

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Vzájemná práva a povinnosti Uživatele a Provozovatele, zejména práva a povinnosti vzniklé ze smlouvy o poskytování služeb, se řídí těmito obchodními podmínkami.

(dále jen „Obchodní podmínky“).

1. Definice

„Zakoupené hodiny“ znamenají konkrétní počet hodin, které si klient zakoupí na daný měsíc.

„Portál Provozovatele“ znamená webové prostředí, které je dostupné v síti Internet prostřednictvím internetové adresy www.nastav.it, jehož hlavní funkcionalitou je zobrazení, prezentace a objednání služeb Uživatelem;

„Smlouva o poskytování služeb“ znamená smlouvu ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, uzavřenou mezi Provozovatelem jako dodavatelem služby a Uživatelem;

„Kontaktní formulář“ znamená část Portálu Provozovatele, která je automaticky generovaná aktivací příslušných funkcí Uživatelem v rámci jeho jednání v uživatelském prostředí Portálu Provozovatele, zejména přidáním nebo odebráním Služby a/nebo změnou vybrané Služby, prostřednictvím kterého dochází k objednavce Služby Uživatelem;

„Provozovatel“ znamená obchodní společnost Nastav.it s.r.o., IČ: 047 21 411, se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 91570;

„Spotřebitel“ znamená Uživatel – fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Provozovatelem nebo s ním jinak jedná;

„Uživatel“ znamená jakákoliv právnická nebo fyzická osoba, která užívá Portál Provozovatele;

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

- sestavení, instalaci a obsluze výpočetní techniky, jakožto i v péči o software i hardware
- nastavení sítě, službách spojených se správou IT parku a správou cloudu
- kryptoměnovém poradenství
- dalších služby, které Provozovatel nabízí na svém Portálu.

2. Informace pro Spotřebitele před uzavřením smlouvy

Ohledně ceny Služby a dalších nákladů a poplatků platí, že:

- ceny poskytovaných Služeb jsou na Portálu Provozovatele uváděny jako orientační, ceny se odvíjí od počtu zařízení nebo konkrétní cenové nabídky;
- náklady na dodání služby vzhledem k charakteru poskytovaných služeb nevznikají, ledaže je výslovně v nabídce Provozovatele uvedeno jinak;
- součástí dohodnuté ceny nejsou žádné platby, poplatky nebo jiné odměny, které musí Uživatel vynaložit na služby poskytnuté třetími stranami v souvislosti se zaplacením dohodnuté ceny; takové náklady hradí výlučně Uživatel.

Pro odstoupení od smlouvy platí, že:

- spotřebitel má podle ustanovení § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy o poskytování služeb. Odstoupení od smlouvy musí být Provozovateli (jako dodavateli služby) odesláno ve lhůtě uvedené v tomto odstavci. Odstoupení od smlouvy zašlete na svůj náklad Provozovateli na adresu Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno,
- spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, které Provozovatel splnil s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,

- odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy o poskytování služeb, je povinen sdělit písemně číslo svého bankovního účtu pro vrácení ceny za Služby, která může být ponížena, jsou-li pro to naplněny zákonné důvody,
- formulář pro Spotřebitele pro odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb je zveřejněn na Portálu Provozovatele.

Smluvní strany prohlašují, že budou případné spory řešit především dohodou. Provozovatel využívá možnosti mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů. V případě stížnosti se mohou Spotřebitelé bezplatně obrátit na příslušného pracovníka Provozovatele prostřednictvím e-mailové adresy info@nastav.it. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na řešení případných sporů, budou všechny spory vznikající ze Smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s ní rozhodovány s konečnou platností příslušnými soudy. V případě, kdy je Uživatelem spotřebitel, má tento právo také na mimosoudní vyřešení případného sporu z této Smlouvy prostřednictvím České obchodní inspekce, 9.1 , Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, http://adr.coi.cz/. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je Uživatel oprávněn podat na tomto odkazu: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>. Uživatel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Česká obchodní inspekce vyřizuje mimosoudní stížnosti spotřebitelů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.

3. Proces uzavření Smlouvy

Provozovatel prostřednictvím Portálu Provozovatele nabízí Uživatelům uzavření Smlouvy o poskytování služeb. Portál Provozovatele obsahuje prezentaci nabízených služeb, a dále ceník jednotlivých variant dle rozsahu spravovaných zařízení.

Uživatel prostřednictvím Kontaktního formuláře odešle Provozovateli objednávku služeb, v níž specifikuje, o který z nabízených služeb má zájem. Jestliže je z údajů odeslaných v Kontaktním formuláři dostatečně specifikované (co do obsahu i ceny), o jakou službu má Uživatel zájem, Provozovatel následně potvrdí objednávku (dále též jako "Návrh") a umožní Uživateli uhradit cenu za Poskytované služby, a to bankovním převodem na bankovní účet Provozovatele, **č. ú. 65613/5500**, a to s variabilním symbolem, který je uveden v zálohové faktuře-daňovém dokladu, která byla Uživateli doručena spolu s potvrzením objednávky na e-mail. Uživatel tímto výslovně souhlasí se zasíláním daňových dokladů prostřednictvím e-mailu.

