

## Všeobecné obchodní podmínky

## Část první – Základní ustanovení

## 1. Oblast působnosti

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako „VOP“) společnosti **Shean s.r.o.**, se sídlem Bezručova 2297/2, 678 01, Blansko, IČ: 26968479, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 48866 ("Shean"), se vztahují, není-li písemně dohodnuto jinak, na veškeré služby a práce na zhotovení díla poskytované společností Shean, a to bez ohledu na konkrétní smluvní typ (smlouvu o dílo / smlouvu poskytování služeb / jiný smluvní dokument), do něhož byly VOP začleněny. Pro vyloučení pochybností se tyto VOP vztahují také na veškeré doplňkové služby poskytované v souvislosti s jakýmkoli službami a činnostmi vykonávanými společností Shean.

2. Obsahem VOP je komplexní úprava právních vztahů Shean a jsou koncipovány následovně:

Část první **Základní ustanovení** (čl. 1-3)

Část druhá **Smlouva o dílo** – ustanovení týkající se vývoje softwaru vyvíjeného na míru (čl. 4-6)

Část třetí **Smlouva o poskytování služeb** – ustanovení týkající se poskytování služeb (čl. 7-11)

Část čtvrtá **Společná ustanovení** týkající se práv a povinností smluvních stran společná pro všechny smluvní vztahy (čl. 12-21)

Část pátá **Závěrečná ustanovení (čl. 22)**

- 2.1. Společnost Shean je oprávněna tyto VOP jednostranně měnit nebo upravovat.
- 2.2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o dílo, Smlouvy o poskytování služeb, nebo jiného smluvního dokumentu (jakýkoliv smluvní typ uzavíraný mezi Shean a Klientem dále jako „Smlouva“) uzavřeného s Klientem, a jejich podpisem Klient vyjadřuje souhlas i s těmito VOP. V případě jakéhokoli rozporu mezi podmínkami Smlouvy a těmito VOP mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 2.3. Aktuálně platná verze VOP je k dispozici na webové adrese: <https://www.shean.cz/obchodni-podminky>.

## 3. Definice

- 3.1. **Data o užívání** – data související s užíváním Služby Klientem, včetně statistických a výkonnostních informací souvisejících s provozem Služby.
- 3.2. **Dílo** – Dílo, k jehož zhotovení se Shean zavázal na základě Smlouvy.
- 3.3. **Dokumentace** – dokumenty popisující funkce Služby nebo Díla, požadavky pro integraci, užívání nebo podporu. Dokumentace zahrnuje popis rozsahu poskytování Služby nebo zpracování Díla a její akceptací se stane součástí Smlouvy (zadání), a

- závěry analýzy provedené v rámci zhotovení Díla nebo poskytování Služby, pokud byla provedena. Další části Dokumentace jsou dostupné na Webových stránkách Shean.
- 3.4. **Incident** – problém se Službou, který je způsoben závadou nebo chybou v softwaru Shean.
  - 3.5. **Kritický Incident** – chyby, které spočívají v nefunkčním Hostingu, nefunkčních e-mailech, nemožnosti vytvořit a odeslat objednávku, nebo v nefunkční aplikaci (webové prezentace, e-shopu, apod.).
  - 3.6. **Vážný Incident** – chyby, které spočívají v pomalém načítání stránek, nefunkčním kontaktním formuláři, rozpadu struktury stránek v prohlížeči, chyby znesnadňující používání stránek, nebo chyby v propojení s ERP systémy (přenos objednávek, dat na e-shop apod.).
  - 3.7. **Ostatní Incidents** – další Incidents v internetové prezentaci (e-shopu) Klienta, které nejsou kritickým nebo vážným Incident a který jsme schopni odstranit bez součinnosti třetí strany.
  - 3.8. **Materiály třetích stran** – dokumenty, data, produkty nebo služby, které nejsou Shean, včetně open-source software. Seznam požadovaných Materiálů třetích stran bude poskytnut na vyzádání do 30 dnů.
  - 3.9. **Platforma třetí strany** – platforma nebo software, jejichž součástí je zpravidla i hosting, vyvíjené, provozované nebo poskytované jinou osobou než Shean nebo Klientem. Jedná se například o platformy Webflow, Upgates, Shopify nebo Shoptet.
  - 3.10. **Podmínky** – Společně tyto Obchodní podmínky, zpracovatelské podmínky dostupné na <https://www.shean.cz/obchodni-podminky> a další dokumenty, na které se v Obchodních podmínkách odkazuje.
  - 3.11. **Pracovní den** – jakýkoliv den v týdnu od pondělí do pátku, s výjimkou dnů Pracovního klidu (státních svátků a ostatních svátků) dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech Pracovního klidu.
  - 3.12. **Pracovní doba** – doba v čase od 8:00 do 16:00 v Pracovní dny. Uváděné časy se vztahují k časovému pásmu pro Středoevropský čas (SEČ) a zohledňují případný letní/zimní čas.
  - 3.13. **Služba** – služba, k jejímuž poskytování se Shean zavázal na základě Smlouvy.
  - 3.14. **Smlouva** – Smlouva o zhotovení Díla, poskytování Služby nebo jiný smluvní typ, který Klient a Shean uzavřeli. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP.
  - 3.15. **Iterace** – jednotlivá fáze vývoje softwaru, při kterém dochází na základě Smlouvy k analýze, vývoji a implementaci softwaru. Iterace je zahájena definováním požadavků (uzavřením Dílčí smlouvy). Iterace je dokončena předáním Iterace a uvedením provedených změn do provozu. Rozsah každé Iterace je vymezen Dílčí smlouvou o dílo.
  - 3.16. **Data Klienta** – data, pokyny, materiály a jiný obsah, který poskytne Klient Shean, nebo které Shean obdrží od Oprávněného uživatele Služby, včetně dat, které byly nahrány na

- webové stránky nebo e-shop, které tvoří součást Výstupu nebo jsou provozované prostřednictvím Služby. Data Klienta nezahrnují Data o užívání.
- 3.17. **Vyšší moc** – veškeré nepředvídatelné okolnosti, které nastaly nezávisle na vůli stran a které strany nemohou přiměřeným způsobem ovládat, zejména živelné pohromy, embarga, stávky (včetně plánovaných stávek), válka, epidemie a kybernetické útoky (například DDoS útoky). Dojde-li k neplnění závazku z důvodu Vyšší moci, nezakládá to podstatné porušení Smlouvy.
- 3.18. **Výjimka z Incidentu** – je kterákoli z následujících skutečností:
- plánovaná odstávka,
  - snížený výkon nebo dočasná nedostupnost určité funkce Služby, která nemá podstatný dopad na užívání Služby jako celku,
  - jednání nebo opomenutí ze strany Klienta nebo ze strany Oprávněného uživatele, které není v souladu se Smlouvou nebo pokyny Shean, včetně nesprávného používání Služby, API nebo užívání Služby bez námi doporučených úprav,
  - nedostupnost způsobená jakýmkoli systémem Klienta nebo Materiálem třetí strany, včetně selhání, přerušení, výpadku nebo jiného problému s jakýmkoliv softwarem, hardwarem, systémem, telekomunikační službou, sítí, internetem, zařízením, kabelem nebo přerušení vedení,
  - nedostupnost způsobená v důsledku pokusu o provádění operací nad rámec předepsaných kvót nebo v důsledku omezení ze strany Shean při podezření na zneužití,
  - používání nepodporované verze Služby nebo v průběhu či v souvislosti s předváděcí, předběžnou, beta nebo zkušební verzí Služby,
  - výpadku telekomunikační služby, sítě, internetu, zařízení, optického vlákna, kabelu nebo přerušení vedení,
  - znemožnění užívání, pozastavení nebo ukončení Služby podle Smlouvy nebo způsobené třetí stranou, událostí Vyšší moci nebo jiným faktorem mimo naši kontrolu.
- 3.19. **Výpadek** – doba, kdy je Služba zcela nedostupná z důvodu nevyřešeného Kritického Incidentu, s výjimkou nedostupnosti Služby v souvislosti s některou z Výjimek z Incidentu.
- 3.20. **Webové stránky Shean** – webové stránky [www.shean.cz nebo jiná URL PRO ADMINISTRACI] včetně obsahu a Služeb nabízených jejich prostřednictvím.
- 3.21. **Nouzová kontaktní linka** – telefonický komunikační kanál zpřístupněný Shean výhradně pro hlášení Výpadků, který může být dostupný i mimo Pracovní dobu. Nouzová kontaktní linka slouží výlučně k oznámení Výpadku a nezakládá povinnost Shean zahájit řešení Výpadku mimo Pracovní dobu ani neposkytuje jakoukoli garanci reakční nebo doby vyřešení.

