

Všeobecné obchodní podmínky

I. Základní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky společnosti EXPANDO COMPANY s.r.o., se sídlem: Poštovní 244, Třinec, 73961, IČO: 22364714, DIČ: CZ22364714, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě v oddíle C, vložka 98118 (dále jen „**Poskytovatel**“), upravují pravidla spolupráce dle uzavřené Smlouvy o online prodeji a jsou její nedílnou součástí (dále „**Obchodní podmínky**“).
2. Tyto obchodní podmínky doplňují smlouvu o online prodeji uzavřenou mezi klientem uvedeným ve smlouvě (dále jen „**Klient**“) a Poskytovatelem (dále jen „**Smlouva**“). Stanoví-li Smlouva něco jiného než tyto podmínky, použije se ustanovení Smlouvy.
3. Poskytovatel uzavírá Smlouvu výhradně na základě těchto Obchodních podmínek. Jakékoli jiné Obchodní podmínky jsou vyloučeny.
4. Přílohou č. 1 těchto Obchodních podmínek je popis jednotlivých Služeb, které Poskytovatel nabízí a ve vztahu k nimž lze uzavřít Smlouvu. Tato příloha obsahuje rovněž cenová ujednání (Ceník).

II. Výklad pojmů

Pojmy začínající velkým písmenem mají v Obchodních podmínkách následující význam:

"Prodejní platforma" - typ marketplace nebo e-shopu, jehož prostřednictvím Klient přímo nebo prostřednictvím zprostředkovatele nabízí své produkty a umožňuje jejich distanční prodej. Na podporu tohoto prodeje Poskytovatel poskytuje Klientovi Služby;

"Marketplace" - online Prodejní platforma, která umožňuje Klientovi nabízet své produkty a služby Zákazníkům. Marketplace poskytuje prostředí pro zveřejnění nabídky, správu objednávek a komunikaci se Zákazníky, přičemž podmínky a závazky jednotlivých obchodů jsou sjednávány mezi Klientem a Zákazníkem.

"E-shop" - vlastní internetový obchod Klienta, provozovaný na jeho webové platformě, který slouží k prezentaci a prodeji produktů nebo služeb přímo Zákazníkům.

"Služby" - služby, jejichž poskytování je sjednáno ve Smlouvě;

"Prodejní účet" - je zřízený a registrovaný účet na Prodejní platformě, jehož prostřednictvím jsou produkty Klienta nabízeny Zákazníkům a na který Klient přijímá peníze za své Prodeje;

"Prodej" - jsou objednávky produktů provedené prostřednictvím Prodejní platformy, kde Klient vystupuje jako prodávající a transakce jsou dokončeny buď prostřednictvím Prodejního účtu, nebo přímo prostřednictvím účtu Klienta. Pro vyloučení pochybností se do Prodejů započítávají všechny objednávky přes Prodejní platformu, bez ohledu na to, zda se Zákazník posléze rozhodne produkt vrátit nebo reklamovat;

"Zákazník" - osoba, která objednává produkty Klienta prostřednictvím Prodejní platformy;

"SKU" - (Stock Keeping Unit) jedinečný identifikátor používaný prodejcem a Prodejními platformami ke sledování jednotlivých produktů. SKU představuje samostatnou položku na základě různých charakteristik, jako je typ výrobku, značka, model, velikost, barva a vlastnosti.

"Spravovaný produkt" - označuje jeden produkt (všechny jeho SKU), který je spravován napříč všemi prodejními platformami, na nichž se Klient a Poskytovatel vzájemně dohodli.

"Zalistovaný produkt" - jednotlivý produkt Klienta, který byl zalistován na Prodejních platformách / Prodejním účtu (zahrnuje všechny SKU produktu).

"Ticket" - je definován jako jednotlivý požadavek Zákazníka týkající se jakékoli záležitosti, bez ohledu na kanál, zemi nebo jazyk.

"Private Label" - znamená případ prodeje ze strany Klienta, kdy tento prodává produkty pod svojí vlastní značkou.

"Resell" - znamená případ prodeje ze strany Klienta, kdy tento prodává produkty jiných značek nebo označení zakoupené od třetích osob odlišných od Klienta, aniž by Klient měnil tyto značky či označení.

III. Předmět smlouvy

1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje, že bude Klientovi za podmínek uvedených ve Smlouvě poskytovat Služby související s prodejem na Prodejní platformě. Služby jsou blíže specifikovány ve Smlouvě. Rozsah Služeb může být v průběhu naší spolupráce rozšiřován nebo zužován, a to za podmínek upravených v těchto Obchodních podmínkách.
2. Klient se na oplátku zavazuje, že Poskytovateli zaplatí za poskytování Služeb odměnu dle Smlouvy.

IV. Rozsah Služeb a cena

1. Služby poskytované na základě Smlouvy jsou specifikovány ve Smlouvě.
2. Rozsah Služeb lze kdykoli rozšířit nebo zúžit na základě dohody o změně (dodatečná objednávka) uzavřené prostřednictvím kontaktního e-mailu a potvrzené Poskytovatelem. Změna je účinná od prvního dne následujícího měsíce, pokud se strany nedohodnou jinak. U rozšíření Spravovaných produktů platí účinnost od uzavření dohody.
3. Rozsah Služeb může být zúžen také na základě výpovědi části Služeb ze strany Poskytovatele. Výpovědní lhůta uplyne posledním dnem druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď se doručuje prostřednictvím e-mailů uvedených ve Smlouvě.
4. Cena služeb se řídí Smlouvou. U Služeb, u nichž je to uvedeno výslovně ve Smlouvě, nebo u nichž naopak není cena uvedena, se cena řídí aktuálním ceníkem zveřejněným na internetových stránkách <https://www.expan.do/cs/obchodni-podminky> (**dále jen „Ceník“**). Ceník je součástí přílohy č. 1 těchto VOP. Cenová ujednání Smlouvy mají přednost před ustanoveními Ceníku. Cena je u některých Služeb definována jako fixní jednorázová částka, u některých Služeb jako fixní měsíční částka a u některých Služeb objemově, například jako procento z Prodejů nebo jako množství zpracovaných případů.
5. V případě Služby fakturované fixní jednorázovou částkou bude cena za poskytnutí této Služby účtována dnem uzavření této Smlouvy.

