

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb se vztahují na smlouvy uzavřené zejména prostřednictvím webového rozhraní [www.increver.com](http://www.increver.com) či [www.increverhq.com](http://www.increverhq.com) mezi

**podnikatelem:**

Lukáš Morávek, se sídlem Čáslavská 1159, 537 01, Chrudim IV

IČ: 76495744

DIČ: CZ8905123392

zapsaný v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Chrudim

adresa pro doručování: Čáslavská 1159, 537 01, Chrudim IV

kontaktní e-mail: [info@increver.com](mailto:info@increver.com)

jako **poskytovatelem služeb** (nebo jen „**poskytovatelem**“)

a **podnikatelem** či **právníckou osobou**

jako **odběratelem služeb** (nebo jen „**odběratelem**“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1. Definice

V těchto podmínkách jsou používány některé pojmy, které jsou definovány níže:

- **kódem webu** se má na mysli výsledný zdrojový kód projektu, a to buď:
  - a) (X)HTML kód, a to dle běžně platných nebo uznávaných standardů, zejména HTML5 kód,
  - b) CSS kód,
  - c) JS kód, nebo
  - d) jakýkoliv jiný programový kód schopný ovlivnit strukturu či zobrazení projektu.

V rámci implementace změn na projektu je za kód webu považováno také:

e) URL adresa (v rámci projektu),

f) samotný kód poskytovatele, umístěný v rámci projektu

vše výše uvedené včetně externích kódů;

- **občanským zákoníkem** se má na mysli zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
  - **obchodními podmínkami** se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb;
  - **obsahem** se rozumí veškeré texty (včetně obchodních podmínek), fotografie, obrázky, videa, loga, programové vybavení a další;
  - **projektem** se rozumí webová stránka, mobilní aplikace či jiný druh platformy sloužící zejména k prezentaci či propagaci odběratele, případně k prodeji zboží nebo poskytování služeb odběratele nebo třetích osob;
  - **službami** se rozumí služby poskytovatele blíže popsané v článku 1.2 těchto obchodních podmínek;
  - **smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování služeb či další smlouvy zde uvedené, uzavírané mezi smluvními stranami;
  - **smluvními stranami** se rozumí v závislosti na kontextu buď poskytovatel nebo odběratel jednotlivě, nebo oba společně;
  - **webovým rozhraním** se rozumí webové rozhraní poskytovatele, umístěné na adrese [www.increver.com](http://www.increver.com) a [www.increverhq.com](http://www.increverhq.com).
- 1.2. Poskytovatel poskytuje služby spočívající v analýze projektu, provádění A/B či MVT testování spočívající ve změnách funkčních či designových prvků projektu, a optimalizaci projektů k zajištění zejména vyššího konverzního poměru projektu, větších tržeb projektu či jinému účelu definovanému smluvními stranami. Poskytovatel může případně poskytovat také další služby blíže specifikované na webovém rozhraní.
- 1.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanovením obchodních podmínek. Znění obchodních podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly. Práva a povinnosti smluvních stran se dále řídí Zásadami ochrany osobních údajů a podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní zejména při uzavírání smlouvy. V otázkách zde neupravených se vztahy smluvních stran řídí právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.

- 1.4. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, ledaže se smluvní strany výslovně dohodnou na jiném jazyce.
- 1.5. Tyto obchodní podmínky se vztahují na odběratele, kteří jsou podnikateli, a na právnické osoby. **Poskytovatel si vyhrazuje právo dle vlastní úvahy rozhodnout, zda umožní odběrateli objednání služeb prostřednictvím webového rozhraní nebo nikoliv.**
- 1.6. Zasláním objednávky odběratel stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

