejsou součástí předání, není-li sjednáno jinak (např. za příplatek). Klient nesmí kód dekompilovat ani upravovat.

9.4 Grafika a software třetích stran

Licence ke grafice platí pro podnikání Klienta, nikoli pro další prodej. Komponenty třetích stran se řídí jejich vlastními licencemi.

9.5 Zánik licence

Licence zaniká při odstoupení od Smlouvy nebo neuhrazení ceny. Při zániku licence musí Klient přestat dílo užívat.

10. REKLAMACE A SERVIS

10.1 Odpovědnost za vady

Poskytovatel odpovídá za to, že dílo je funkční dle zadání v okamžiku předání. Neodpovídá za subjektivní pocity ("nelíbí se mi") ani za chyby vzniklé zásahem Klienta či aktualizací třetích stran.

10.2 Reklamac

Reklamací je nutné uplatnit písemně bez odkladu. Poskytovatel posoudí vadu do 5 pracovních dnů.

10.3 Záruka

Poskytuje se záruka **30 dní** od předání díla na technické chyby vzniklé realizací. Nevztahuje se na aktualizace systému a zásahy Klienta.

10.4 Servis

Po záruce jsou opravy a úpravy placenou službou (servisní smlouva nebo hodinová sazba).

11. UKONČENÍ SMLOUVY

11.1 Způsoby ukončení

Smlouvu lze ukončit dohodou, výpovědí (standardní lhůta 30 dnů u neurčité doby) nebo okamžitým odstoupením.

11.2 Okamžité ukončení Poskytovatelem

Možné při prodlení s platbou > 30 dní, neposkytnutí součinnosti > 30 dní, porušení licence nebo agresivním chování Klienta. Při tomto ukončení propadají uhrazené zálohy Poskytovateli.

11.3 Finanční vypořádání

Uhrazené platby jsou nevratné. Klient je povinen doplatit veškeré provedené práce, vícepráce a náklady vzniklé do okamžiku ukončení.

11.4 Archivace

Po ukončení smlouvy není Poskytovatel povinen uchovávat data ani zdrojové kódy. Licence zanikají, pokud byly vázány na trvání smlouvy.

12. BEZPEČNOST DAT

12.1 Přístupy

Klient odpovídá za zabezpečení svých přístupových údajů. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití údajů třetí osobou.

12.2 Ochrana dat

Poskytovatel nenese odpovědnost za únik dat způsobený slabým heslem, nezabezpečeným hostingem Klienta nebo malwarem.

12.3 Zálohování

Poskytovatel nezajišťuje dlouhodobé zálohování, není-li to sjednáno jako služba.

DODATEK: SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ O KOMUNIKACI

Následující ustanovení se uplatňuje, pokud se strany dohodnou na komunikaci prostřednictvím instant messagingu (např. WhatsApp, telefonní kontakt), a mají v takovém případě přednost před obecnými ustanoveními.

D.1 Komunikace se zákazníkem

Smluvní strany se dohodly, že komunikace může probíhat prostřednictvím platformy WhatsApp nebo jiné odsouhlasené aplikace. Poskytovatel nenese odpovědnost za prodlení, pokud zákazník komunikuje jiným než dohodnutým způsobem.