## Část druhá

### 4. Smlouva o dílo

- 4.1. Dojde-li k uzavření smlouvy o vývoji softwaru, tj. zhotovení díla (dále jen „Smlouva o dílo“), řídí se taková smlouva zejména ustanoveními tohoto článku VOP a dále ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zejména § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 4.2. Předmětem Smlouvy o dílo je vývoj softwaru, a to metodou waterfall vývoje (lineární postup zahrnující pevně definované fáze od analýzy po nasazení), nebo metodou agilního vývoje (iterativní a flexibilní přístup s důrazem na průběžnou spolupráci a přizpůsobování změnám).

#### **Vývoj softwaru metodou waterfall vývoje**

- 4.3. Předmětem Smlouvy o dílo je závazek Shean vyvinout a implementovat software v rozsahu, a to za cenu stanovenou dle podmínek této Smlouvy, a závazek Klienta Dílo převzít a uhradit za jeho provedení sjednanou cenu.
- 4.4. Obsahem Smlouvy o dílo, jejímž předmětem je vývoj softwaru metodou waterfall vývoje, je obecné zadání a základní funkčnost tak, jak je definována v příloze č. 1 těchto VOP.
- 4.5. Bližší specifikace Díla v podobě Dokumentace bude zpracována po započetí prací na zhotovení Díla a jejím obsahem bude zejména popis systémových a technických požadavků na provozní prostředí, nástin chodu softwaru, obsahové a funkční vlastnosti softwaru. Klient od Shean obdrží návrh Dokumentace obsahující podrobné parametry díla. Akceptací Dokumentace Klientem se Dokumentace stává součástí Smlouvy o dílo.
- 4.6. Vzhledem k tomu, že Dokumentace je nástrojem pro propojení znalostí a zkušeností Shean a požadavků Klienta, je nutno na jejím zpracování spolupracovat a poskytovat Shean nezbytnou součinnost. Nedojde-li k poskytování součinnosti Klientem nebo nebude-li navržené znění akceptováno a Klientem požadované parametry nebude vhodné nebo možné do Dokumentace zpracovat, zavazuje se Shean ke zhotovení Díla splňující obecnou specifikaci a základní funkčnost dle přílohy č. 1 těchto VOP.

#### **Vývoj softwaru metodou agilního vývoje**

- 4.7. Předmětem Smlouvy o dílo je závazek Shean postupně vyvíjet a implementovat software v rozsahu Iterací specifikovaných v samostatných smlouvách (každá ze samostatných smluv dále jen jako „Dílčí smlouva“), a to za cenu stanovenou dle podmínek této Smlouvy a Dílčí smlouvy, a závazek Klienta každou z Iterací převzít a uhradit za jejich provedení sjednanou cenu.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují v průběhu zhotovení Díla touto metodou poskytovat veškerou součinnost ke sjednání podmínek každé Dílčí smlouvy. Za Shean je oprávněna Dílčí smlouvu uzavřít, tedy zaslat návrh Dílčí smlouvy a jednat o jejích podmínkách, kontaktní osoba Shean. Dílčí smlouva je uzavřena potvrzením návrhu Dílčí smlouvy Klientem, nebo potvrzením Klientem pozměněného návrhu ze strany kontaktní osoby

Shean. Nebude-li smluvními stranami dohodnuto jinak, budou se Dílčí smlouvy a vztahy z nich řídit Smlouvou o dílo a těmito VOP.

- 4.9. Každá Dílčí smlouva bude obsahovat alespoň tyto náležitosti:
- a) obsahovou definicí Iterace, tedy požadavky Klienta na novou funkcionalitu či na změnu předcházející funkcionality softwaru, opravu chyb a podobně,
  - b) odhad časové náročnosti na realizaci Iterace, tedy hodinová doba práce potřebná k tomu, aby došlo k dokončení Iterace,
  - c) termín realizace, respektive datem dokončení a předání Iterace,
  - d) zda bude Iterace obsahovat dokumentaci k softwaru a v jakém rozsahu.
- 4.10. Pokud se smluvní strany dohodnou na zpracování bližší specifikace Iterace, bude zpracována v podobě Dokumentace, bude zpracována po započetí prací Iterace a jejím obsahem bude zejména popis systémových, technických požadavků na provozní prostředí, nástin chodu softwaru, obsahové a funkční vlastnosti softwaru. Klient od Shean obdrží návrh Dokumentace obsahující podrobné parametry Iterace. Akceptací Dokumentace Klientem se Dokumentace stává součástí Dílčí smlouvy. Nedojde-li k poskytování součinnosti Klientem nebo nebude-li navržené znění akceptováno a Klientem požadované parametry nebude vhodné nebo možné do Dokumentace zapracovat, zavazuje se Shean ke zhotovení Iterace splňující obecnou specifikaci a základní funkčnost dle přílohy č. 1 těchto VOP.
- 4.11. Nedojde-li ke sjednání podmínek další Dílčí smlouvy, považuje se Dílo za dokončené v rozsahu naposledy zhotovené a předané Iterace a závazek Shean dle Smlouvy o dílo za splněný. Objednávka Klienta se v takovém případě považuje za naplněnou.

## **Společná ustanovení Smlouvy o dílo**

### **5. Cena a platby**

- 5.1. Cena za vývoj na míru je hrazena:
- a) Klientem v plné výši předem na základě faktury vystavené po uzavření Smlouvy, nebo
  - b) měsíčně zpětně na základě faktur vystavených na objem odvedené práce, není-li Smlouvou sjednáno, že bude hrazeno dle písm. a).
- 5.2. Shean je oprávněn požadovat zálohu na cenu Díla.
- 5.3. Cena Díla je smluvními stranami sjednána v podobě finančního stropu, když konečná cena Díla bude součinem sjednané sazby a celkového počtu hodin vynaloženého na zhotovení Díla.
- 5.4. Cena Díla a termíny sjednané smluvními stranami jsou navrženy s ohledem na předpokládané náklady a dobu potřebnou pro dokončení Díla nebo Iterace. Po dokončení analýzy může vzniknout potřeba upravit cenu nebo prodloužit termín pro zhotovení Díla nebo Iterace, bude-li se jevit, že vývoj vyžaduje větší úsilí nebo náklady, než bylo původně odhadováno. V takovém případě bude Shean Klienta neprodleně informovat a Klient se zavazuje, že se Shean bude jednat v dobré víře, aby bylo možné

dosáhnout dohody o podmínkách pokračování vývoje. Pokud se smluvním stranám nepodaří dosáhnout dohody o podmínkách do 30 dnů od zahájení jednání, může kterákoliv ze stran Smlouvu vypovědět. V případě výpovědi Smlouvy je Klient povinen uhradit cenu za již poskytnuté služby či práci zhotovení Iterace, a to dle skutečně stráveného času v hodinové sazbě uvedené v ceníku Shean (<https://www.shean.cz/cenik>).