## 2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Na webovém rozhraní je uveden seznam služeb včetně jejich charakteristiky. **Prezentace služeb uvedená na webovém rozhraní je informativního charakteru a nejedná se o návrh poskytovatele na uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.** Pro uzavření smlouvy je nutné, aby odběratel odeslal objednávku a aby došlo k přijetí této objednávky poskytovatelem.
- 2.2. Odběratel může podat prvotní poptávku prostřednictvím webového rozhraní. Odběratel provádí objednávku prostřednictvím e-mailové komunikace, popřípadě jiným způsobem uvedeným na webovém rozhraní nebo dle dohody smluvních stran. Objednávka musí vždy obsahovat přesný název objednané služby a kontaktní údaje odběratele (zejména jméno a příjmení či obchodní firmu, identifikační číslo, e-mailovou adresu).
- 2.3. Poskytovatel není povinen obdrženou objednávku potvrdit. Nepotvrzená objednávka není pro poskytovatele závazná. Poskytovatel je oprávněn ověřit si objednávku v případě pochybností o pravosti a vážnosti objednávky. Neověřenou objednávku může poskytovatel odmítnout.
- 2.4. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy bylo odběrateli doručeno přijetí závazné objednávky ze strany poskytovatele. Pokud by k přijetí nedošlo, je smlouva uzavřena okamžikem, kdy bude odběratelem uhrazena celá cena služeb.
- 2.5. V případě zrušení objednávky ze strany odběratele má poskytovatel nárok na storno poplatek ve výši 50 % z ceny služby. Pokud již poskytovatel vynaložil v souvislosti se smlouvou náklady, náleží mu též náhrada těchto účelně vynaložených nákladů v plné výši.

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Odběratel má možnost zaplatit cenu služby poskytovateli, mimo dalších způsobů uvedených na webovém rozhraní nebo individuálně dohodnutých, zejména

bezhotovostně před dokončením poskytování služeb převodem na bankovní účet poskytovatele na základě faktury nebo zálohové faktury.

**Poskytovatel je oprávněn neumožnit platbu po dokončení poskytování služeb. Není-li dohodnuto jinak, je faktura zasílána v elektronické podobě.**

- 3.2. Při bezhotovostní platbě je cena služby splatná v termínu splatnosti uvedeném na faktuře, není-li smluvními stranami ujednáno jinak. Není-li na faktuře uvedený termín splatnosti, je cena služby splatná do 14 dní od obdržení faktury nebo jiného pokynu k provedení platby odběratelem. Závazek odběratele uhradit cenu služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
- 3.3. Při nedodržení doby splatnosti dle těchto obchodních podmínek může být odběrateli účtován úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok poskytovatele na náhradu škody, která mu prodlením odběratele vznikla, tím není dotčen.
- 3.4. V případě prodlení odběratele s úhradou ceny služeb je poskytovatel rovněž oprávněn pozastavit další dohodnuté poskytování služeb, a to až do okamžiku úhrady všech splatných závazků odběratele.
- 3.5. Platba služeb je možná v českých korunách (CZK).

#### **4. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- 4.1. Poskytování služeb je dokončeno zejména připravením a zpřístupněním výstupů z testování (případně zasláním výstupů nebo jiným způsobem), či jiných služeb provedených poskytovatelem, odběrateli zejména v elektronické podobě, které odběratel může (pokud to výstupy svou povahou umožňují) vložit do kódu webu, to vše po proběhlém testování ze strany poskytovatele, případně jiným jednáním individuálně dohodnutým smluvními stranami. Poskytovatel může odběrateli poskytnout i jiné služby, a to v souladu s ceníkem poskytovatele dostupným na webovém rozhraní nebo sděleným odběrateli.
- 4.2. Přesné datum dokončení poskytování služeb závisí na dohodě mezi poskytovatelem a odběratelem. O datu dokončení poskytování služeb bude poskytovatel odběratele informovat. Není-li datum dokončení poskytování služeb dohodnuto nebo oznámeno poskytovatelem, má se za to, že poskytování služeb bude dokončeno do 24 měsíců od uzavření smlouvy.
- 4.3. Odběratel může poskytování služeb kdykoliv pozastavit, a to zejména přímým informováním poskytovatele. Odběratel je povinen poskytování služeb pozastavit zejména tehdy, pokud by služby poskytované poskytovatelem vedly či mohly vést k obchodní či jiné ztrátě odběratele.