6. U Služby s fixní měsíční sazbou náleží Poskytovateli odměna za každý měsíc, kdy byla Služba aktivní, včetně neúplných měsíců. Pokud byla Smlouva uzavřena až v průběhu měsíce, odměna za tento měsíc se určuje poměrně podle počtu dnů účinnosti. Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu odměny k prvnímu dni kalendářního měsíce, za nějž je hrazena, přičemž konkrétní lhůta splatnosti je uvedena na faktuře
7. V případě, že poskytované Služby zahrnují Služby, u nichž je cena určena objemově (tj. cena závisí na rozsahu využití Služeb nebo na jiných stanovených kritériích; typicky provize založená na objemu Prodejů), bude cena účtována měsíčně pozadu. Toto vyúčtování může dle uvážení Poskytovatele obsahovat specifikaci objemů (rozsah využívání Služeb relevantní pro stanovení ceny). Klient je oprávněn rozsah Služeb (Služby nebyly poskytnuty, Služby byly poskytnuty v menším rozsahu) reklamovat ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení specifikace rozsahu využívání Služeb; neučiní-li tak v uvedené lhůtě, platí, že Služba byla provedena v Poskytovatelem uvedeném rozsahu a cenu vyúčtovanou Poskytovatelem je Klient povinen bez dalšího uhradit (takto vyúčtovaná cena, pokud je vyšší, nahrazuje jinak stanovenou cenu dle této Smlouvy).
8. Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do 14 dnů od okamžiku, kdy jsou zaslány na e-mailovou adresu Klienta. Klient souhlasí s vystavováním faktur pouze v elektronické formě.

Veškeré ceny v Ceníku nebo Smlouvě jsou vždy uvedeny bez daně z přidané hodnoty, kterou k ceně vždy v zákonné výši Poskytovatel připočítá.

V. Podmínky spolupráce

1. Aby mohl Poskytovatel poskytovat Služby Klientovi, je nutná součinnost Klienta. Tato součinnost je nutným předpokladem pro řádné poskytování Služeb. Proto je nezbytné, aby Klient poskytl Poskytovateli veškeré potřebné podklady, součinnost a informace, které od něj bude Poskytovatel požadovat nebo jejichž poskytnutí bude vyplývat z charakteru poskytovaných Služeb.
2. Předpokladem řádného poskytování Služeb je rovněž to, že Klient bude v rámci svého působení na Marketplace řádně plnit své povinnosti vůči Marketplace, Zákazníkům, případně dalším subjektům, které pro Klienta vyplývají z obecně závazných právních předpisů nebo obchodních podmínek jednotlivých Marketplace. Klient je mimo jiné povinen řádně plnit objednávky Zákazníků, přijímat vratky, vystavovat účetní doklady, komunikovat se Zákazníky, řešit jejich stížnosti, reklamace či jiné záležitosti apod.
3. V případě, že Klient nebude z jakéhokoliv důvodu plnit výše uvedené povinnosti, nemusí být ze strany Poskytovatele možné Klientovi řádně poskytovat Služby. Vzhledem k tomu, že tato nemožnost je způsobena Klientem, bude mu i přes to účtována cena Služeb.

VI. Ochrana důvěrných informací

1. Strany považují za důvěrné veškeré informace, které se Poskytovatel dozví o Klientovi nebo které Klient Poskytovateli poskytne, pokud tyto informace nejsou veřejně dostupné. Poskytovatel zaručuje Klientovi, že takové informace použije pouze pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy a že povinnost mlčenlivosti zachová i po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel zajistí, aby výše uvedenou povinnost dodržovali i jeho zaměstnanci a případně obchodní partneři, které využívá k poskytování Služeb.

2. Vzhledem k tomu, že postupy a metodiky Poskytovatele jsou jeho obchodním tajemstvím, platí, že veškeré dokumenty, postupy a metodiky, se kterými se Klient v průběhu spolupráce setká, nebudou bez předchozího souhlasu Poskytovatele poskytnuty žádné jiné osobě a nebudou bez souhlasu Poskytovatele ani jinak využity. To platí i po ukončení spolupráce.
3. Vzhledem k tomu, že zaměstnanci poskytovatele jsou jeho nepostradatelnou součástí, platí, že po dobu poskytování Služeb dle Smlouvy a po dobu 12 měsíců po ukončení spolupráce se Klient nepokusí bez předchozího souhlasu zaměstnat (ať již v rámci pracovního poměru nebo jiné formy přímé či nepřímé spolupráce) žádného ze současných či bývalých zaměstnanců, spolupracovníků a konzultantů Poskytovatele. V případě porušení tohoto pravidla ze strany Klienta se smluvní strany dohodly, že Klient zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300.000 Kč a náklady na využití služeb personální agentury, která Poskytovateli nalezne pracovníka jako náhradu na pozici takto Klientem získaného pracovníka.
4. Nesdělí-li Klient Poskytovateli písemně po uzavření Smlouvy svou výhradu, je Poskytovatel oprávněn při zachování dobrého jména Klienta využívat logo a jméno Klienta jako referenci, například v médiích, na konferencích nebo v propagačních materiálech, za účelem společné prezentace úspěšné spolupráce.

