

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

### 1. Obecné ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování služby „ThinWork Office“ a služeb aplikačního hostingu (dále jen „VOP“) upravují postup při uzavírání, změně a ukončení Smlouvy o poskytování služeb Thinwork Office (dále jen Smlouva), upravuje podmínky, za nichž společnost D FINANCE, a.s., se sídlem v Podzámčí 757, 763 61 Napajedla, IČ: 26918889 (dále jen Poskytovatel) poskytuje služby Thinwork Office a doplňkové služby, a dále upravuje i některé postupy související.

1.2. D FINANCE, a.s. poskytuje služby aplikačního hostingu na základě živnostenského oprávnění.

### 2. Výklad základních pojmů

2.1. Odběratel - jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení VOP – Všeobecné obchodní podmínky. Dále také jako Koncový uživatel.

2.2 Poskytovatel služeb – dále jen Poskytovatel, je společnost D FINANCE a.s., která poskytuje služby hostovaných aplikací a pronájem hardware.

2.3 Registrovaný uživatel – je uživatel - fyzická osoba, která přistupuje k poskytovaným službám, počet registrovaných uživatelů, kteří mohou přistupovat k poskytovaným službám je stanoven ve specifikaci služeb každého Odběratele. Každý registrovaný uživatel je

svázán s jedinečným účtem, který je mu přidělen.

2.4 Aktivní uživatel – jedná se o počet současně pracujících registrovaných uživatelů – tedy fyzických osob, které jsou svázány s jedinečným účtem a které mohou v témže čase přistupovat k poskytovaným službám. Jejich počet je stanoven ve specifikaci služeb každého Odběratele.

2.5 Hardware – fyzicky existující technické vybavení – součástky, jež zpravidla tvoří celek – počítač, server, tablet apod.

2.6 Software – je programové vybavení, počítačový program, to co není hardware.

2.7 Softwarová Licence – dále jen Licence, upravuje podmínky za jakých je možné a legální užití Software.

2.8 IaaS – infrastruktura jako služba (Infrastructure as a Service) je forma služeb poskytující výpočetní zdroje jako hardware, software, servery, datová úložiště a další komponenty.

2.9 SaaS – Software jako služba (Software as a Service), je způsob nasazení softwaru, kdy je aplikace hostována provozovatelem služby. Služba je Koncovým zákazníkům nabízena prostřednictvím internetu. V případě, nasazení služby SaaS na Serveru, jehož vlastníkem je Odběratel, musí být tento Server pod výhradní správou Poskytovatele.

2.10 Technický list – je smluvní dokument, jenž obsahuje hardwarovou specifikaci, sériové číslo, umístění, identifikaci Licencí na zařízení, poskytnutých v rámci pronájmu zařízení, služby SaaS, nebo IaaS, a může také

obsahovat seznam licencí dodaných Odběratelem.

Technický list je přílohou Smlouvy o poskytování služeb v případě, že jsou v rámci poskytovaných služeb využívány služby IaaS, nebo SaaS či pronájem zařízení.

2.11 Výrobce software – společnost, jež je držitelem autorských práv k software

2.12 Síť Poskytovatele – datová síť provozovaná Poskytovatelem, zahrnující aktivní prvky (zařízení propojující datové trasy), přenosové trasy metalické, optické a bezdrátové, ať už v majetku Poskytovatele nebo v pronájmu od smluvního dodavatele. Síť Poskytovatele slouží zejména ke zprostředkování přístupu Koncovému uživateli k poskytovaným službám.

2.13 Data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou.

2.14 Specifikace služby – je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, ve které je definován rozsah poskytovaných služeb, jež jsou předmětem smlouvy, ceny příslušných služeb a další stanovené údaje.

2.15 Server – je počítačový systém v podobě kompaktního hardware, tedy fyzický server, na kterém jsou provozovány služby.

2.16 Virtuální server – vzniká rozdělením Serveru (procesorové kapacity, paměťové kapacity, datového prostoru dalších prostředků fyzického serveru) na více částí – Virtuální servery, které mohou být poskytovány různým Odběratelům.

