

## Obchodní podmínky

společnosti Moonlake Web Services, s.r.o., IČ: 29249911, DIČ: CZ29249911, sídlo: Hybešova 256/18, 60200 Brno,

doručovací adresa: Masarykova 118, 66442 Modřice

...dále jen MWS, dodavatel (v textu „my“). Odběratelem se rozumí zákazník, resp. druhá smluvní strana (v textu „Vy“).

### Základní ustanovení

1. V těchto obchodních podmínkách najdete úpravu Vašich práv a povinností souvisejících s poskytováním našich služeb (dále jen „služby“) a také práva a povinnosti MWS jako poskytovatele těchto služeb. Smlouvu s MWS uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.
2. Uzavřením smlouvy potvrzujete souhlas s těmito obchodními podmínkami a výslovně nás žádáte o okamžité plnění, abychom nemuseli čekat 14 dní se započítáním realizace.
3. Chtěli bychom Vás upozornit, že tyto podmínky můžeme kdykoliv měnit. O změnách Vás však budeme vždy předem informovat minimálně e-mailem.
4. Smlouva je uzavřena vždy podpisem objednávky nebo zasláním e-mailu s požadavkem na plnění z naší strany (úprava webu, nový web, založení hostingu, ...).
5. Veškeré telefonáty mohou být nahrávány pro naši potřebu z důvodů zlepšování našich služeb a projevů Vaší vůle. Ze stejných důvodů si můžete nahrávky hovorů pořizovat i Vy.
6. Všechny naše produkty a služby mají charakter dodání digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s Vaším předchozím výslovným souhlasem před příp. uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Vy v takovém případě nemáte právo na odstoupení od smlouvy.
7. Veškeré nabídky, plány, popisy, návody a projektové doklady zůstávají našim vlastnictvím, Vám je poskytována licence k jejich užívání ve sjednaném rozsahu. Bez našeho souhlasu tyto nesmíte kopírovat či jinou formou zpřístupnit třetím osobám.
8. Termín dodání zboží je uveden v písemném potvrzení objednávky. Ve výjimečných případech, kdy bude termín dodání pro nepředvídané překážky mimo naši možnost ovlivnění ohrožen, můžeme termín dodání přiměřeně prodloužit, musíme Vám však tuto změnu neprodleně ohlásit.
9. O podmínkách, průběhu a plnění našeho smluvního vztahu budeme dodržovat oboustrannou mlčenlivost, pokud se písemně nedohodneme jinak. V případě porušení této povinnosti náleží poškozené straně pokuta ve výši ceny díla.
10. Veškeré doručování písemností (smluv, výpovědí, reklamací, apod.) směrem k nám je nutné činit na naši aktuální doručovací adresu uvedenou v záhlaví obchodních podmínek nebo do datové schránky. Pokusíte-li se o doručení písemnosti jiným způsobem na jinou adresu, vystavujete se riziku, že pošta písemnost doručí náhradnímu příjemci a v takovém případě je, jak jistě uznáte, nelze považovat doručení za účinné.
11. Ceník dalších prací (hodinových sazeb jednotlivých profesí) je uveden na [cenik.moonlake.cz](http://cenik.moonlake.cz). Pokud ho budeme měnit, dáme Vám to s předstihem na vědomí písemně, alespoň e-mailem.