VII. Zásady ochrany osobních údajů

1. V případě, kdy v rámci smluvního vztahu vystupuje Poskytovatel v postavení zpracovatele, přičemž Klient je správcem, platí mezi smluvními stranami smlouva o zpracování osobních údajů, jak je tato uvedena v příloze č. 2 této Obchodních podmínek.
2. Informace o zpracování osobních údajů, k nimž dochází na základě smluvního vztahu dle Smlouvy, jsou dostupné na internetových stránkách společnosti www.expan.do.

VIII. Povinnosti Klienta a Poskytovatele

1. Poskytovatel odpovídá za řádné a včasné plnění svých závazků. Poskytovatel své závazky splní ve vzájemně dohodnutých termínech nebo v termínech odpovídajících povaze dané povinnosti nebo obchodním zvyklostem. Stejně tak Klient má povinnost plnit ve stanovené lhůtě závazky vůči Poskytovateli.
2. Klient tímto potvrzuje, že drží patřičná autorská a licenční práva k produktům, které propaguje a prodává na Prodejních účtech. Zároveň Klient prohlašuje, že má oprávnění k prodeji k těmto produktům ve všech zemích, kam se produkty prodávají, a prodejem produktů nedochází k porušení žádných nároků z hlediska práv duševního vlastnictví ani k porušení jiných právních předpisů České republiky i země, kam jsou produkty prodávány. Klient potvrzuje, že veškeré právní předpisy zemí, do kterých jsou produkty prodávány (zejména předpisy týkající se ochrany spotřebitelů či povolení jednotlivých zemí k prodeji daných typů produktů), jsou dodržovány.
3. Kdyby i přes výše uvedené nastala situace, kdy by třetí strana po Poskytovateli uplatňovala jakékoliv nároky vyplývající z duševního vlastnictví k předmětům prodeje nebo z porušení právních předpisů, zavazuje se Klient, že tyto nároky převezme a vypořádá sám. Pokud by Poskytovateli přece jen vznikla v souvislosti s uplatněním nároků vyplývajících z práv duševního vlastnictví třetích stran či porušení právních předpisů jakákoliv škoda, zavazuje se Klient tuto škodu v plné výši nahradit.

4. Prodej zboží do zahraničí sebou nese i právní a daňové aspekty a povinnosti, které musí Klient řešit. Poskytovatel nemá oprávnění v těchto otázkách radit, a proto jakékoliv informace ze strany Poskytovatele (vyjma prodeje na Prodejních platformách) jsou nezávazné a plná odpovědnost za nároky či povinnosti z hlediska daní, účetnictví a státních orgánů leží plně na Klientovi.
5. Jednotlivé Prodejní platformy nejsou stranou Smlouvy, a proto jejich jednání, postupy a pravidla nemůže Poskytovatel plně ovlivnit ani je smlouvou k čemukoli zavázat. Prodejní platforma je tedy třetí, nezávislou stranou, která nezávisle na ujednáních smluvních stran a dle svého vlastního uvážení reguluje pravidla prodeje. Poskytovatel proto nemůže nést jakoukoliv odpovědnost za případné škody, která Klientovi vzniknou v souvislosti s jakýmkoliv jednáním nebo opatřením kterékoli Prodejní platformy. V takovém případě bude nezbytné se obrátit s nárokem Klienta přímo na konkrétní Prodejní platformu.
6. Poskytovatel má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu. Pokud dojde ke škodě, kterou prokazatelně způsobil porušením smluvních povinností, a tato škoda je krytá pojištěním, odpovědnost Poskytovatele je omezena výší plnění přiznaného pojišťovnou. Poskytovatel je povinen škodu vůči pojišťovně řádně oznámit a poskytnout přiměřenou součinnost; rozhodnutí pojišťovny, zda plnění poskytne či nikoliv, je přitom pro posouzení odpovědnosti Poskytovatele závazné, přičemž Poskytovatel není povinen podnikat další kroky nad rámec oznámení škodné události a poskytnutí součinnosti k jejímu prošetření. Poskytovatel není povinen vůči pojišťovně uplatnit škodu, která nebude dosahovat alespoň 100.000 Kč; pro tyto případy se uplatní omezení odpovědnosti dle následující věty. Pokud škoda pojištěním krytá není (např. z důvodu výluk) nebo není-li škoda v souladu s předchozím odstavcem u pojišťovny Poskytovatelem uplatněna, odpovědnost Poskytovatele je omezena na dvojnásobek průměrné měsíční fakturace za tři měsíce před vznikem škody. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, výpadky služeb třetích stran, nepřímé, následné nebo ekonomické škody, včetně ztrát z očekávaných příjmů, přerušení provozu, penalizací, neodborné zásahy Klienta nebo jeho Zákazníků, ani okolnosti mimo jeho kontrolu (např. technické, obchodní nebo provozní zásahy Prodejních platform). Nárok na náhradu škody je nutné uplatnit písemně do 120 dnů od vzniku škodné události. Po této lhůtě nárok zaniká.