- 5.5. Veškerý čas strávený řešením Incidentů, úpravami webových stránek, vývojem nových funkcionalit nezahrnutých do Díla nebo příslušné Iterace, nebo poskytováním jiných servisních Služeb, je zpoplatněn hodinovou sazbou dle aktuálního ceníku Shean. Dochází-li k poskytování Služeb ze strany Shean, řídí se cena a platby ustanoveními VOP o Smlouvě poskytování služeb.

## 6. Předání Díla nebo Iterace

- 6.1. K předání výstupů po realizaci Díla nebo Iterace budou Klientovi po realizaci Díla nebo Iterace poskytnuty přístupové údaje nebo bude výstup jinak zpřístupněn.
- 6.2. Je-li sjednáno, že výstupy Díla nebo Iterace budou Klientem testovány, budou Klientovi po realizaci Díla nebo Iterace poskytnuty přístupové údaje k jeho testování nebo bude výstup jinak zpřístupněn. Na kontrolu, zda je vývoj proveden v souladu s požadavky dle specifikace Díla, je Klientovi poskytnuta lhůta 15 dnů od zpřístupnění realizovaného Díla nebo Iterace. Zjištěné vady je nutné nahlásit v této lhůtě. Za později vytknuté vady nenese Shean odpovědnost a práva z vad vytknutých po uplynutí lhůty pro kontrolu zanikají. To platí i v případě, že testování z jakéhokoliv důvodu nebude Klientem provedeno.
- 6.3. Za vadu je považován nesoulad výsledků vývoje s dohodnutým zadáním. Zjištěné vady je třeba Klientem ve lhůtě pro kontrolu zaznamenat do akceptačního protokolu a co nejpodrobněji je popsat.
- 6.4. K převzetí Díla nebo Iterace dojde převzetím výstupů vývoje s výhradami nebo bez výhrad, a to některým z následujících způsobů:
- a) **podpisem akceptačního protokolu, ve kterém bude potvrzeno převzetí výstupu nebo ve kterém nebudou uvedeny žádné vady, které by mu bránily výstup užívat,**
  - b) **započetím užívání výstupu vývoje po lhůtě pro testování,**
  - c) **neoznámením žádných vad bránících výstup užívat, a to ve lhůtě pro kontrolu, nebo**
  - d) **nebyla-li sjednána lhůta pro testování, zpřístupněním výstupů vývoje.**
- 6.5. Uznané vady se zavazuje Shean odstranit ve sjednané lhůtě opravením nebo dodáním náhradního postupu, při kterém se vady nebudou projevovat. Nedojde-li k jiné dohodě, platí, že lhůta pro odstranění vad je 30 Pracovních dní. Pokud bude vada podle Shean neodstranitelná, je Shean oprávněn Klientovi namísto jejího odstranění poskytnout slevu z ceny vývoje.

- 6.6. Nesplní-li část softwaru vyvíjeného metodou agilního vývoje specifikace stanovené na tuto Iteraci Dokumentací, Dílčí smlouvou, odsouhlasenými vícepracemi nebo změnou specifikace a Klient takové vady ve stanovené lhůtě vytkne, odstraní Shean takto vytknuté vady v průběhu zhotovení další Části díla.
- 6.7. Dílo nebo Iterace je dokončeno, předáno a převzato bez výhrad odstraněním vad, převzetím Díla nebo Iterace nebo nevytknutím vad ve lhůtě.
- 6.8. Zdrojové materiály k výstupu vývoje na míru budou Klientovi zpřístupněny na jeho žádost do 30 dnů od převzetí výstupů prostřednictvím sdíleného úložiště (např. Google Disk) . To neplatí pro komponenty, které byly vytvořeny nezávisle na práci pro Klienta (zejména CMS platforma), Předměty třetích stran, Platformu nebo Služby třetí strany.

## Část třetí

### 7. Smlouva o poskytování služeb

- 7.1. Dojde-li k uzavření smlouvy za účelem hostingu, SLA, řešení Incidentů, provedení víceprací, poskytování služeb v oblasti marketingu, služeb v oblasti vzdělávání, poskytování poradenství nebo dalších služeb, tj. poskytování Služeb (dále jen jako „Smlouva o poskytování služeb“), řídí se taková smlouva zejména ustanoveními tohoto článku VOP a dále ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zejména § 1746 odst. 2 a násl.
- 7.2. Předmětem Smlouvy o poskytování služeb je poskytování služeb Údržba systému a správa hostingu, SLA, marketingu a dalších služeb tak, jak jsou specifikovány v příloze č. 2 těchto VOP.

#### *Hosting, SLA a řešení Incidentů*

- 7.3. Je-li smluvními stranami sjednáno poskytování hostingu, SLA nebo jiných servisních Služeb, řídí se jejich poskytování zejména tímto článkem VOP.
- 7.4. Objednávkou služeb hostingu berete na vědomí, že hosting provozuje třetí osoba a Shean neodpovídá za jakékoliv výpadky, odstávky nebo jiné vady vedoucí k nefunkčnosti Služby nebo předmětu hostingu. Shean odpovídá za poskytování součinnosti k uplatnění práv Klienta (reklamace) vůči třetí straně – poskytovateli hostingu. Za Data Klienta a obsah webových stránek Klienta odpovídá pouze Klient a příslušné třetí osoby.
- 7.5. Pokud bude plánována odstávka, zavazuje se Shean informovat o této skutečnosti Klienta e-mailem. V případě plánované odstávky Služeb ze strany poskytovatele hostingu bude Klient informován stejným způsobem bez zbytečného odkladu poté, co se o plánované odstávce Shean prokazatelně dozví.
- 7.6. Incidentsy mohou být Klientem hlášeny telefonicky nebo e-mailem na k tomu určené kontakty nebo prostřednictvím ticketovacího systému (<https://shean.freshdesk.com/support/tickets/new>). Telefonicky je možné Incident oznámit jen během Pracovní doby. Pokud Klient do 1 hodiny v rámci reakční doby neobdrží písemné potvrzení přijetí oznámení o Incidentu, a to i v případě oznámení

Incidentu telefonicky, platí Incident za neoznámený a je třeba jej Klientem oznámit znovu. Při hlášení Incidentů nám klient povinen poskytnout následující informace:

- a) **Identifikace Klienta (kontaktní jméno / název společnosti / adresa URL instance),**
- b) **podrobný popis systémů Klienta,**
- c) **čas výskytu problému a dostatečně podrobný popis problému,**
- d) **popis kroků, které vedly k replikaci Incidentu, a opatření, která byla přijata k zamezení Incidentu,**
- e) **snímek obrazovky, zobrazená chybová hlášení a jiné diagnostické informace, pokud je to možné.**