### Služby a produkty

12. Prodáváme především tyto produkty: Webix, Katix, Shopix ve variantách Express, Standard, Enterprise a Ultimate (dále jen web)., Hosting, Virtuální managed servery, Managed servery, Dedikované servery, Domény a další produkty vždy podle individuální nabídky.
13. Ke všem objednávkám kromě těchto obchodních podmínek přiložíme i leták nebo specifikaci, ve kterém jsou uvedeny podrobnosti o objednaném produktu. Tyto informace jsou navíc volně dostupné na [www.moonlake.cz](http://www.moonlake.cz).
14. Na Vaší straně jste povinni určit jednu osobu oprávněnou komunikovat s námi. Tímto ustanovením chceme předejít tomu, abychom dostávali protichůdné pokyny od více osob.
15. Než web nakódujeme, pošleme Vám grafický návrh. V ceně máte dvě korektury (požadavky na drobné úpravy – barevnost, rozmístění prvků), další jsou zpoplatněné hodinovou sazbou grafika. Postup je vždy takový, že navrhujeme nejprve hlavní stránku a po Vašem schválení u Katixu a Shopixu i všechny další podstránky (úvodní strana, výpis kategorie, detail produktu, 4 kroky košíku, textová stránka). V návrhu jsou všechny moduly, které jste požadovali nebo které jsme si dohodli. Když návrh jednou mailem odsouhlasíte, pak jakákoliv další úprava je placená. Včetně toho, že např. v návrhu není anketa a Vy si to později rozmyslíte a chce ji tam přidat (přestože anketu Shopix podporuje, ale nezobrazuje se, protože nebyla navržena do grafiky).
16. Fotografie v grafickém návrhu kvůli respektování autorských práv nakupujeme ve fotobance (obvykle to je fotolia.eu). Můžeme do grafiky použít i Vaše fotografie, které nám dodáte – v takovém případě automaticky očekáváme, že k nim máte platnou licenci.
17. Na každý web umísťujeme naše logo s proklikem na náš web jako autorskou značku.
18. Grafický návrh realizujeme jeden dle zadání z formuláře, který je nedílnou součástí objednávky. Pokud některou z položek ve formuláři necháte nevyplněnou, příp. zvolíte „nezáleží mi na tom“, znamená to, že to necháváte na nás a my to podle toho navrhujeme. Budeme vždy postupovat podle nejlepšího vědomí a svědomí, aby web byl pro Vaše návštěvníky co nejpřehlednější a nejpřívětivější, nicméně pokud se Vám to tak nebude líbit, nemůže se pak dovolávat úpravy zdarma.
19. Po Vašem odsouhlasení grafického návrhu grafiku naimplementujeme a zašleme Vám odkaz na testovací URL adresu, kde si vše můžete ještě před spuštěním na ostré doméně v klidu projít. Web pak považujeme za předaný zasláním přístupů do administrace na Váš e-mail.

20. Není-li v objednávce nebo specifikaci uvedena doba pro realizaci, je to vždy 30 dní od doby potvrzení objednávky. V době realizace máte čas 10% z doby zhotovení, kdy projekt vážně „na Vaší straně“ (dodání podkladů, úhrada zálohy, schvalování, připomínky, ...). Pokud tuto dobu přesáhnete a budete nám odpovídat pomaleji, tak se doba pro zhotovení se prodlužuje o trojnásobek doby Vašeho prodlení, minimálně však 7 dní.
21. Software se neprodává, pouze se uděluje licence k jeho užívání. Poskytujeme Vám pouze určitá práva k užívání softwaru. Všechna ostatní práva si vyhražujeme. Pokud vám rozhodné právo bez ohledu na tato omezení neposkytuje více práv, smíte software užívat pouze v souladu s podmínkami této smlouvy. Současně musíte dodržovat veškerá technická omezení v softwaru, která umožňují jeho užívání pouze určitými způsoby. Nesmíte překračovat žádná technická omezení softwaru, provádět zpětnou analýzu, dekompilaci nebo převod ze zdrojového kódu softwaru, s výjimkou a v rozsahu takových aktivit, které jsou výslovně povoleny rozhodným právem bez ohledu na toto omezení, vytvářet více kopií softwaru než je určeno v této smlouvě nebo povoleno rozhodným právem bez ohledu na toto omezení, zveřejnit software, aby jej ostatní mohli kopírovat, převést software nebo tuto smlouvu na třetí stranu, příp. umožnit třetí straně užívání software bez našeho předchozího výslovného písemného souhlasu. Veškerá rizika spojená s jeho užíváním a příp. zneužitím nesete Vy. My neposkytujeme žádné výslovné záruky, garance ani podmínky. V rozsahu povoleném vylučujeme předpokládané záruky prodejnosti, vhodnosti pro určitý účel a neporušení smlouvy.
22. Licenci si kupujete „jak stojí a leží“. Máte možnost si software před podpisem smlouvy prohlédnout a vyzkoušet na webmasteri.cz, resp. administrace na webmasteri.cz/admin uživatel demo heslo demo123. Pokud chcete cokoliv jinak, je to individuální úprava (vyjma designu, který je vždy na míru).
23. Pokud máte u nás službu automatického napojení na Vaš účetní software, je nutné, abyste nám předali administrátorské přístupy k Vašemu serveru s tímto účetním softwarem. Jinak propojení nelze nainstalovat a v případě, že nám v budoucnu přístupy odejmete, neneseme od toho okamžiku odpovědnost za jeho bezchybný běh.
24. Po předání webu a přístupů do administrace rovnou vstupujeme do režimu individuálních úprav.
25. Není-li v objednávce výslovně uvedeno jinak, naplnění webu texty, produkty, obrázky apod. je na Vás.
26. Když nás požádáte o nějakou úpravu Vašeho webu, tak rovnou Vaše požadavky realizujeme, pokud předpokládaná doba realizace nepřesáhne jednu hodinu. Pokud předpokládaná doba realizace přesáhne jednu hodinu, posíláme Vám kalkulaci, u které očekáváme odsouhlasení, než úpravu provedeme.
27. Po provedení úprav vše fakturujeme dle hodinových sazeb jednotlivých profesí a to vždy započatými hodinami (tj. minimální jednotka je 1 hodina).
28. Kalkulace individuálních úprav se může bez předchozího upozornění zvýšit o 25% v případě nepředvídaných komplikací.
29. V případě Vašich dalších průběžných požadavků kalkulaci upravíme a požádáme Vás o její opětovné schválení, pokud se nebude jednat o jednotlivé úpravy nepřesahující jednu hodinu, které realizujeme přímo, když tento rozsah je Vámi přímo schválen vznesením onoho požadavku.