IX. Postupy při neuhrazení ceny za poskytované Služby

1. Bude-li Klient v prodlení s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy delším než 10 dní, je Poskytovatel oprávněn pozastavit Klientovi poskytování Služeb, a to do doby zaplacení dlužné částky. Po dobu pozastavení nebo omezení Služby Klientovi trvá povinnost platit cenu Služeb.
2. V případě, že bude Klient v prodlení s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy delším než 30 dní je Poskytovatel oprávněn Klientovi zaslat upomínku ohledně dlužných závazků. Tato upomínka je zpoplatněna. Za zaslání této upomínky je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Klientovi částku ve výši 2.500 Kč. Zaslání těchto upomínek může být opakováno (včetně opakovaného účtování poplatku), a to v intervalu jedné upomínky za 30 dní.
3. V případě, že Klient bude v prodlení s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně z dlužné částky za každý den prodlení. Povinnost uhradit smluvní pokutu se nedotýká práva Poskytovatele na náhradu škody.
4. V případě, že Klient bude v prodlení s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy delším než 30 dní, je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to bez výpovědní doby.

X. Doba trvání a ukončení smlouvy

1. Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Klient není po dobu fixace Smlouvy oprávněn vypovědět Smlouvu bez udání důvodu podle tohoto článku.
2. Smlouvu je Poskytovatel oprávněn vypovědět bez výpovědní doby případě, pokud Klient Poskytovateli ani po předchozím upozornění více jak 30 dní neposkytne nezbytnou součinnost k poskytování Služeb a plnění této Smlouvy, anebo v případě, pokud bude s Klientem zahájeno insolvenční nebo restructuralizační řízení nebo vstoupí do likvidace.
3. Klient je oprávněn Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud je Poskytovatel i přes písemné upozornění v prodlení s poskytováním Služeb delším než 30 dní od takového upozornění.
4. Výpověď je možné zaslat rovněž e-mailem, a to na e-mail uvedený ve Smlouvě.
5. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, automaticky se i opakovaně prodlouží o jeden rok, pokud jedna ze Smluvních stran nejpozději 15 dní před datem skončení platnosti Smlouvy písemně neoznámí, že nemá zájem na jejím prodloužení. I v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou je Poskytovatel oprávněn ji vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou.

XI. Změna smluvních podmínek, změna Ceníku nebo cen dle Smlouvy

1. Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky (vč. jejich příloh), Ceník nebo ceny uvedené ve Smlouvě jednostranně měnit, a to i s účinností pro již uzavřené Smlouvy. Změna Obchodních podmínek, Ceníku nebo cen uvedených ve Smlouvě je účinná k prvnímu dni měsíce následujícího po dni, kdy budou tyto změny oznámeny Klientovi. Poskytovatel je povinen oznámit změnu Obchodních podmínek, Ceníku nebo cen uvedených ve Smlouvě nejpozději ve lhůtě 15 dní předem dnem účinnosti těchto změn, a to e-mailem na kontaktní e-mail Klienta. V případě, že tato lhůta nebude dodržena, odkládá se účinnost těchto změn o jeden kalendářní měsíc. Nesouhlasí-li Klient se změnou Obchodních podmínek, Ceníku nebo cen uvedených ve Smlouvě je oprávněn Smlouvu vypovědět. Výpověď musí být doručena Poskytovateli do dne účinnosti změny Obchodních podmínek, Ceníku nebo cen uvedených ve Smlouvě. Výpovědní doba uběhne k poslednímu dni druhého měsíce následujícího po doručení výpovědi (po dobu výpovědní doby platí původní Obchodní podmínky, Ceník nebo ceny uvedené ve Smlouvě).
2. Sjedná-li Poskytovatel s Klientem jakoukoli fixaci poskytování Služeb nebude po dobu této fixace jednostranně měnit s účinností pro Klienta Ceník nebo ceny uvedené ve Smlouvě. To stejné platí po dobu zákazu výpovědi ze strany Klienta bez udání důvodu dle čl. X. odst. 1. těchto Obchodních podmínek,

XII. Závěrečná ustanovení

1. Práva vyplývající pro Klienta ze Smlouvy nelze postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
2. Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli a Smlouvu uzavírají v rámci své podnikatelské činnosti.

3. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se taková skutečnost platnosti, vymahatelnosti nebo účinnosti ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany jsou v takovém případě povinny vynaložit veškeré úsilí k uzavření dodatku ke Smlouvě, jímž bude neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení nahrazeno novým odpovídající původně zamýšlenému účelu.
4. Tato Smlouva se řídí právem České republiky. Všechny spory, které mezi smluvní stranami vzniknou a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány věcně a místně příslušným českým soudem dle sídla Poskytovatele.

Příloha č. 1 Obchodních podmínek – Popis Služeb a Ceník

Zde jsou uvedeny podmínky služeb, které lze objednat u Poskytovatele (dále také "my").

A. Account Management Services Private Label / Resell

Naši odborníci vám poskytnou poradenské služby, zejména pokud jde o publikování produktů, komunikaci s Prodejní platformou, poradenství při odesílání produktů do skladů Prodejní platformy apod. Vaše dotazy a pokyny zasílejte e-mailem (nikoli telefonicky).

Služby správy účtů zahrnují:

1. Aktivace účtu

Postupně vám nabídneme následující činnosti:

- vytvoření a zřízení Prodejních účtů na Prodejní Platformě určených podle Smlouvy
- nastavení parametrů přepravy pro vaše produkty
- zřízení bankovních účtů pro příjem plateb
- pomoc při ověřování Prodejního účtu (dokud není zalistován první produkt).