- 7.7. Tým péče o zákazníky Shean určuje priority problémů na základě kategorie Incidentu a sjednané SLA. Pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak, nezaručuje Shean žádnou konkrétní reakční dobu ani dobu pro vyřešení Incidentu. V případě, že jsou takové doby sjednány, uplatní se následující pravidla. Hlášení Incidentu není úplné a nezpůsobuje běh reakční doby, dokud nejsou poskytnuty všechny odpovědi, informace a dokumentaci, které jsou k vyřešení Incidentu zapotřebí. V rámci řešení Incidentu má Shean právo vyžádat další informace, dokumenty nebo jiné materiály nebo požádat Klienta o součinnost, pokud je považujeme nezbytné k efektivnímu vyřešení požadavku. Dokud takové dodatečné informace a dokumentaci nejsou poskytnuta, bude reakční doba pozastavena a neplyne. V případě oznámení Incidentu mimo Pracovní dobu počíná plynout reakční doba začátkem Pracovní doby následujícího Pracovního dne.
- 7.8. Je-li sjednána sleva z ceny za nedodržení reakční doby, uplatní se pro takovou slevu následující pravidla. Pro poskytnutí slevy je nutné nahlásit požadavek na slevu e-mailem s předmětem „Sleva za nedodržení SLA“ zaslaným na adresu kontaktní osoby. Požadavek musí být doručen nejpozději do 7 dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém došlo k údajnému nedodržení dohody o úrovni Služeb. K požadavku je nutné přiložit dokumentaci, která prokazuje nedodržení úrovně Služby. Uzanou slevu Shean uplatní nejpozději v předplatném období následujícím po období, ve kterém bylo o slevu požádáno. Nebude-li následovat žádné další období z důvodu ukončení Smlouvy, slevu není možné uplatnit. Sleva je výhradním prostředkem nápravy nedodržení úrovně Služeb sjednané ve Smlouvě a nelze uplatňovat žádné jiné nebo další typy nároku z vadného plnění, slev nebo náhrady škody a těchto dalších nároků se Klient výslovně vzdává. Slevu lze poskytnout maximálně do výše 100 % měsíční ceny předplatného SLA.
- 7.9. Vznese-li Klient požadavek na provedení úprav, které nebyly uvedeny ve Smlouvě (například vývoj nové funkce, konfigurační zásahy, poradenství, pomoc s uživatelským nastavením prostřednictvím vzdáleného přístupu, rozšíření funkcionality propojení se systémy 3. stran, změna specifikace na základě aktualizace software třetí strany apod.), jedná se o požadavek na vícepráce. Sjednané podmínky víceprací jsou obsahem samostatné Smlouvy a její uzavření či naopak neuzavření z důvodu nesjednání podmínek nemá vliv na povinnost převzít výstupy dle samostatné smlouvy.

## 8.

- 8.1. V případě Výpadku je Klient oprávněn tento Výpadek oznámit Shean prostřednictvím Nouzové kontaktní linky, je-li tato linka ze strany Shean zpřístupněna.
- 8.2. Oznámení Výpadku prostřednictvím Nouzové kontaktní linky slouží výhradně k informování Shean o vzniku Výpadku a nezakládá povinnost Shean zahájit jeho řešení mimo Pracovní dobu.
- 8.3. Shean neposkytuje v souvislosti s Nouzovou kontaktní linkou žádnou garanci dostupnosti, reakční doby ani doby vyřešení Výpadku. Řešení Výpadku je standardně zahájeno v nejbližší Pracovní době, pokud není mezi smluvními stranami sjednáno jinak.
- 8.4. Nouzová kontaktní linka není určena k hlášení jiných Incidentů než Výpadků ani k zadávání běžných požadavků, změn, úprav nebo dotazů Klienta.

## 9. Podpůrné služby

- 9.1. Mezi podpůrné služby, které Shean klientům nabízí patří Marketingové služby, Poradenské služby, Služby v oblasti vzdělávání a další blíže nespecifikované služby. Na poskytování těchto podpůrných služeb se přiměřeně použijí ustanovení těchto VOP. Specifikace běžných podpůrných služeb a jejich parametry jsou uvedeny v příloze č. 2 – Specifikace služeb.

## Společná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb

### 10. Cena předplatného a služeb, platby

#### *Předplatné*

- 10.1. Formou předplatného jsou hrazeny služby:
  - a) Údržba systému a správa hostingu
  - b) Poskytování hostingu
  - c) SLA
  - d) v oblasti marketingu.
- 10.2. Ceny označené jako „předplatné“ zahrnují určitý rozsah Služeb (například předplacených hodin) pro předplatné období. Předplatné je Klient povinen hradit v celé výši, tj. i v případě nevyužití všech předplacených hodin. Hodiny nevyužité v jednom měsíci nelze využít v jiném období a dojde-li k ukončení Smlouvy, cena za nevyužité hodiny se nevrací.
- 10.3. Překročí-li Klient sjednaný rozsah předplatného (například počet hodin v předplatném), zavazuje se uhradit Shean cenu za tyto Služby odpovídající součinu časového rozsahu

poskytnutých Služeb a hodinové sazby dle aktuálního ceníku dostupného na [<https://www.shean.cz/cenik>] nad rámec předplacených hodin.

- 10.4. Cena za předplacené Služby je hrazena předem na následující kalendářní období, zpravidla měsíční. Faktura za předplacené Služby na dané období může být vystavena v kalendářním měsíci předcházejícím tomuto období, přičemž rozhodující je období, na které se předplatné vztahuje, nikoli měsíc vystavení nebo doručení faktury.

Fakturace předplatného na kalendářní měsíc se tak může uskutečnit fakturou vystavenou v měsíci předcházejícím, která je Klientovi doručena v průběhu měsíce, na něž se předplatné vztahuje.

## **Cena dalších Služeb**

- 10.5. Klient se zavazuje za Služby nehrazené formou předplatného zaplatit cenu uvedenou v ceníku služeb dostupném na [<https://www.shean.cz/cenik>], a to:
- v plné výši předem na základě faktury vystavené po uzavření Smlouvy, nebo
  - měsíčně zpětně na základě faktur vystavených na objem poskytnutých Služeb, není-li v objednávce stanoveno, že bude hrazeno dle písm. a).
- 10.6. Shean je oprávněn požadovat zaplacení zálohy na cenu za Služby až do výše 100 % ceny.

## **11. Místo a doba poskytování Služeb**

- 11.1. Služby budou poskytovány v sídle Shean nebo v jiné lokalitě, kterou určíme. V takovém případě budou pracovníci Shean poskytovat Služby vzdáleným přístupem nebo budou výstupy zasílat na dálku. Pokud nebude sjednáno jiné místo poskytování Služby, zavazuje se Klient zaplatit náhradu cestovních a ubytovacích nákladů, pokud o to bude ze strany Shean požádán. Není-li sjednáno jinak, budou Služby, které spočívají v lidské činnosti, poskytovány v Pracovní dny a v Pracovní době.
- 11.2. Poskytování Služeb je Shean oprávněn pozastavit nebo zcela ukončit z důvodů, které vyplývají z právních předpisů, a dále v následujících případech:
- Bude zjištěno, že orgán státní správy nebo jiný orgán se zákonnou pravomocí zavedl nový, nebo upravil stávající právní předpis, pravidlo, výklad nebo rozhodnutí, v jehož důsledku by bylo další poskytování Služby protiprávní nebo nezákonné,
  - Klient porušuje Smlouvu nebo právní předpisy, zejména pokud neplatí včas jakoukoliv splatnou částku,
  - je to nezbytné pro zabránění realizace bezpečnostní hrozby, nebo
  - jsou používány standardní komponenty Shean nad rámec práv, která byla udělena, k účelu, který Smlouva nepovoluje.