## Hosting a podpora

30. Prvních 30 dní hostingu na testovacím serveru Vám poskytneme od doby předání přístupů zdarma. Při přesunu webu na ostrý server nebo požadavku na delší provoz na testovacím serveru si musíte vybrat jednu z našich variant hostingu, kterou najdete v ceníku na [cenik.moonlake.cz](http://cenik.moonlake.cz).
31. U hostingu máte od nás v ceně přístup přes protokoly HTTP a HTTPS (se sdíleným certifikátem, vlastní certifikát Vám rádi poskytneme za příplatek dle ceníku). K e-mailům se pak dostanete přes zabezpečené protokoly POP3S, IMAP4S, SMTPS.
32. Testovací server není zálohovaný a tak byste veškerá důležitá data měli zadávat až na ostrém serveru. Neneseme odpovědnost za ztrátu dat na testovacím serveru. Všechny funkce na testovacím serveru jsou experimentální a neneseme ani odpovědnost za jejich použití nad ostrými daty.
33. K hostingu si můžete dokoupit za zvýhodněnou cenu jednu z variant technické podpory. Pokud tak neučiníte, každý dotaz Vám budeme nuceni fakturovat plnou (nezvýhodněnou) hodinovou sazbou programátora.
34. Na ostrých serverech (vyjma dedikovaných) zálohujeme všechna Vaše data vždy jednou za 24 hodin, obvykle v noci. Databáze hostingových serverů zálohujeme 4x denně, ostatních 1x denně (vyjma dedikovaných). Obnova dat ze zálohy je zpoplatněna hodinovou sazbou programátora.
35. Podpora zahrnuje kontakty s dotazy na obsluhu systému, změny hesel, pomoc s nastavením. Podpora nezahrnuje individuální úpravy systému, tj. jakékoliv změny v kódu aplikace.
36. Na hostingových, dedikovaných, managed (i virtuálních) serverech musíme čas od času provádět plánované odstávky kvůli bezpečnostním a dalším aktualizacím software. Tyto plánované odstávky nejsou zahrnuté do výpadků. O plánovaných odstávkách jsou všichni klienti s předstihem informováni na [podpora.moonlake.cz](http://podpora.moonlake.cz).
37. Neplánované výpadky jsme povinni řešit ihned 24h denně. Garantujeme Vám dostupnost Vašich aplikací po dobu 99% času ročně. Pokud překročíme tento limit, pak naše odměna za hosting nebo server poměrně klesá. Jakékoliv garance se netýkají testovacích serverů.
38. Hosting nebo server jsme oprávněni pozastavit, pokud budete na stránkách uvádět údaje v rozporu se zákony ČR, platnými mezinárodními úmluvami nebo dobrými mravy, případně budete rozesílat tzv. SPAM, příp. budeme-li k pozastavení hostingu nebo serveru vyzváni státními orgány. Berte, prosím, na vědomí, že nám nepřísluší přezkoumávat oprávněnost postupu státních orgánů, za jejich kroky neneseme žádnou odpovědnost, zde se jedná o vztah výhradně mezi Vámi a těmito orgány.
39. Všechny hostingové tarify jsou koncipovány na návštěvnost maximálně 1000 unikátních uživatelů denně. V případě vyšší návštěvnosti budeme individuálně řešit kalkulaci ceny hostingu.