2.17 Dedikovaný server – je fyzický nebo virtuální server vyhrazen pouze jednomu Odběrateli.

2.18 Provoz serveru – je chod Serveru za účelem přenosu dat mezi Serverem a internetem, Servery navzájem nebo mezi Serverem a Síťovou infrastrukturou.

2.19 Zákaznická podpora – je podpora zákazníkovi v pracovní dny od 8:00 – 16:30, pokud nejsou smlouvou stanoveny podmínky mezi Poskytovatelem a Odběratelem služby jinak, například 24/5 (Nepřetržitá podpora v pracovní dny), nebo 24/7 (nepřetržitá podpora v pracovní dny, víkendy a svátky).

### 3. Smlouva o poskytování hostovaných služeb

3.1. Smluvní vztah vzniká dnem uzavření Smlouvy. Smlouvu o poskytování hostovaných služeb (dále jen Smlouvu) uzavírá Poskytovatel s Odběratelem na základě jeho objednávky vždy písemně. Objednávka musí obsahovat údaje žadatele. U fyzické osoby nepodnikatele uvede jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo nebo číslo občanského průkazu. Fyzická osoba podnikatel uvede jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo, IČ a právnická osoba uvede obchodní firmu nebo název, sídlo, IČ, údaj o plátcovství DPH, jméno a příjmení včetně bydliště oprávněné osoby jednat jménem této právnické osoby. V případě, že objednávka neobsahuje veškeré shora uvedené údaje žadatele, je na uvážení poskytovatele, zda smlouvu uzavře. Součástí smlouvy je aktuálně platný Ceník služeb, Obecná specifikace služby a Všeobecné

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

obchodní podmínky (VOP). Při uzavírání Smlouvy na pobočce Poskytovatele, prostřednictvím obchodního zástupce nebo zasláním na korespondenční adresu, je žadatel povinen prokázat svoji totožnost platným průkazem. Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření smlouvy zájemce i jinak než podpisem smlouvy v písemné formě. Smlouva se považuje za uzavřenou též aktivací služeb Účastníka na základě jeho objednávky. V případě smlouvy uzavírané v písemné podobě připojí Odběratel svůj podpis na listinné vyhotovení smlouvy a teprve poté je Smlouva schválena a podepsána ze strany Poskytovatele s tím, že Odběratel obdrží jedno vyhotovení Smlouvy. Okamžikem doručení Smlouvy podepsané oběma stranami je Smlouva uzavřena. Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Odběratel služby zavazují k dodržování těchto VOP. Odběratel odpovídá Poskytovateli za škodu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů Odběratelem.

3.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, na dobu neurčitou nebo na dobu neurčitou s dohodnutou Minimální dobou (tzv. vázaností) trvání smluvního vztahu.

3.3. V období vymezeném Minimální dobou trvání smluvního vztahu se smluvní vztah řídí příslušnými ustanoveními VOP a jiných právních předpisů, kterými se jinak řídí Smlouva uzavřená na dobu určitou, není-li stanoveno jinak.

3.4. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky ke Smlouvě, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, pokud není těmito VOP nebo Smlouvou stanoveno jinak.

3.5. Ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena (včetně smluv s tzv. vázaností), výpovědi ze strany Odběratele, je možné po úhradě všech měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Tento článek se nepoužije v případě uvedeném v čl. 10.3. VOP

3.6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy:

3.6.1. Odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto VOP.

3.6.2. Nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu.

3.6.3. Lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky).

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel písemně žadateli do 10 kalendářních dnů ode dne podání návrhu na uzavření Smlouvy konkrétní důvody odmítnutí.

3.7. Převod práv a závazků Odběratele vzniklých z uzavřené Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

3.8. Odběratel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli

doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavku Odběratele, pokud nebylo dohodnuto jinak. Poskytovatel si vyhrazuje právo nevyhovět Odběrateli na žádost změny poskytovaných služeb v případě, že má důvodné podezření z nelegálního nakládání se službami.