## Část čtvrtá

### Společná ustanovení

#### 12. Způsob uzavření smlouvy

- 12.1. Na základě těchto VOP uzavírá Klient a Shean Smlouvu.
- 12.2. Za účelem objednání zhotovení Díla nebo poskytnutí Služeb Shean učiní Klient objednávku, v níž bude specifikován požadavek Klienta a dostatečně určen požadovaný předmět zhotovení Díla či poskytování Služeb.
- 12.3. Shean na takto obdrženou objednávku zareaguje tak, že objednávku akceptuje, nebo Klienta kontaktuje k úpravě či doplnění objednávky, nebo objednávku neakceptuje.
- 12.4. Smluvní vztah mezi Shean a Klientem vzniká doručením akceptace objednávky Klienta ze strany Shean nebo, dojde-li k úpravě či doplnění objednávky Klienta ze strany Shean, akceptací takto upravené či doplněné objednávky Klientem.
- 12.5. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy.

#### 13. Licence

- 13.1. Je-li pro Klienta vyvíjen software na míru nebo poskytována služba a výsledkem je autorské dílo, uděluje Shean k okamžiku úhrady sjednané ceny softwaru nevýhradní nepřevoditelnou licenci ke všem způsobům užití takového autorského díla, a to na dobu trvání majetkových práv, bez množstevního či územního omezení. K licenci je klient oprávněn udělovat podlicence (tj. umožnit třetím osobám, například svým zákazníkům, užívání výstupu). Autorské dílo můžete upravovat a měnit, doplňovat, spojovat jej s jiným dílem, vytvářet na jeho základě odvozená autorská díla i překládat autorská díla do jiných programovacích jazyků.
- 13.2. V rámci vývoje je Shean oprávněn použít:
  - a) komponenty, které byly vytvořeny nezávisle na práci pro Vás a jsou používány i v jiných projektech. Takový komponent není součástí Díla a k takovým komponentám Shean Klientovi poskytne za podmínek úhrady ceny díla nevýhradní nepřevoditelnou licenci k užití výlučně za účelem provozu webových stránek, aplikace nebo e-shopu Klienta. Tyto komponenty není Klient oprávněn užit způsobem, který by pro Shean mohl být konkurenční. Zdrojové materiály našich komponent (budou-li předány) není Klient oprávněn pronajímat, poskytovat k nim sublicence, přeprodávat, postupovat k nim jakákoliv práva, distribuovat, sdílet nebo podobným způsobem zneužívat, provádět jejich zpětnou analýzu, kopírovat, upravovat nebo přizpůsobovat nebo využívat pro vytvoření konkurenčního produktu;
  - b) open-source software a Platformu třetí strany. K jejich užití Klientovi práva neposkytuje Shean, ale příslušná třetí strana v rozsahu jejich licenčních podmínek;
  - c) AI nástroje třetích stran. Jejich výstupy nemusí být chráněné autorským právem, proto jsou takové výstupy poskytovány bez autorskoprávní licence.

- 13.3. Shean si vyhrazuje právo provádět změny svých komponent, které považuje za nezbytné nebo užitečné pro zvýšení jejich kvality, efektivity či výkonu nebo pro dosažení souladu s platnými právními předpisy. Uzavřením Smlouvy, případně vytvořením takových dat, jsou Shean postoupena veškerá práva, která se vztahují k Datům o užívání.
- 13.4. Ustanovení tohoto článku (zejména poskytnutí licence) se neuplatní, pokud jsou Klientovi výstupy vývoje nebo jiné Služby ze strany Shean poskytovány v režimu as-a-service, tedy jsou pro Klienta provozovány na serveru Shean bez toho, aniž by Klientovi byly poskytnuty spustitelné nebo zdrojové soubory. V takovém případě uděluje Shean Klientovi nevýhradní oprávnění užívat dané funkce běžným způsobem.

## 14. Platební podmínky

- 14.1. Shean si vyhrazuje právo kdykoliv dle svého uvážení měnit ceník, zavádět nové poplatky nebo zvýšit poplatky pro další předplatné období. Případné změny se Klientům zavazuje oznámit spolu s datem, od kterého jsou změny účinné, nejméně 30 dní předem. Pokud Klient nedoručí Shean výpověď před datem, od kterého jsou změny účinné, tak se změnami souhlasí. Naopak pokud Klient doručí svou výpověď před datem, od kterého jsou změny účinné, Smlouva pozbyde platnosti uplynutím aktuálního předplatného období, pro které platí původní ceny.
- 14.2. Není-li sjednáno jinak, veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH. DPH bude účtována v souladu s právními předpisy a povinností Klienta je nad rámec uvedených cen DPH zaplatit. Ceny nezahrnují žádné jiné daně nebo povinné poplatky. Bude-li Klient povinen při platbě ceny provést jakýkoliv odpočet nebo srážku, zavazuje se tuto skutečnost před provedením platby oznámit. Shean je v takovém případě oprávněn fakturovanou cenu navýšit o příslušnou výši odpočtu nebo srážky.
- 14.3. Faktury vystavené Shean jsou splatné 14 dní od jejich vystavení. Faktury budou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou u kontaktní osoby pro firmu Shean. Klient se zavazuje cenu uhradit bankovním převodem na účet uvedený ve faktuře a označit ji uvedenými platebními identifikátory (zejm. variabilním symbolem). Dojde-li mezi smluvními stranami ke sporu ohledně plateb nebo jejich výše (např. ohledně zaplacení víceprací, užívání nad rámec domluveného rozsahu apod.), nemá spor vliv na povinnost Klienta zaplatit tu část ceny, která není vzájemně rozporována.
- 14.4. Na povinnost k dodržení platební povinnosti Klienta nemají vliv události Vyšší moci.
- 14.5. V případě prodlení s jakoukoliv platbou je Shean oprávněn naúčtovat Klientovi smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. V případě nutnosti opožděné platby vymáhat je Klient povinen uhradit rovněž veškeré náklady vynaložené na vymožení platby, včetně nákladů na právní zastoupení, soudních nákladů a poplatků inkasní agentuře nebo jakékoliv třetí osobě, kterou jsme vymáháním plateb pověřili.

## 15. Platformy třetích stran

- 15.1. Výsledky vývoje mohou být založeny a závislé na Platformách třetích stran a jiných službách třetích stran, například hostingu nebo doménách. Klient bere na vědomí, že

v ceně předplatného mohou být zahrnuty poplatky těmto třetím stranám za provoz platform, hostingu apod. V případě, že se klient ocitne v prodlení s platbou předplatného, může Shean přerušit, ukončit nebo neprodloužit užívání Platformy třetí strany, hostingu nebo domény. V takovém případě může dojít k částečné nebo úplné nefunkčnosti Služby nebo nevratnému smazání veškerých Dat Klienta a obsahu webových stránek, které byly na Platformě třetí strany nebo hostingu třetí strany nahrány nebo uloženy, s čímž je Klient výslovně srozuměn. Pokud dojde k ukončení Smlouvy, je Klient povinen zajistit si právo užívat Platformy třetích stran, hosting a domény a platit příslušné poplatky těmto třetím stranám.

- 15.2. Klient bere na vědomí, že pokud jsou Služby a výstupy, které mu jsou poskytovány, uzpůsobené pro fungování na konkrétní platformě, nebudou takové výstupy fungovat na jiné platformě vůbec nebo bez provedení potřebných úprav. Zároveň Klient zbavuje Shean odpovědnosti a povinnosti nahradit mu škodu v případě, že Platforma třetí strany bude mít výpadky či odstávky nebo jiné vady.