Jelikož Prodejní platforma vyžaduje dokumenty k ověření Prodejního účtu, budete muset poskytnout určité dokumenty – konkrétně kopie občanských průkazů vlastníků vaší společnosti, potvrzení o bankovních účtech společnosti, telefonní účty apod. vlastníků společnosti, a v některých případech i překlad stanov nebo zakladatelské listiny. Tento seznam dokumentů nemusí být vyčerpávající a vychází z povinnosti Prodejní platformy jako platební instituce mít s jistotou konečnou identifikaci příjemce peněz v souladu s právními předpisy proti praní špinavých peněz. Bez těchto dokumentů nebude možné dokončit aktivaci účtu.

Pro již aktivní prodejce tato služba zahrnuje předání účtu (Klient musí Poskytovateli udělit přístup k účtům). Služba zahrnuje:

- **Revize účtu:** Komplexní hodnocení současné výkonnosti účtu spolu s doporučeními pro další růst, optimalizace a vylepšení pro každou dohodnutou Prodejní platformu.

Služby poskytované průběžně pro Private Label:

Koncept produktů private label na prodejních platformách (např. Amazon) se soustředí na maximalizaci prodeje z jednoho produktu a tomu jsou uzpůsobeny naše služby, nástroje i strategie.

1. **Key Account Management:** Služba zahrnuje strategické plánování, průběžnou komunikaci s Prodejní platformou a podporu růstu podnikání přizpůsobenou specifickým potřebám Klienta.
2. **Správa zásob na Prodejní platformě/FBA:** Služba zahrnuje sledování a poradenství ohledně úrovně zásob u Spravovaných produktů a fulfillment procesů v rámci Prodejní platformy.
3. **Správa PPC:** Tato služba zahrnuje správu PPC (pay-per-click) kampaní s cílem zvýšit viditelnost a podpořit Prodej. PPC strategii, včetně výběru produktů a optimalizačních metod, budou řídit odborníci Poskytovatele, aby byla zajištěna souladnost s obchodními cíli Klienta.

Klient se zavazuje poskytovat následující plnění po dobu správy produktů:

- vynaložit alespoň 25 000 Kč měsíčně na marketing pro každý Spravovaný produkt;
- na žádost Poskytovatele poskytnout 30 kusů každého Spravovaného produktu za účelem testování a získání uživatelských recenzí.

Pokud Klient tato plnění neposkytne, je Poskytovatel oprávněn ukončit správu konkrétního Spravovaného produktu, pro který plnění není poskytováno, nebo alternativně s Klientem dojednat zvláštní poplatek. V případě, že plnění nebude poskytnuto u více produktů, je Poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu s výpovědní lhůtou končící na konci následujícího měsíce, v němž byla výpověď doručena na kontaktní e-mail Klienta.

4. **Grafický design pro listované produkty:** Služba poskytuje komplexní vizuální obsah pro Spravované produkty, zahrnující jak obrázky v listingu, tak A+ obsah. Tato služba zahrnuje následující komponenty:
- a. Až 7 obrázků k listingu;
 - b. A+ obsah: maximálně 7 modulů;
 - c. Dvě kola zpětné vazby na aktivum podle bodů a) a b).

Pro zajištění nejvyšší kvality designu je Klient povinen poskytnout všechny potřebné podklady, včetně brand manuálu, loga, obrazového materiálu a fotografií produktů. Pokud tyto podklady nejsou k dispozici, můžeme zajistit potřebné návrhy produktů a fotografické služby za dodatečný poplatek, který bude sjednán zvlášť.

Poskytnutí těchto služeb před uzavřením Smlouvy, ať už ze strany Klienta nebo jiného subjektu, nemá vliv na cenu stanovenou ve Smlouvě.

5. **Listování produktů:** Služba Product listing zahrnuje tvorbu a optimalizaci spravovaných produktů na všech dohodnutých Prodejních platformách. Tato služba zahrnuje následující činnosti (tyto činnosti jsou poskytovány na základě uvážení Poskytovatele s cílem zvýšit prodej produktů):
- a. **Průzkum konkurence:** Analýza klíčových konkurentů za účelem získání poznatků, které ovlivní strategii listingu produktů;
 - b. **SEO/vyhledávání klíčových slov:** Identifikace vysoce výkonných klíčových slov k optimalizaci viditelnosti a pozic ve vyhledávání na Prodejní platformě;
 - c. **Vytváření textů:** Napsání přesvědčivého názvu produktu, klíčových bodů a podrobného popisu produktu, který zdůrazňuje klíčové vlastnosti a přínosy;
 - d. **Zalistování produktů:** Příprava zalistování podle požadavků Prodejní platformy a jeho provedení.

Protože strategický dohled nad prodejem na účtech zajišťuje náš Key Account Manager, je na základě vzájemné dohody, jaké jsou priority rozvoje prodeje.

Poskytnutí těchto služeb před uzavřením Smlouvy, ať už ze strany Klienta nebo jiného subjektu, nemá vliv na cenu stanovenou v této Smlouvě.

Poskytovatel tímto informuje Klienta, že činnosti správy účtu uvedené výše pro Private label jsou poskytovány kontinuálně a nepřetržitě po dobu trvání Smlouvy, a proto nejsou stanoveny konkrétní časové limity pro jejich provádění a priority jsou řešeny postupně na základě vzájemné dohody.

Služby poskytované průběžně pro Resell:

Resell je ve významu této smlouvy myšlen sortiment pře-prodejců, kteří prodávají stovky a tisíce produktů

jiných značek, které se již na Prodejních platformách (Marketplace) vyskytují a jejich cílem je prodat právě jejich produkt v konkurenci ostatních, tomu jsou přizpůsobeny naše služby, nástroje a strategie.