3.9. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou může Poskytovatel odmítnout provedení požadované změny.

3.10. Změnu je možné požadovat na základě vyplněného formuláře o změně Smlouvy nebo písemné žádosti obsahující identifikační údaje Odběratele a popis požadovaných změn. Formulář nebo žádost je nutno doručit písemně na adresu obchodního oddělení Poskytovatele.

3.11. Dojde-li na žádost Odběratele ke změně Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení) je Odběratel povinen Poskytovateli nahradit náklady za již vynaložené práce a výkony.

3.12. Odběratel je oprávněn výpovědět Smlouvu písemně formou doporučeného dopisu zaslání na adresu obchodního oddělení Poskytovatele nebo do jeho datové schránky za těchto podmínek:

3.12.1. Bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tří kalendářních měsíců, která začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.

3.12.2. Během 1 měsíce ode dne oznámení změn Ceníku služeb za smluvně poskytované služby Odběrateli (čl.10.3. VOP). Výpovědní lhůta v tomto případě

trvá jeden měsíc ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.

3.12.3. Během 1 měsíce ode dne oznámení změn či doplnění VOP (čl. 16.5. VOP). Výpovědní lhůta v tomto případě trvá jeden měsíc ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.

3.13. Poskytovatel je oprávněn písemně výpovědět Smlouvu, a to formou doporučeného dopisu zaslání na poslední známou adresu Odběratele nebo do jeho datové schránky, za těchto podmínek:

3.13.1. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže je Odběratel v prodlení s úhradou ceny služeb podle čl.11.2.VOP po dobu delší než 15 dnů a nebo neplní další povinnosti vyplývající pro něj ze Smlouvy a VOP, přestože byl na povinnost odstranit závadný stav Poskytovatelem písemně upozorněn a byla mu k tomu stanovena dodatečná lhůta.

3.13.2. Bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tří kalendářních měsíců.

3.13.3. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 3.13.1. a 3.13.2. běží ode dne doručení písemné výpovědi Odběrateli. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena třetí den po odeslání. Nevyzvedne-li si Odběratel zásilku, považuje se výpověď za platnou, třebaže se o ní Odběratel nedověděl.

3.14. Smluvní vztah taktéž může skončit odstoupením od Smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, nebo dohodou smluvních stran.

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

3.15. Smlouvu na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s dohodnutou Minimální vázaností lze ukončit výpovědí za podmínek uvedených v čl. 3.12 nebo 3.13. VOP pro smlouvy na dobu neurčitou a současně v souladu s čl. 3.5 VOP.

3.16. Poruší-li Odběratel podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto VOP nebo Smlouvy a neodstraní-li takovéto podstatné nebo opakované porušení do 14 dní ode dne doručení upozornění na tuto skutečnost formou doporučeného dopisu, nebo elektronické zprávy, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení na adresu Odběratele či do jeho datové schránky.

3.17. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že některé předané či převzaté movité věci Poskytovatele dle čl. 6. VOP nejsou Odběratelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení na adresu Odběratele či do jeho datové schránky. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

3.18. Odběratel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, nežádil-li Poskytovatel požadovanou službu ani v dohodnutém náhradním termínu. Smlouva zanikne dnem, kdy Odběratel doručí Poskytovateli písemné oznámení o odstoupení na adresu Poskytovatele či do jeho datové schránky.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svoji síť v řádném technickém stavu.

4.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění nebo nahlášení jejich vzniku na Technickou podporu Poskytovatele.

4.3. Poskytovatel se zavazuje předat Odběrateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Odběratele k poskytovaným službám v souladu s podmínkami Smlouvy. Odběratel může tuto informaci převzít od Poskytovatele také telefonicky, pokud se prokáže heslem pro komunikaci s Poskytovatelem uvedeným ve Smlouvě (manipulačním heslem).