## 16. Pokyny Klienta, podklady a součinnost

- 16.1. K řádnému poskytování našich Služeb může Shean žádat od Klienta pokyny, podklady nebo jinou nezbytnou součinnost, které se Klient zavazuje poskytnout bez zbytečného odkladu, což znamená, není-li sjednáno jinak, nejpozději do 5 dnů od vyžádání. Pokud nejsou poskytnuty včas nebo úplně, nebo budou podklady nebo pokyny nevhodné, a budou tak překážkou pro řádné poskytování Služeb, je Shean oprávněn poskytování Služeb přerušit na dobu odpovídající až pětinašobku doby, po kterou nejsou dodány vhodné a úplné podklady, pokyny nebo poskytnuta součinnost. V důsledku tohoto přerušení nebo prodlení Klienta s poskytnutím součinnosti může dojít k nepředvídatelnému navýšení ceny realizace, zejména z důvodu:
- dodatečných nákladů na opětovné alokování vývojového či kreativního týmu na projekt,
  - marně vynaložených nákladů na rezervované kapacity,
  - nárůstu cen subdodávek (např. licencí či služeb třetích stran) v čase,
  - nebo nákladů spojených s nutností seznámení se s aktuálním stavem projektu po delší pauze.
- 16.2. Klient se zavazuje takto vzniklé náklady uhradit nad rámec sjednané ceny, a to v prokazatelné a přiměřené výši odpovídající povaze a délce prodlení.
- 16.3. Pokud jsou dodány podklady nebo uděleny pokyny, odpovídá za jejich pravdivost, správnost a legálnost Klient. U podkladů Klienta, které mají být použity při poskytnutí Služby (zejména fotografie nebo grafika), odpovídá Klient za to, že se k nim neváže žádné právo třetí osoby, které by znemožňovalo jejich oprávněné použití.
- 16.4. Pokud bude Klient trvat na tom, aby Shean použil podklady Klienta nebo se řídil jeho pokyny, ačkoliv je považuje za nevhodné, je Shean oprávněn po Klientovi požadovat, aby mu pokyny udělil v písemné formě nebo může Smlouvu v dotčené části s okamžitým účinkem vypovědět.

## 17. Data Klienta a uživatelský obsah v aplikacích

- 17.1. Pokud je součástí Služeb nebo Díla užívání jakéhokoliv softwaru, aplikace, e-shopu, platformy OMNIX či jiného systému poskytovaného nebo vyvíjeného společností Shean (dále společně jen „Softwarové řešení“), může Klient do Softwarového řešení nahrávat texty, fotografie a jiné informace, které představují jeho uživatelský obsah a jsou součástí Dat Klienta. To stejné platí v případě, že je pro Klienta zajišťován hosting prostřednictvím Služeb třetích stran. Za Data Klienta odpovídá Klient. Nahráním Dat Klienta do Softwarového řešení nebo na zajištěný hosting Klient prohlašuje, že je oprávněn takto učinit, že může poskytnout licence dle následujících odstavců a že nahráním, zveřejněním ani následným užitím obsahu nedojde k porušení práv třetích osob ani právních předpisů.
- 17.2. K Datům Klienta přistupuje Shean pasivně a neutrálně. To znamená, že nejsou obecně monitorována ani nejsou aktivně vyhledávány skutečnosti nebo okolnosti, které by nasvědčovaly jejich protiprávnosti. Z vlastního podnětu může Klient provést dobrovolná vyšetřování či přijmout jiná opatření, jejichž cílem je odhalit, určit a odstranit nezákonný obsah či k němu znemožnit přístup. Shean je oprávněn přijmout nezbytná opatření k zajištění souladu s požadavky právních předpisů nebo příkazy správních orgánů. Za protiprávnost, přesnost ani pravdivost uživatelského obsahu nenese Shean odpovědnost. Pro moderování obsahu nejsou využívány zvláštní nástroje ani rozhodování založené na algoritmech.
- 17.3. Shean přijímá veškerá oznámení obsahující informace o výskytu obsahu v rámci Softwarového řešení, který osoba podávající oznámení považuje za nezákonný. Oznámení Shean přijímá na e-mailové adrese [info@shean.cz]. Takové oznámení musí obsahovat zejména tyto informace:
- dostatečně podložené vysvětlení důvodů, proč osoba nebo subjekt podávající oznámení tvrdí, že dotčený obsah je nezákonný,
  - jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění obsahu, například přesnou adresu URL, a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah v závislosti na jeho typu,
  - jméno nebo název osoby podávající oznámení a její e-mailovou adresu; to neplatí, pokud osoba oznamuje obsah, o kterém má za to, že představuje trestný čin uvedený v článcích 3 až 7 směrnice 2011/93/EU,
  - prohlášení potvrzující, že se osoba nebo subjekt podávající oznámení v dobré víře domnívá, že informace a tvrzení obsažené v oznámení jsou přesné a úplné.
- 17.4. Pokud oznámení obsahuje elektronické kontaktní informace osoby podávající oznámení, zašle jí Shean bez zbytečného odkladu potvrzení o obdržení oznámení. Bez zbytečného odkladu jí též uvědomí o svém rozhodnutí s ohledem na informace, jichž se oznámení týká, a poskytne jí informace o dostupných možnostech nápravy v souvislosti s tímto rozhodnutím. Pokud se Shean dozví o protiprávní činnosti, nezákonném obsahu nebo obsahu neslučitelném s obchodními podmínkami, je oprávněn přijmout opatření k jeho odstranění nebo ke znemožnění přístupu k němu. Případně je oprávněn uživateli uložit omezení spočívající v přiřazení horší pozice obsahu ve vyhledávání, pozastavení,

ukončení nebo jiném omezení peněžních plateb, pozastavení nebo ukončení poskytování služby takovému uživateli nebo pozastavení nebo zrušení uživatelského účtu. V takovém případě Shean poskytne všem dotčeným uživatelům jasné a konkrétní odůvodnění takového omezení. Pokud ale obsah vyhodnotí jako souladný s právními předpisy a obchodními podmínkami, je oprávněn rozhodnout, že proti obsahu nezakročí.

- 17.5. Pokud Klient často poskytuje zjevně nezákonný obsah, je Shean oprávněn na přiměřenou dobu a po vydání předchozího upozornění pozastavit poskytování Služeb Klientovi a přístup k Softwarovému řešení. Osobám a subjektům, které často podávají zjevně neodůvodněné oznámení, je Shean oprávněn po vydání předchozího upozornění pozastavit vyřizování oznámení. Při rozhodování v těchto případech Shean zohlední počty položek zjevně nezákonného obsahu nebo zjevně nepodložených oznámení či stížností podaných v určitém období, jejich podíl ve vztahu k celkovému počtu informací či oznámení, závažnost zneužití, povahu nezákonného obsahu, důsledky takového zneužití a úmysl příjemce služby, osoby nebo subjektu, je-li možné jej vyvodit.