40. Umístění fyzických dat je na území Evropské unie a tak splňujete podmínky GDPR o umístění dat.

### Záruka a reklamacie

41. Záruka na chyby v aplikaci je 2 roky jen u nás a běží od doby předání přístupu do administrace. Při instalaci mimo náš hosting nebo server je záruka 30 dní jen pokud instalujeme my, jinak záruku nemůžeme poskytnout. Je to z důvodu toho, že mimo naše servery nemůžeme ovlivnit softwarové prostředí a tak garantovat 100% funkčnost našich aplikací.
42. Záruku na propojení s Vaším informačním systémem poskytujeme pouze v případě, že k němu máme administrátorský přístup a jsme schopni tak samostatně řešit vzniklé problémy.
43. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením či zásahem jiné osoby.
44. Záruka na individuální úpravy je 30 dní. Neodpovídáme nicméně za změny způsobené třetí stranou (např. úpravou XML dodavatele).
45. Na vyřízení reklamacie máme u webu v záruce 30 dní. Pokud je reklamacie neoprávněná, budeme Vám fakturovat za prověření problému standardní hodinovou sazbou programátora (bez limitu objemu – prostě jak dlouho to trvalo, taková je fakturace; pouze po 1. hodině Vás informujeme, že stále nebyla závada nalezena). K této situaci nejčastěji dochází tak, že nás zákazníci neinformují plně o změnách na jejich straně (např. v účetním SW napojeném na e-shop nebo neodborném zásahu či nepřiměřeném zacházení či zásahu jiné osoby) a my tak musíme sami zjistit, že chyba je právě na místě, které nemůžeme my ovlivnit, nikoliv v naší aplikaci.
46. Pokud u nás máte dokoupenou rozšířenou záruku, odstraníme závadu v případě chyby znemožňující dokončení objednávky do 8 pracovních hodin (je nutné nám nahlásit chybu e-mailem na podpora@moonlake.cz + telefonicky na +420511114800 v pracovní dny v pracovní době po-čt 9-16, pá 9-14). V případě nedodržení termínu opravy chyby znemožňující dokončení objednávky u rozšířené záruky Vám vyplatíme smluvní pokutu ve výši 1000Kč denně (až do výše ceny díla).
47. Od nás a našich dodavatelů můžete získat pouze náhradu za přímé škody až do výše 1000Kč. Nezákáte náhradu za žádné jiné škody, včetně následných škod, ušlého zisku a zvláštních, nepřímých nebo náhodných škod. Zcela pak vylučujeme jakékoliv zmírnění zákonných podmínek pro uplatnění náhrady tzv. nemajetkové újmy.
48. Žádná reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost faktur.

### Fakturace a platby

49. Při první nebo větší objednávce po Vás můžeme požadovat zálohu. Její výši a splatnosti si sjednáme při samotné objednávce. Doba pro dodání běží až od úhrady zálohy. Záloha je nevratná.
50. Pokud v zakázce nebude možné pokračovat z důvodů na Vaší straně (např. prodlení s odsouhlasením grafického návrhu) déle než 50% celkového času pro zhotovení, jsme oprávněni po Vás požadovat složení/navýšení zálohy až do výše 100% celkové ceny projektu do 5 dnů od naší výzvy.
51. Faktury musíte hradit nejpozději do data splatnosti, které je zpravidla stanoveno na 10. den po vystavení faktury. Faktura je uhrazena připsáním vyúčtované částky na náš účet pod správným variabilním symbolem.
52. Pokud naši fakturu neuhradíte včas, dorazí Vám nejprve mailová upomínka zdarma. Po 10 dnech po splatnosti Vám zašleme písemnou upomínku, za kterou Vám budeme účtovat 1000Kč. Po 30 dnech po splatnosti Vám dojde písemná upomínka od naší spolupracující advokátní kanceláře, za kterou Vám budeme účtovat 2000Kč.
53. Když nějakou naši fakturu nezaplatíte ani do 40 dní po splatnosti, máme právo Vám smlouvu vypovědět a doplatek po Vás i tak vymáhat.
54. Pokud máte web financovaný finančním leasingem od GRENKELEASING s.r.o. (dále jen Grenke), tak licenci prodáváme právě Grenke. Licenci Vám po řádném zaplacení Grenke odprodá. Veškeré úpravy a hosting nicméně u nás objednávejte a platíte Vy.
55. Všechny ceny v nabídkách, cenících i obchodních podmínkách uvádíme vždy bez DPH.
56. Hosting, server a domény jsou vždy splatné předem na minimální období jednoho roku. Nevyčerpaná část se při ukončení nevrací.
57. V případě včasného neuhrazení faktury za hosting nebo server ve splatnosti jsme oprávněni kdykoliv danou službu pozastavit až do její úplné úhrady a úhrady poplatku za opětovné zprovoznění.
58. Opětovné zprovoznění hostingu stojí 2000Kč, serveru 5000Kč.