1. **Key Account Management:** Služba zahrnuje strategické plánování, průběžnou komunikaci s Prodejní platformou a podporu růstu podnikání přizpůsobenou specifickým potřebám Klienta (např. cenová analýza, nastavení vhodných nástrojů pro zalistování, odpovídající nebo dynamickou tvorbu cen).
2. **Správa zásob na Prodejní platformě/FBM:** Služba zahrnuje strategické poradenství o úrovni zásob klienta na základě údajů o minulých prodejích a předpovědi poptávky na Prodejních platformách. To zahrnuje průběžné monitorování zásob, sledování úrovně zásob Spravovaných produktů s využitím dat platformy s cílem zajistit dostupnost produktů.
3. **Account Health Management:** V rámci této Služby monitorujeme a udržujeme soulad se standardy Prodejní platformy pro zachování pozitivního stavu Prodejního účtu s cílem předcházet rizikům, jako například riziku pozastavení účtu. Služba zahrnuje:
 - a. **Audit souladu s pravidly:** Pravidelné kontroly Spravovaných produktů z hlediska dodržování pravidel Prodejní platformy a plnění požadavků Prodejní platformy.
 - b. **Řešení problémů:** Řešení označených problémů, jako jsou stížnosti Zákazníků nebo negativní hodnocení, s nápravnými strategiemi k obnovení pozitivního stavu Prodejního účtu.
 - c. **Monitorování rizik:** Proaktivní identifikace potenciálních rizikových oblastí (např. nízké hodnocení Zákazníků nebo vyšší míra defektů objednávek) a jejich řešení.
4. **Služby pro povolení omezených produktů (tzv. gating):** V rámci této Služby je poskytováno poradenství týkající se omezovaných produktů, tj. produktů, které jsou přístupné jen některým Zákazníkům (věk, region apod.) nebo jsou s nimi spojené jiné zvláštní požadavky nebo restrikce. Tato Služba zahrnuje:
 - a. **Asistence při schvalování prodeje omezených produktů:** Pomoc při podávání žádostí týkající se přijetí těchto produktů k prodeji na Prodejní platformě.
 - b. **Poradenství v oblasti dodržování pravidel:** Poradenství v oblasti požadavků na konkrétní výrobky, včetně označování a certifikace, s cílem zajistit jejich trvalou způsobilost k prodeji.
 - c. **Monitoring omezení:** Průběžný monitoring pravidel Prodejní platformy ve vztahu k omezovaným produktům.
5. **Maximalizace prodeje produktů:** Poskytovatel spravuje všechny země a sekce Prodejní platformy s cílem, aby maximalizoval prodejní potenciál produktů Klienta. Zejména zajišťuje prodeje na nových trzích, aktivně nastavuje nabídky produktů, optimalizuje konfiguraci prodeje na Prodejní platformě (doprava apod.) a využívá další nástroje pro párování či zalistování produktů Klienta.

Protože strategický dohled nad prodejem na účtech zajišťuje náš Key Account Manager, je na základě vzájemné dohody, jaké jsou priority rozvoje prodeje.

Poskytovatel tímto informuje Klienta, že činnosti správy účtu uvedené výše pro Resell jsou poskytovány kontinuálně a nepřetržitě po dobu trvání Smlouvy, a proto nejsou stanoveny konkrétní časové limity pro jejich provádění a priority jsou řešeny postupně na základě vzájemné dohody.

Cenové ujednání:

Popis	Cena	Specifikace
Account Management Services	V souladu se Smlouvou	U Private Label platí cena pro dohodnutý maximální počet Spravovaných produktů. * U Resell se podmínka dohodnutého maximálního počtu Spravovaných produktů neužije.

* Pokud je překročen maximální počet spravovaných produktů, cena se poměrně zvýší ve vztahu ke každému Spravovanému produktu spravovaného nad rámec maximálního počtu Spravovaných produktů. Příklad: Pokud jsou za cenu 2000 € spravovány maximálně 4 Spravované produkty, může být cena za pátý spravovaný produkt, tedy fixní měsíční částka, Poskytovatelem zvýšena o 25 %. Počet spravovaných SKU (FBA, PPC) na jednotlivý produkt je omezen na 10 SKU, pokud není dohodnuto jinak; SKU, které přesahují tento limit (každých 10 SKU), i když patří k jednomu produktu, jsou považovány za další Spravovaný produkt.

Popis	Sazba	Specifikace
Provize z objemu Prodejů	4 %	Pravidla pro výpočet jsou uvedena níže *

* Dále máme nárok na provizi z objemu prodejů uskutečněných během trvání této Smlouvy, které se vztahují na všechny Zalistované produkty (Prodeje na celém Prodejním účtu, nikoli pouze Spravované produkty). Provize bude vypočtena z celkové ceny všech Prodejů uskutečněných Klientem za daný měsíc bez DPH, tak jak je vykáže marketplace, s výjimkou objednávek, které byly daný měsíc stornovány. V případě, že Zákazník hradí náklady na dopravu, tyto se do provize nezapočítávají.

Změnit Spravovaný produkt před uplynutím doporučené doby správy v délce alespoň 6 měsíců může Klient jen po projednání a dohodě s Poskytovatelem.

V případech, kdy je dohodnuta Baseline, může být stanovena odlišná sazba pro objemy na nebo pod touto Baseline a pro objemy nad touto Baseline.

B. Zákaznická podpora

Služba zákaznické podpory pro účely Smlouvy zahrnuje přijímání a zpracovávání požadavků z Prodejů Zákazníků na Prodejní platformě, které jsou odeslány prostřednictvím e-mailu nebo obdobné formy zpráv. Požadavky mohou zahrnovat otázky týkající se objednávek, produktů, plateb, doručení, reklamací a dalších záležitostí souvisejících s provozem e-shopu.