V případě, kdy Uživatel v Kontaktním formuláři dostatečně nespecifikuje (co do obsahu a ceny) službu, kterou objednává a na základě toho mezi Uživatelem a Provozovatelem proběhne další jednání ohledně ujednání obsahu Smlouvy o poskytování služeb, platí, že konečným návrhem na uzavření Smlouvy o poskytování služeb je návrh Provozovatele zasláný e-mailem Uživateli potvrzující obsah jimi ujednaného závazku (dále jen "Konečný návrh"). Konečný návrh musí obsahovat odkaz na tyto VOP a zálohovou fakturu, dále musí bezprostředně předcházet bezvýhradnímu přijetí tohoto návrhu ze strany Uživatele, tj. Uživatel na tento Konečný návrh již nebude reagovat protinávrhem a to ani s nepatrnými odchylkami, a Konečný návrh přijme uhrazením zálohové faktury (viz dále).

Za bezvýhradné přijetí Návrhu či Konečného návrhu Provozovatele na uzavření Smlouvy o poskytování služeb podle těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele se považuje úhrada ceny poskytovaných Služeb, a to okamžikem připsání platby na účet Provozovatele.

Bezvýhradním přijetím Návrhu či Konečného návrhu podle těchto Obchodních podmínek je uzavřena Smlouva o poskytování služeb.

Provozovatel zašle Uživateli na e-mail fakturu do 14 dní ode dne úplného uhrazení kupní ceny uvedené v zálohové faktuře.

Uživatel se zavazuje do příslušných textových polí v Kontaktním formuláři vyplnit pravdivé a úplné údaje, zejména pravdivě svou e-mailovou adresu, identifikační údaje a případně dodací adresu. Uživatel bere na vědomí, že Provozovatel bude jakékoliv jím zadané údaje důvodně považovat za správné a úplné a není oprávněn zadané údaje kontrolovat.

Veškeré Služby prezentované v rámci Portálu Provozovatele jsou pouze informativní a Provozovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.

4. Smlouva o poskytování služeb

Uzavřením Smlouvy o poskytování služeb si Uživatel předplatil libovolné služby z nabídky Provozovatele v rozsahu zakoupených hodin, ledaže je u služby výslovně uvedeno, že se služba pod dané hodiny nevztahuje.

Objednávku jednotlivých služeb může Uživatel uplatnit způsobem a za podmínek stanovených níže:

A. Způsob objednání Zakoupených hodin:

Službu lze objednat telefonicky nebo emailem na kontaktech uvedených na Portálu Provozovatele.

Při objednání služby Uživatel uvede:

- svoji firmu/jméno a příjmení, popř. číslo Smlouvy o poskytování služeb,
- službu, kterou si zvolil
- adresu, na které má být služba splněna
- telefonický kontakt.

Provozovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby v místě, které není na území České republiky nebo Slovenské republiky. Je-li to třeba pro zahájení poskytování služeb, je Uživatel povinen sdělit i další údaje (např. popis závady, specifikace technického zařízení apod.).

B. Omezení počtu služeb v Zakoupených hodinách:

Uživatel může objednat libovolnou kombinaci a libovolný počet služeb až do vyčerpání Zakoupených hodin.

C. Časové omezení objednání služeb:

Platnost zakoupených hodin je 1 rok od jeho zakoupení, tj. od okamžiku uzavření Smlouvy o poskytování služeb. Jestliže Uživatel nevyužije všechny zakoupené hodiny v tomto období, nevyužitá služba propadají bez náhrady.

Provozovatel započne s plněním služby po připsání dané částky za Služby na účet Provozovatele, ledaže se s Uživatelem dohodne na dřívějším započetí služby.

Plnění Provozovatele může být přerušeno z důvodu, který neleží na jeho straně, např. čekání na dodání náhradního dílu, součinnost Uživatele, odmítnutí v pokračování plnění Uživatelem, apod.).

Jestliže v průběhu plnění dojde k vyčerpání zakoupených hodin, Provozovatel okamžitě ukončí započaté práce a domluví se s Uživatelem na jednom z následujících postupů:

- a) Provozovatel zanechá rozpracované služby a již nadále nebude služby poskytovat.
- b) Provozovatel bude pokračovat v plnění služby za cenu dle zakoupených hodin, přičemž nejmenší účtovatelná jednotka je započatá čtvrt hodina (15 minut)
- c) Provozovatel bude pokračovat v plnění služby s tím, že Uživatel dokoupí další zakoupené hodiny. V případě postupu dle bodu b) a c) bude Uživateli Provozovatelem zaslána na e-mail faktura se splatností nejméně 7 dní od data jejího vystavení.