- 4.4. V případě, že kód webu vykazuje chyby, poskytovatel neodpovídá za funkčnost projektu po implementaci jím poskytnutých služeb. V případě, že kód webu vykazuje větší množství chyb nebo obsahuje závažné chyby (např. vícenásobný výskyt stejných ID HTML prvků na jedné stránce), je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb do doby, než odběratel zjedná nápravu, nebo odstoupit od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy bude odběrateli účtována poměrná částka z ceny služby odpovídající dosud poskytnutým službám ze strany poskytovatele.
- 4.5. Odběratel nesmí provádět zásadní změny v kódu webu, na který jsou navázány služby poskytovatele. V případě, že odběratel plánuje provést změny v kódu webu, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli s dostatečným časovým předstihem před provedením změn. Pokud budou změny vyhodnoceny poskytovatelem jako potenciálně rizikové, jsou smluvní strany povinny dohodnout se na pozastavení poskytování služeb poskytovatelem nebo na provedení změn v kódu pouze na testovací verzi projektu a případně následné úpravě služeb nebo plánovaných změn. Poskytovatel doporučuje kód webu neměnit.
- 4.6. Odběratel je povinen umístit kód zasláný poskytovatelem přesně dle pokynů poskytovatele; není-li to možné, je povinen o tom poskytovatele informovat. V případě nedodržení pokynů poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv újmu tím způsobenou odběrateli.
- 4.7. Odběratel bere na vědomí, že kód a další obsah poskytnutý poskytovatelem je chráněn autorským právem poskytovatele nebo třetích osob. Kód ani jakýkoliv jiný obsah poskytnutý odběrateli poskytovatelem nesmí být měněn, šířen ani používán k jakémukoli účelu bez souhlasu poskytovatele, s výjimkou úplného smazání. Poskytovatel poskytuje ke kódu či jinému obsahu poskytnutému odběrateli nevýhradní, územně, časově a množstevně neomezenou licenci.
- 4.8. Odběratel bere na vědomí, že poskytovatel poskytuje své služby na míru projektu odběratele, není a nemůže však být seznámen s kódem webu detailně. Odběratel se zavazuje informovat poskytovatele o všech specifikách projektu (zejména týkající se funkčnosti či zobrazení projektu, jako jsou skryté funkce, speciální stránky či části projektu) či jiných specifických procesech. Poskytovatel nemůže být v žádném případě odpovědný za škodu či jinou újmu způsobenou na projektu z důvodu jeho specifik, o kterých nebyl odběratelem řádně informován.
- 4.9. Poskytovatel prohlašuje, že jeho služby jsou do projektu implementovány tak, aby minimalizovaly možné chyby a rizika zejména v zobrazení projektu a nefunkčnosti jednotlivých prvků projektu. Poskytovatel však neodpovídá za obchodní či jinou ztrátu způsobenou odběrateli, zejména budoucími změnami prohlížečů, použitím nových prohlížečů či použitím prohlížečů, které nejsou běžně používané.