## 18. Důvěrné informace a mlčenlivost

- 18.1. Při plnění Smlouvy může dojít k vzájemnému zpřístupnění důvěrných informací. Za důvěrné informace jsou považovány veškeré informace, které nejsou veřejně přístupné a jsou obchodní, finanční, technické, provozní nebo výrobní povahy. Jedná se zejména o informace o obchodních plánech, know-how, ceně, přístupových údajích a heslech. Za důvěrné informace se naopak nepovažují takové informace, které jsou nebo se stanou veřejně známé nebo dostupné, pokud se tak nestalo jednáním nebo opomenutím toho, kdo důvěrné informace přijal. Za důvěrné informace nejsou považovány také informace, které měly nebo mohly mít smluvní strany k dispozici ještě před jednáním o Smlouvě a před uzavřením Smlouvy.
- 18.2. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které si navzájem poskytl. Důvěrné informace, které obdrží jedna smluvní strana od druhé, může využít pouze v souladu se Smlouvou a za účelem jejího plnění. Pokud to není nezbytné pro plnění Smlouvy, ani žádná ze smluvních stran nesmí důvěrné informace, které obdrží od druhé smluvní strany, zveřejňovat, sdělovat ostatním nebo jinak používat za jiným než domluveným účelem.
- 18.3. Povinnost mlčenlivosti nevzniká u informací, které jsou veřejnosti běžně dostupné, pokud se běžně dostupnými nestaly v souvislosti s porušením Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti smluvní strany nevzniká také u informací, které druhé smluvní straně byly známy bez jakýchkoliv omezení ještě před tím, než je smluvní strana obdržela od druhé smluvní strany. Že smluvní straně takové informace byly známy ještě předtím je nutno prokázat existujícími písemnými záznamy. Povinností mlčenlivosti dále není smluvní strana vázána ani v případech, kdy smluvní straně povinnost zpřístupnit důvěrnou informaci druhé strany ukládá právní předpis nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.
- 18.4. Povinnost mlčenlivosti trvá v případě obchodního tajemství po celou dobu trvání takového obchodního tajemství. U ostatních důvěrných informací povinnost

mlčenlivosti trvá po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 5 let po jejím skončení. Povinnost mlčenlivosti netrvá u důvěrných informací, které smluvní strana poskytla a sama je zveřejnila. Pokud o to smluvní strana požádá, vrátí nebo zničí druhá smluvní strana všechny kopie důvěrných informací obdržených od druhé smluvní strany. To neplatí, pokud právní předpis ukládá obdržené důvěrné informace uchovávat.

## 19. Využití subdodavatelů a ochrana informací

- 19.1. SHEAN je oprávněn využít k plnění Smlouvy třetí osoby (dále jen „Subdodavatelé“). V takovém případě SHEAN odpovídá za plnění Subdodavatele ve stejném rozsahu, jako by plnil sám.
- 19.2. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že SHEAN může Subdodavatelům zpřístupnit data a důvěrné informace Klienta v rozsahu nezbytném pro řádné splnění jejich úkolů.
- 19.3. SHEAN se zavazuje, že se všemi Subdodavateli, kteří přicházejí do styku s daty Klienta, uzavře smlouvu o mlčenlivosti (NDA) a případně zpracovatelskou smlouvu (DPA), která Subdodavatele zavazuje ke stejné nebo vyšší úrovni ochrany dat, jakou poskytuje SHEAN Klientovi na základě těchto Podmínek.

## 20. Odpovědnost Klienta

- 20.1. Klient odpovídá za splnění požadavků uvedených v Dokumentaci a specifikaci Služby. Pokud tyto požadavky nejsou splněny, Služba nemusí fungovat správně nebo nemusí fungovat vůbec.
- 20.2. Klient zaručuje, že vlastní potřebná práva a souhlasy týkající se Dat Klienta, a že poté, co Data Klienta obdržíme a zpracujeme v souladu se Smlouvou, nebudou porušena žádná práva duševního vlastnictví, práva na ochranu soukromí či jiná práva třetích stran, ani nebudou porušeny žádné platné právní předpisy. Pokud nám za účelem poskytování Služby předáte osobní nebo jiné údaje osob, musíte tyto osoby informovat, že jste nám jako zpracovateli takové údaje předal. Pokud je to nezbytné, musíte si od osob, jejichž osobní údaje nám předáváte, opatřit souhlas s takovým předáním osobních údajů.
- 20.3. Klient odpovídá za používání, zabezpečení přístupových údajů Oprávněných uživatelů a jejich ochranu před neoprávněným použitím.
- 20.4. Klient rovněž odpovídá za veškeré užívání Služby, které je prováděno prostřednictvím systémů Klienta nebo přístupových údajů Oprávněných uživatelů a dále odpovídá za jakékoliv výsledky a výstupy, které jsou následkem takového přístupu do Služby nebo používání Služby.
- 20.5. Klient se zavazuje odškodnit a chránit Shean před všemi škodami včetně sankcí, pokut, a nákladů právního zastoupení, které mohou vzniknout v souvislosti se záležitostmi v odpovědnosti Klienta dle tohoto článku, nebo které mohou vzniknout v souvislosti s jakýmkoliv jiným jednáním nebo opomenutím Klienta.
- 20.6. Zaplacení smluvní pokuty Klientem nezaniká právo Shean požadovat po Klientovi v plném rozsahu náhradu škody, která vznikla porušením povinnosti Klienta.

## 21. Záruky a odpovědnost Shean

- 21.1. Bugy nebo chyby hlášené validátorem (např. podle standardů W3C), jež nemají zásadní vliv na funkčnost Díla, Iterace nebo poskytnutých Služeb, nejsou považovány za vadu Díla, Iterace nebo vadně poskytnutou Službu. Bude-li Klient trvat na jejich odstranění i přes upozornění, že takto hlášená chyba zásadně neovlivní funkčnost Díla, Iterace nebo Služby, bude práce na odstranění fakturována v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování služeb.
- 21.2. Shean poskytuje Službu „tak, jak je“ a neposkytuje jakoukoliv záruku, že Služba je dostupná nebo že bude fungovat bez přerušení. K takovému přerušení anebo nedostupnosti může dojít zejména z důvodu havárie či výpadku u třetí strany. V případě plánované odstávky ze strany Shean, bude tato oznámena nejpozději 7 dnů předem a proběhne v době, kdy je obvykle nejnižší provoz. Shean neposkytuje jakoukoliv záruku nebo garanci, že je Služba vhodná pro určitý účel, kompatibilní s jakýmkoliv nebo určitým softwarem nebo systémem nebo jinými službami, pokud tak není sjednáno přímo ve Smlouvě. Shean rovněž neposkytuje jakoukoliv záruku, že je Služba bezpečná, přesná nebo bez chyb.
- 21.3. Materiály třetích stran jsou poskytovány „tak, jak jsou“. Jakékoliv prohlášení nebo záruky, které se týkají Materiálů třetích stran, platí výhradně mezi Klientem a poskytovatelem těchto materiálů.
- 21.4. V případě nedostupnosti Služby vzniká Klientovi právo z vadného plnění v podobě slevy z ceny Služby dle dohody o úrovni Služeb, a pouze v případě, že je mezi Shean a Klientem dohoda o úrovni Služeb sjednána.
- 21.5. Povinnost nahradit Klientovi újmu je omezena souhrnnou částkou odpovídající 100 % ceny, kterou Klient Shean na základě Smlouvy zaplatili za dobu 12 měsíců před událostí, která vedla ke vzniku nároku na náhradu újmy. Nad rámec této částky je jakákoliv odpovědnost Shean vyloučena. Shean nenes odpovědnost za ušlý zisk, nemožnost užívat Službu, porušení bezpečnosti nebo obnovení Dat Klienta.
- 21.6. Tato kapitola a dohoda o úrovni Služeb, pokud je sjednána, upravují rozsah odpovědnosti Shean za újmu nebo plynoucí z vad poskytovaných Služeb. Klient se vzdává jakýchkoliv práv, která nejsou v této kapitole uvedena, a souhlasí s výše uvedeným omezením odpovědnosti Shean.