Služba je řádně splněna, je-li předvedena Uživateli, či osobě jím pověřené, její funkčnost. O provedení služby bude sepsán Protokol o poskytnutí služby, který musí obsahovat alespoň identifikaci stran, popis služby, okamžik zahájení a ukončení plnění, přičemž jedno vyhotovení obdrží Uživatel a jedno Provozovatel. Neuvede-li Uživatel do Protokolu výhrady k plnění služby platí, že služba byla plněna řádně. Nejmenší účtovatelnou jednotkou je započatá čtvrt hodina (15 minut).

V případě, kdy je pro plnění služby nutné obstarat věc, smluvní strany si ujednají, zda tuto věc obstará Uživatel či Provozovatel. V případě, kdy věc obstará Provozovatel, platí, že tyto mezi sebou uzavřeli kupní smlouvu.

Poskytování služby je omezeno na území České republiky a Slovenské republiky.

5. Nároky Uživatele z vadného plnění

Provozovatel je povinen službu provést řádně, ledaže její provedení není možné.

Neprovede-li Provozovatel službu řádně, vzniká Uživateli nárok z vadného plnění.

Právo z vadného plnění Uživateli nenáleží, pokud Uživatel 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.)

Je-li Uživatelem spotřebitel, je oprávněn uplatnit právo z vady do 24 měsíců ode dne jejího převzetí, tj. od podepsání Protokolu o poskytnutí služby. Má-li plnění vady, je Uživatel oprávněn po Provozovateli požadovat:

- odstranění vady,
- přiměřenou slevu, není-li možné vadu odstranit opravit, nebo v případě, kdy Provozovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy způsobilo Uživateli značné obtíže,
- odstoupit od smlouvy, pakliže není možné vadu odstranit nebo pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

6. Postup při uplatňování nároku z vadného plnění (Reklamacé)

Právo z vadného plnění a postup při jeho uplatňování v případě, kdy je Uživatelem spotřebitel upravuje podrobně Reklamační řád.

7. Další práva a povinnosti

Uživatel umožní Provozovateli plnění povinností v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb. Po dobu, kdy je Uživatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, není

Provozovatel v prodlení s plněním služeb.

Uživatel bude neprodleně informovat Provozovatele o změně svých identifikačních údajů, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

8. Ostatní ujednání

Veškerá komunikace mezi Provozovatelem a uživatelem bude probíhat emailem nebo telefonicky, v rámci plnění služeb také ústně. Bude-li třeba doručit písemnost, pak se tato doručuje Provozovateli na adresu sídla a Uživateli na adresu uvedenou v objednávce, neoznámil-li později Uživatel změnu adresy. Písemnost se považuje za doručenou okamžikem jejího doručení, marným uplynutím lhůty k jejímu převzetí a nebo odmítnutím jejího převzetí.

9. Závěrečná ustanovení

Strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy o poskytování služeb a/nebo VOP nebo v souvislosti s nimi.

Vzájemný závazkový vztah smluvních stran se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. 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 „Řím I“) smluvní strany prohlašují, že zvolily rozhodným právem pro Smlouvy o poskytování služeb a tyto VOP právo české, a to s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Touto volbou není dotčen čl. VI Řím I., týkající se spotřebitelských smluv.

Z právní opatrnosti tímto smluvní strany prohlašují, pro případy kontraktace s mezinárodním prvkem pro jakékoliv případy sporů (s výjimkou sporů u nichž je dána výlučná pravomoc rozhodce a/nebo v souvislosti s nimi) či pro případy, v nichž by bylo pravomocným rozhodnutím soudu shledáno, že zde není dána pravomoc rozhodce dle tohoto článku VOP, že 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, sjednávající výlučnou příslušnost Městského soudu v Brně pro rozhodování veškerých budoucích sporů ze Smlouvy o poskytování služeb a/nebo VOP a/nebo v souvislosti s nimi. Taktéž smluvní strany tímto zakládají pro veškeré spory v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb a VOP (s výjimkou sporů u nichž je dána výlučná pravomoc rozhodce a/nebo v souvislosti s nimi) výlučnou pravomoc Krajského soudu v Brně.

Je-li některé ustanovení Smlouvy o poskytování služeb nebo VOP 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 a doplňky Smlouvy o poskytování služeb či VOP vyžadují písemnou formu.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 20. 10. 2019.

Tyto VOP je Provozovatel oprávněn kdykoliv změnit. VOP pak pozbývají platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.

Nedílnou součástí těchto VOP je Reklamační řád a Formulář pro odstoupení od smlouvy.