- 4.10. Odběratel bere na vědomí, že změny na projektu, které jsou součástí poskytovaných služeb, nemusí být ve starých, zastaralých či málo používaných verzích prohlížečů zobrazeny vůbec nebo mohou být zobrazeny nepřesně nebo chybně.
- 4.11. Odběratel je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému poskytování služeb ze strany poskytovatele. Zejména je odběratel povinen sdělit poskytovateli veškeré informace, které si poskytovatel vyžádá v souvislosti s poskytováním služeb nebo které by mohly řádné poskytování služeb ovlivnit nebo zmařit.
- 4.12. Smluvní strany se dále dohodly, že poskytovatel neodpovídá za žádnou přímou ani nepřímou škodu či újmu, včetně ztráty uložených dat či ušlého zisku, která je důsledkem poskytování služeb. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu či újmu, pokud jsou tyto způsobeny technickými poruchami, činností odběratele (zejména takovou, která by byla v rozporu se smlouvou nebo obchodními podmínkami) nebo zásahy třetích stran. Pokud by navzdory výše uvedenému byla shledána povinnost poskytovatele k náhradě škody nebo újmy, je tato povinnost omezena pouze do výše ceny služby.
- 4.13. Smluvní strany nejsou odpovědné za nesplnění svých povinností dle těchto obchodních podmínek po dobu trvání vyšší moci, pokud po nich není možné požadovat, aby nesplnění svých povinností dle těchto obchodních podmínek v důsledku vyšší moci předešly. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle těchto obchodních podmínek pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci. Za vyšší moc je pro účely těchto obchodních podmínek považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době uzavření smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska těchto obchodních podmínek považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, pandemie, válka, stávka, nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.
- 4.14. Pokud je součástí poskytovaných služeb garance zvýšení tržeb či jiného ukazatele a nedojde ke zvýšení tržeb z projektu odběratele či ke zvýšení jiného ukazatele dohodnutého smluvními stranami v dohodnuté výši a v dohodnuté době, má odběratel právo na vrácení ceny služby, kterou poskytovateli zaplatil, a to do 60 dnů od nesplnění podmínek garance. Není-li mezi smluvními stranami výše a doba dle předchozí věty dohodnutá, má se za to, že výší se rozumí cena služby a dobou se rozumí tři měsíce. Bližší podmínky stanovení garance zvýšení tržeb či jiného ukazatele jsou uvedeny na webovém rozhraní.

## **5. Odstoupení od smlouvy**

- 5.1. Do doby dokončení poskytování služeb je poskytovatel oprávněn kdykoliv od smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí poskytovatel odběrateli cenu služby,

kteřá již byla odběratelem zaplacená, bezhotovostně na účet sdělený mu pro tento účel odběratelem nebo na účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě ceny služeb (pokud odběratel žádný do 5 dnů od odstoupení odběrateli nesdělí).

- 5.2. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li odběratel v prodlení s úhradou ceny služby déle než 4 týdny.
- 5.3. Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li poskytovatel v prodlení s dokončením poskytování služeb déle než 4 týdny od sjednaného termínu dokončení poskytování služeb dle článku 4.2 těchto obchodních podmínek.
- 5.4. Odběratel není oprávněn odstoupit od smlouvy ohledně služby, která byla poskytnuta řádně, včas a bez vad.
- 5.5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně; v případech smluv sjednaných elektronickou cestou elektronicky. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 6.1. Práva odběratele z vadného plnění se řídí příslušnými platnými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 občanského zákoníku).
- 6.2. Poskytovatel odpovídá za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou je zejména to, že:
  - služby odpovídají popisu na webovém rozhraní, popisu obsaženému v reklamě, nebo v komunikaci mezi poskytovatelem a odběratelem vztahující se ke smlouvě;
  - služba je poskytnuta v dohodnutém termínu a dohodnutým způsobem.
- 6.3. V případě, že byla služba poskytnuta vadně, má odběratel právo na bezplatné odstranění vady služby, příp. na přiměřenou slevu z ceny služby (nelze-li vadu služby odstranit) nebo na poskytnutí náhradní služby. Odběratel má právo na odstoupení od smlouvy, je-li vada takového charakteru, že jde o podstatné porušení smlouvy. Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.
- 6.4. **Práva z vadného plnění odběrateli nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím služby věděl nebo vadu sám způsobil**, zejména předložením nekompletních nebo nepravdivých podkladů nebo porušením těchto obchodních podmínek či právních předpisů.
- 6.5. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci u poskytovatele bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejpozději však **do šesti měsíců od poskytnutí služby**. Reklamaci lze uplatnit e-mailem či písemně. Odběratel je v reklamaci povinen vadu označit a popsat.