## 22. Doba trvání Smlouvy

- 22.1. Je-li předmětem Smlouvy poskytování předplacených Služeb, je Smlouva uzavřena na dobu předplatného období Služeb uvedeného ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě neuvádíme jinak, je předplatné období jeden měsíc.
- 22.2. Předplatné období se automaticky obnovuje, a to vždy na období shodného trvání, jaké bylo sjednáno ve Smlouvě. Poskytování předplacených služeb lze ukončit výpovědí i bez uvedení důvodu kterékoliv ze smluvních stran. Výpovědní doba pak činí 30 kalendářních dnů. V případě, kdy je předplatné období sjednáno na dobu trvání 3 kalendářních měsíců či na dobu delší, činí výpovědní doba 2 kalendářní měsíce.

- 22.3. Kromě práv, které smluvním stranám vyplývají z právních předpisů nebo která jsou sjednána:
- a) má kterákoliv smluvní strana právo Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud druhá strana podstatně poruší Smlouvu a takové porušení není schopna napravit nebo takové porušení zůstane nenapraveno i 30 dní poté, co porušující strana obdržela písemné oznámení o takovém porušení;
  - b) má kterákoliv smluvní strana právo vypovědět s okamžitou účinností, pokud se druhá strana ocitne v úpadku nebo hrozícím úpadku nebo pokud druhá strana podá sama na sebe návrh na zahájení insolvenčního řízení (dlužnický návrh) nebo vstoupí do likvidace;
  - c) má Shean právo Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud nebyla Klientem uhrazena jakákoliv splatná částka a prodlení Klienta s úhradou trvá déle než 15 dní, nebo pokud došlo k porušení jiného ustanovení Smlouvy, zejména ustanovení v kapitolách Omezení užívání a Odpovědnost Klienta.
- 22.4. Nedojde-li k jiné dohodě, ukončením Smlouvy okamžitě zanikají práva a licence, které byly Klientovi uděleny. Po uplynutí dalších 3 měsíců má Shean právo trvale vymazat veškerá data Klienta, vyjma Dat o užívání. Klient je na žádost Shean povinen do 15 dnů zničit a ze všech svých systémů trvale vymazat veškeré důvěrné informace, materiály, které mu byly předány a splnění této povinnosti potvrdit Shean.
- 22.5. Dojde-li k vypovězení Smlouvy ze strany Klienta z důvodu jejího podstatného porušení na straně Shean, nevzniká Klientovi povinnost hradit předplatné za období po ukončení Smlouvy. Ve všech ostatních případech je povinen uhradit veškeré ceny a jiné poplatky, které by se staly splatnými během předplatného období, ve kterém došlo k ukončení Smlouvy. Tyto ceny a poplatky se stávají splatnými ke dni ukončení Smlouvy a Klient je povinen k jejich úhradě spolu s dosud nezaplacenými částkami na základě faktury vystavené Shean. Ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na práva a povinnosti, které mají ze své povahy přetrvat po jejím ukončení, zejména smluvní pokuty, omezení odpovědnosti a povinnost odškodnění.

## Část pátá

### 23. Závěrečná ustanovení

- 23.1. Smluvní strany sjednávají, že komunikace mezi nimi bude probíhat zejména elektronicky prostřednictvím e-mailů kontaktních osob. Vyžaduje-li jakákoliv zpráva nebo jednání písemnou formu, postačuje e-mail s prostým elektronickým podpisem.
- 23.2. VOP mohou být měněny dle uvážení Shean, zejména, ale nikoli výhradně, v případě změn platných zákonů, Služeb a smluv s dodavateli. Změny budou Klientovi oznámeny e-mailem nebo oznámením v administraci Služby. Veškeré změny nabývají účinnosti k datu uvedenému v oznámení, které činí nejméně 30 dní ode dne oznámení změn, a vztahují se na veškeré následné užívání Služby. Pokud se změnou nesouhlasíte, můžete Smlouvu vypovědět doručením výpovědi před datem účinnosti změny. Výpovědní doba je v takovém případě 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi. Během výpovědní doby pro Vás platí

- stávající Podmínky. Naopak pokud užíváte Službu i po účinnosti změny, znamená to, že změnu přijímáte a souhlasíte s ní.
- 23.3. Veškeré právní vztahy související se Smlouvou se řídí českým právem. Spory budeme spolu řešit nejprve smírně. Pokud spolu nedosáhneme smírného řešení sporu, budou spory rozhodovat obecné soudy věcně a místně příslušné podle našeho sídla.
- 23.4. Společně vylučujeme použití obchodních zvyklostí s výjimkou těch, které jsou smluvními stranami výslovně dohodnuty ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran na sebe přebírá nebezpečí změny okolností. To znamená, že žádná ze smluvních stran se nemůže domáhat obnovení jednání o Smlouvě, i kdyby došlo ke změně okolností tak podstatné, že by založila v právech a povinnostech zvláště hrubý nepoměr zvýhodněním jedné ze stran buď neúměrným zvýšením nákladů plnění, anebo neúměrným snížením hodnoty předmětu plnění. Pokud má některá ze smluvních stran jakákoliv práva ze Smlouvy, která po druhé straně nevymáhá, neznamená to, že se takových práv vůči sobě do budoucna vzdává, ani to nezakládá zavedenou praxi.
- 23.5. Pokud se nějaká část Smlouvy stane neplatnou nebo neúčinnou, platí, že je plně oddělitelná od ostatních částí Smlouvy. Ostatní části Smlouvy zůstávají v takovém případě nadále v plné platnosti a účinnosti. Týká se to například situací, kdy se změní zákony. Smluvní strany se zavazují, že v takovém případě do 14 dnů ode dne, co o to smluvní strana požádá, neplatnou nebo neúčinnou část Smlouvy nahradí novou platnou a účinnou částí, která bude mít stejný obchodní a právní význam.
- 23.6. Bez předchozího písemného souhlasu Shean nesmí Klient vůči Shean započít žádný nárok, právo nebo pohledávku vyplývající ze Smlouvy. Bez písemného souhlasu Shean také nesmí Klient postoupit jakoukoliv pohledávku za Shean třetí straně ani takovou pohledávku nesmí zastavit. Klient bere na vědomí, že i bez předchozího písemného souhlasu může Shean postoupit svou pohledávku za Klientem třetí straně, zejména je-li taková pohledávka po splatnosti.
- 23.7. I bez předchozího písemného souhlasu Klienta může Shean postoupit Smlouvu jako celek přidružené osobě, za kterou považuje zejména osoby ovládané nebo ovládající, jednající ve shodě a jiná podnikatelská seskupení dle zákona o obchodních korporacích.
- 23.8. Obchodní firmu, logo, ochrannou známku či jakékoliv jiné obchodní označení Klienta nebo printscreeny veřejnosti přístupných částí výstupů našich Služeb (například webové stránky nebo aplikace) je Shean oprávněn umístit na Webové stránky Shean do sekce referencí a užívat je jako referenci ve svých nabídkách a na sociálních sítích.
- 23.9. Smlouva představuje úplnou společnou dohodu ve vztahu k jejímu předmětu a nahrazuje veškerá naše společná ujednání ohledně předmětu Smlouvy. Když dojde k rozporu mezi dokumenty tvořícími Smlouvu, mají přednost jejich ustanovení v pořadí Smlouva a specifikace, Obchodní podmínky, následně zbývající dokumenty v pořadí, v jakém jsou uvedeny.
- 23.10. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.4.2026 a v plném rozsahu nahrazují veškeré předchozí všeobecné obchodní podmínky společnosti Shean, a to bez ohledu na jejich označení, znění či datum účinnosti.

**Přílohy:**

č. 1 – Rámcové zadání aplikace (pokud je předmětem dodávaných služeb)

č. 2 – Příloha k VOP SHEAN s.r.o. — Definice pojmů a služeb