Poskytovatel služby se zavazuje:

- Přijímat a evidovat všechny přijaté požadavky Zákazníků dle pravidel níže:
 - Odpovídat na tyto požadavky v předem stanovené lhůtě (v pracovní dny 9:00-17:00)
 - Řešit problémy a dotazy zákazníků efektivně a profesionálně.
 - Průběžně informovat zákazníky o stavu jejich požadavku a poskytovat potřebné informace až do vyřešení problému.

Odpovědnost poskytovatele zákaznické podpory končí v okamžiku, kdy je požadavek zákazníka považován za úspěšně vyřešený nebo uzavřený či pokud Zákazník neodpoví.

Cenové ujednání:

Vaším zákazníkům budeme poskytovat služby zákaznické podpory podle následujících pravidel:

- *Poplatky se vypočítávají měsíčně podle objemu Ticketů v rámci jedné oblasti (tj. na každou oblast připadá samostatný tarif) – náklady se zvyšují úměrně počtu zpracovaných Ticketů. Na základě počtu Ticketů se použije příslušný tarif uvedený níže.*
- *Pokud počet Ticketů v jednom měsíci a jedné oblasti překročí aktuální tarif, automaticky se použije a účtuje tarif vyšší.*
- *V případě Marketplace se za jednu oblast považují všechny aktivní Marketplace*
- *V případě E-shopu se za jednu oblast považuje jednotlivý stát působení E-shopu - tedy např. Německo - v případě více E-shopů v jednom státě se počítá tento stát jako jedna oblast*

Tarif	Počet Ticketů na jednu oblast	Cena
START	0-5 Ticketů	0 Kč
SMALL	6-40 Ticketů	5 990 Kč
MEDIUM	41-100 Ticketů	9 290 Kč
LARGE	101-200 Ticketů	18 490 Kč
LARGE+	Více než 200 Ticketů	48,50 Kč

Zpracování vratek prostřednictvím služby PPL vratkové štítky

Služba PPL vratkové štítky umožňuje zákazníkům v rámci EU jednoduché a efektivní vrácení zboží do skladu Klienta v Česku nebo na Slovensku. Zákazník obdrží vratkový štítek, který nalepí na balík a podá jej na výdejním místě PPL. Po aktivaci štítku při podání zásilky je přeprava účtována Klientovi.

Podmínky a průběh poskytování služby

- Klient musí poskytnout adresu skladu v Česku nebo na Slovensku, kam budou vrácené zásilky doručovány. Na sklady v ČR jsou zásilky vráceny přímo, u Slovenska jsou vráceny přes mezisklad.
- Poskytovatel nastaví adresu skladu do aplikace, odkud je možné ke každé objednávce generovat 1–5 štítků dle potřeby. Tyto štítky jsou odeslány zákazníkovi, který je vytiskne, nalepí na balík a podá na výdejním místě PPL. Hradí se pouze zákazníkem aktivované štítky.
- Doba doručení vratek na sklad klienta je 7–14 dní.
- Klient má přístup k reportu vratek v aplikaci, kde vidí aktivované štítky, stav doručení a odkaz na sledování zásilky.
- V případě ztráty či poškození zásilky je nezbytné zahájit reklamační řízení přímo u PPL, které může Poskytovatel dle vzájemné dohody zprostředkovat.

Cenové ujednání:

Cena v CZK za 1 vrácení zboží v EU od kupujícího k prodávajícímu bez DPH

<i>Země odeslání</i>	<i>Pro CZ</i>	<i>Pro SK</i>
DE	160 Kč	220 Kč
FR	225 Kč	270 Kč
IT	240 Kč	300 Kč
ES	275 Kč	335 Kč
SE	400 Kč	450 Kč
NL	240 Kč	275 Kč
BE	240 Kč	295 Kč
PL	220 Kč	275 Kč
AT	220 Kč	275 Kč
SVK	200 Kč	275 Kč
RO	275 Kč	325 Kč
DK	260 Kč	325 Kč
EE	330 Kč	385 Kč
FI	330 Kč	385 Kč
HR	275 Kč	335 Kč
IE	350 Kč	425 Kč
LV	330 Kč	385 Kč
LT	290 Kč	365 Kč

LU	280 Kč	355 Kč
HU	230 Kč	285 Kč
PT	350 Kč	405 Kč
GR	350 Kč	405 Kč
SLO	275 Kč	325 Kč

Napojení, nastavení helpdesku

Ve spolupráci s vámi realizujeme postup kroků ve vzájemné spolupráci, které povedou k plnému nastavení služby Zákaznická podpora, jedná se zejména o tyto kroky

- nastavení propojení dat, e-mailů či nastavení helpdesk systému
- nastavení toků a přeposílání e-mailů
- vytvoření základních šablon pro odpovědi Zákazníků
- definování tónu komunikace a pravidel pro zákaznickou interakci.
- koordinace informací a zdroje dat pro informace o Zákaznících či objednávkách (např. stavy objednávek apod.)
- nastavení společného reportingu
- zaslání manuálu pro efektivní spolupráci a společný call
- vytvoření pravidel pro eskalaci problémů, procesy pro nejčastější případy
- analyzování zpětné vazby pro průběžné zlepšování procesů zákaznické podpory

Správa recenzí

Správa recenzí bude probíhat na portálech, které jsou relevantní pro danou zemi, kde zajišťujeme zákaznickou péči dle našeho uvážení, případně po vzájemné dohodě. Správa recenzí je poskytována pouze ve vztahu k E-shopům, nikoli k jednotlivým Marketplace.