### Závěrečná ustanovení

59. Otázky v těchto podmínkách neupravené se řídí Občanským zákoníkem, příp. dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky (rozhodné právo).
60. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1.9.2018.

## Informace o zpracování osobních údajů

společnosti Moonlake Web Services, s.r.o., IČ: 29249911, DIČ: CZ29249911, sídlo: Hybešova 256/18, 60200 Brno,  
doručovací adresa: Masarykova 118, 66442 Modřice

...dále jen MWS, dodavatel (v textu „my“). Odběratelem se rozumí zákazník, resp. druhá smluvní strana (v textu „Vy“).

1. Informace o Vás jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. v platném znění.
2. Veškeré údaje získané od Vás užíváme výhradně pro vnitřní potřebu společnosti a neposkytujeme je třetím osobám. Výjimku představují společnosti zajišťující dopravu nebo platební styk, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové vyřízení objednávky. Bez výslovného souhlasu zákazníků nakládáme s osobními údaji pouze a výhradně v rozsahu, který připouští zákon o ochraně osobních údajů, a to především v § 5 odst. 2 písm. b) a v § 5 odst. 6.
3. Podpisem smlouvy nám také udělujete souhlas uchovávat a zpracovávat Vaše údaje k obchodním a marketingovým účelům.
4. Souhlas je udělován dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27.4.2016 v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, v textu „GDPR“), dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (v textu „ZOOÚ“) a dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů.
5. Tímto nám udělujete až do odvolání, jakožto správci osobních údajů, souhlas s tím, abychom zpracovávali (a to i automatizovaně a zejména prostřednictvím shromažďování, monitorování, profilování, vyhodnocování a uchovávání) Vaše osobní údaje. To vše v nezbytném rozsahu pro účely zjištění relevantních potřeb Vás jako uživatele a nabídnutí a poskytnutí vhodných obchodních nabídek a benefitních zákaznických programů, a to v tištěné formě i elektronickými prostředky. Osobní údaje, které budou na základě tohoto souhlasu zpracovávány, zahrnují zejména jméno, příjmení, titul, trvalý pobyt/místo podnikání, doručovací adresa, datum narození, příp. rodné číslo, číslo bankovního účtu, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, informace identifikující zařízení nebo osobu spojenou s užíváním zařízení, např. IP adresy nebo identifikátory cookies a informace o nákupních preferencích.
6. Tento souhlas udělujete dobrovolně na dobu trvání našeho smluvního vztahu + 15 let a po tuto dobu zároveň budeme Vaše údaje uchovávat.
7. Jste si vědomi toho, že souhlas může kdykoliv odvolat, a to stejným způsobem, jakým jste ho udělili. Tímto však není dotčena zákonnost zpracování Vašich osobních údajů před takovýmto odvoláním souhlasu ani zákonem nám uložené povinnosti týkající se zpracování Vašich osobních údajů.
8. Berete na vědomí, že neudělení nebo odvolání tohoto souhlasu může mít za následek to, že Vám některé služby nebude možné poskytnout, stejně jako to, že uvedená skutečnost nemá vliv na naše zákonem uložené povinnosti.
9. Za podmínky v GDPR a případných souvisejících právních předpisech uvedených máte právo požadovat od nás přístup k evidovaným osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz Vašich osobních údajů, popřípadě omezení jejich zpracování, právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů a dále právo na přenositelnost Vašich osobních údajů.
10. Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaše právo na ochranu osobních údajů.
11. Tyto podmínky jsou účinné od 15.3.2018.