- 6.6. V souladu s občanským zákoníkem má odběratel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Odběratel bere na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

## **7. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV, ODPOVĚDNOST A UŽÍVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRAŇÍ**

- 7.1. Obsah webových stránek umístěných na webovém rozhraní je chráněn autorským právem poskytovatele nebo právy dalších osob. Odběratel nesmí obsah měnit, kopírovat, rozmnožovat, šířit ani používat k jakémukoli účelu bez souhlasu poskytovatele či souhlasu držitele autorských práv. Zejména je zakázáno bezplatné či úplatné zpřístupňování fotografií a textů umístěných na webovém rozhraní.

Názvy a označení výrobků, zboží, služeb, firem a společností mohou být registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků.

- 7.2. Poskytovatel nenes odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webového rozhraní nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Při využívání webového rozhraní nesmí odběratel používat postupy, které by mohly narušit funkci systému nebo nepřiměřeně zatěžovat systém.

Pokud se při užívání webového rozhraní odběratel dopustí jakéhokoliv nezákonného či neetického jednání, je poskytovatel oprávněn omezit, pozastavit nebo ukončit přístup odběratele na webové rozhraní, a to bez jakékoli náhrady. V tomto případě je odběratel dále povinen uhradit poskytovateli škodu, která jednáním odběratele dle tohoto odstavce prokazatelně vznikla, a to v plné výši.

**Poskytovatel upozorňuje na to, že kliknutím na některé odkazy na webovém rozhraní může dojít k opuštění webového rozhraní a k přesměrování na webové stránky třetích subjektů.**

## **8. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A OBCHODNÍ POLITIKY POSKYTOVATELE, POVINNOST MLČENLIVOSTI**

- 8.1. Při sjednávání smlouvy a jejím plnění mohou být odběrateli sděleny informace, které jsou označeny jako důvěrné nebo jejichž důvěrnost vyplývá z jejich povahy. Odběratel se zavazuje tyto informace zejména:

- uchovávat jako důvěrné;
- neposkytnout je bez souhlasu poskytovatele jiné osobě;
- nevyužít je k jinému účelu, než k plnění smlouvy;
- nevyužít jakýmkoliv jiným poškozujícím způsobem.



- 8.2. Dále se odběratel zavazuje, že nebude bez souhlasu poskytovatele pořizovat kopie podkladů předaných mu poskytovatelem.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které se v rámci spolupráce dozvědí, a které se dotýkají jejich zájmů a pověsti. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace veřejně známé nebo zveřejněné smluvní stranou, které se týkají, nebo v případě, že smluvní strana dala ke zveřejnění informací písemný souhlas druhé smluvní straně, případně na situace, ve kterých je smluvní strana dle právních předpisů povinna informace sdělit.
- 8.4. Smluvní strany se mohou dohodnout na jiných podmínkách ochrany obchodního tajemství a dalších informací, zejména prostřednictvím samostatné smlouvy.

## 9. REGISTRACE NA WEBOVÉM ROZHRANÍ

- 9.1. V případě, že služby zahrnují A/B či MVT testování, poskytovatel založí na webovém rozhraní odběrateli uživatelský účet. **Přístupové údaje do uživatelského účtu má odběratel povinnost uchovávat v tajnosti. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné zneužití uživatelského účtu třetí osobou.**

V případě změn v údajích doporučuje poskytovatel provést jejich bezodkladnou úpravu v uživatelském účtu.

- 9.2. **Poskytovatel má právo uživatelský účet odběratele bez náhrady zrušit, pokud prostřednictvím účtu odběratele dochází k porušování dobrých mravů, platných právních předpisů nebo těchto obchodních podmínek.**

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Pokud vztah související s užitím webového rozhraní nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak smluvní strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem.
- 10.2. Smluvní strany si sjednávají místní příslušnost obecného soudu poskytovatele (okresního soudu, případně krajského soudu jako soudu prvního stupně) v místě sídla poskytovatele k projednávání veškerých případných sporů vzniklých z jejich právních poměrů založených smlouvou, případně těmito obchodními podmínkami.
- 10.3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 5. 2020.