Jako Poskytovatel budeme měsíčně zpracovávat a předávat Klientovi souhrn všech recenzí a reakcí a doporučení pro další zlepšování zákaznické zkušenosti.

Cenové ujednání:

<i>Popis</i>	<i>Sazba</i>	<i>Specifikace</i>
<i>Napojení, nastavení helpdesku</i>	<i>Dle Smlouvy</i>	<i>Bez další specifikace.</i>
<i>Správa recenzí</i>	<i>Dle Smlouvy</i>	<i>Bez další specifikace</i>

Příloha č. 2 – Smlouva o zpracování osobních údajů

I. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

V návaznosti na Smlouvu a proto, aby bylo jasné, co vlastně kdo může, a co ne, tak se my, tedy Zpracovatel, zavazujeme, že podle těchto Podmínek zpracování osobních údajů (dále jen Podmínek):

- budeme zpracovávat Osobní údaje jenom na základě Vašich doložených pokynů (a to i v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo jejich předání mezinárodní organizaci), přičemž tyto pokyny mohou vyplývat buď ze Smlouvy o spolupráci, nebo nám mohou být dány přímo pro konkrétní případ;
- zajistíme, aby všechny osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje byly zavázány k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala povinnost mlčenlivosti upravená v zákonech;
- přijmeme opatření požadovaná podle článku 32 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) - to znamená, že Osobní údaje budeme uchovávat v bezpečí;
- se budeme ohlížet na povahu zpracování, budeme Vám nápomocni prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Vaší povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů dle GDPR (to znamená, že pokud od Vás někdo bude něco ohledně Osobních údajů chtít, my Vám rádi pomůžeme a poskytneme potřebná data);
- budeme Vám napomáhat při zajišťování zabezpečení Osobních údajů podle GDPR (konkrétně čl. 32 až 36 GDPR);
- v souladu s Vaším rozhodnutím všechny Osobní údaje buď vymažeme, nebo Vám je vrátíme po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním a vymažeme existující kopie;
- poskytneme Vám všechny informace potřebné k tomu, abychom mohli doložit plnění povinností podle těchto podmínek a GDPR, umožníme audity, včetně inspekci, prováděné Vámi nebo jiným auditorem, kterého jste pověřili, a k těmto auditům přispějeme;
- ohlásíme Vám bez zbytečného odkladu jakékoliv porušení zabezpečení Osobních údajů.

II. ZAPOJENÍ DALŠÍCH ZPRACOVATELŮ

Budeme muset možná spolupracovat s některými dalšími osobami, o kterých ještě dopředu nevíme. Tímto nám udělíte obecné povolení se zapojením dalších zpracovatelů. Zavazujeme se, že v případě zapojení dalšího zpracovatele dodržíme podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele podle čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR a těchto podmínek.

III. POVINNOSTI K ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vzhledem k tomu, že Osobním údajům a jejich ochraně přikládáme velkou důležitost, přijmeme technická, organizační a jiná opatření, která zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s nimi. Zejména jsme přijali vnitřní organizační opatření v podobě mj. interních předpisů, závazků mlčenlivosti, omezených přístupů a

zabezpečených prostor a dále technická opatření v podobě zabezpečených připojení a přístupů k Osobním údajům, přičemž veškerá opatření jsou pravidelně hodnocena a posuzována z hlediska zajištění bezpečnosti zpracování.

Domluvili jsme se, že budeme vzájemně spolupracovat na tom, aby byl účel těchto Podmínek zachován, tedy mj. na bezpečném předávání Osobních údajů. Také jsme se domluvili, že se budeme vzájemně informovat o všem podstatném týkajícím se těchto Podmínek, zejména o:

- jakýchkoliv okolnostech, které by mohly mít vliv na ochranu Osobních údajů a nakládání s nimi, tj. zejména o jakémkoliv poruše, výpadku, nefunkčnosti či jiném nedostatku opatření přijatých za účelem zajištění této ochrany, přičemž jsme povinni v úzké spolupráci ihned po zjištění takové okolnosti učinit všechny kroky a opatření nezbytné k odstranění (resp. k zamezení pokračování) takového špatného stavu;
- jakémkoliv auditu, prověrce nebo opatřeních prováděných (nebo přijatých) orgánem veřejné moci příslušným pro oblast ochrany osobních údajů (typicky úřady).

IV. ODPOVĚDNOST

Zavazujeme se uhradit Vám škodu vzniklou tím, že jsme porušili své povinnosti Zpracovatele podle těchto podmínek. Odpovídáme pouze za prokázanou škodu, kterou způsobíme zanedbáním svých povinností dle této Smlouvy, a to maximálně do výše ceny objednaných služeb v celkové výši 3 měsíčních plateb.

Vy se zavazujete, že nám uhradíte škodu vzniklou tím, že jste porušili Vaše povinnosti Správce podle těchto Podmínek.

V případě, že v souvislosti se zpracováním podle těchto Podmínek bude zahájeno jakéhokoli řízení, bude hrozit jakákoliv sankce nebo vznik nebo přiznání jakéhokoli újmy, poskytneme si navzájem veškerou součinnost k tomu, abychom takové špatné důsledky pro kteroukoliv Smluvní stranu udrželi na minimu.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Jakákoliv změna nebo dodatek těchto podmínek musí být písemný a musí ho obě strany Smlouvy podepsat.

Neplatnost nebo nesrozumitelnost některého z ustanovení podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Podmínek.

Zavazujeme se poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace těchto podmínek, a to především v případě jednání s Úřadem na ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.