4.4. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou pro údržbu a opravy částí své infrastruktury. Odstávka / údržba slouží především k provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru a údržbě, opravám či výměně hardwaru a/nebo jiných technických zařízení nutných k provozu dané služby. Poskytovatel provede odstávku v nejkratší možné míře a pokud možno v době nižšího provozu, tedy především v nočních hodinách, o víkendech či svátcích. Pokud Poskytovatel předpokládá nutný zásah do hardware nebo software strojů, na kterých je některá z nabízených služeb provozována, nebo které s provozem služby bezprostředně souvisejí, je povinen oznámit tuto informaci Odběrateli v dostatečném předstihu, s udáním termínu předpokládané doby trvání a důvodu omezení nebo přerušeni

poskytovaných služeb. Bude-li to možné, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Odběrateli elektronickou poštou. Poskytovatel negarantuje doručení oznámení Odběrateli, odeslání na kontaktní emailovou adresu Odběratele je považováno za doručení. Odběratel bere na vědomí a souhlasí s tím, že při provádění odstávky na straně Poskytovatele, může dojít ke ztrátě dat Odběratele. Odběratel nemá nárok na náhradu škody, která by mu vznikla v souvislosti s touto údržbou či opravou sítě, pokud doba omezení či přerušeni poskytování služeb nepřesáhne 48 hodin. Pokud omezení nebo přerušeni poskytování služeb překročí 48 hodin, je Poskytovatel povinen uhradit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každý celý den, po který služba byla omezena či přerušena. Odběratel nemá právo požadovat po Poskytovateli náhradu škody způsobenou omezením či přerušeni poskytování služeb. Poskytovatel není povinen smluvní pokutu zaplatit, pokud k přerušeni poskytování služeb došlo z důvodů překážky, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále že by v době vzniku smluvního vztahu tuto překážku předvídal. Nárok Odběratele na slevu se určuje obdobně podle čl. 12.1. VOP. Ustanovení tohoto odstavce se nedotýká čl. 4.9, 4.13 a 11.6. VOP.

4.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo operativně provádět nutné zásahy na své síti a na svém hardwarovém a softwarovém vybavení, jejichž pomocí provoz služeb zajišťuje. Odběratel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě zjištění jakéhokoli

závažného problému (např. požár atp.), který ohrožuje osoby a/nebo funkčnost provozovaných služeb a/nebo sítě, má Poskytovatel právo okamžitě a zcela zastavit provoz poskytovaných služeb tak, aby bylo možné bez zbytečného odkladu odstranit příčinu problému. Zároveň má Poskytovatel právo v případě takovéto situace informovat Odběratele o všech skutečnostech až po zajištění bezpečnosti osob a provozu.

4.6. Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby Odběratelem, sloužící pro vyúčtování služby Odběrateli po dobu nejméně šesti měsíců zpětně.

4.7. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla), upravit parametry služby nebo analyzovat data služby i bez souhlasu Odběratele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvních služeb. V případě podezření týkajícího se porušení povinností Odběratele je Poskytovatel oprávněn provést kontrolu dat a přerušit či omezit provoz příslušné služby. O tomto je povinen Odběratele bezodkladně informovat.

4.8. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků a pokud na to Odběratele předem upozorní.

4.9. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Odběratel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Odběratel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

tímto protiprávním jednáním způsobil. Dále je Poskytovatel oprávněn zamezit šíření dat, která Odběratel šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Ujednání čl. 11.7. VOP platí i v tomto případě.

4.10. Poskytovatel je po dobu trvání smluvního vztahu oprávněn zasílat Odběrateli informace o svých nových službách a produktech, pokud se Poskytovatel s Odběratelem nedohodnou jinak.

4.11. Činnosti spojené s instalací, provozem a s demontáží koncového zařízení provádí výhradně Poskytovatel nebo jím sjednaný či pověřený subjekt.

4.12. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována bez záruk třetích stran.

4.13. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Odběratel porušil povinnosti dle čl. 5.6 až 5.9.

4.14. Poskytovatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění Odběratele písemnou formou či emailem, ke zrušení poskytované služby, případně k jejímu nahrazení službou jinou, v případě, že licence původně užívané služby již nadále není dostupná. Případná náhrada poskytované služby službou jinou, může vést k jejímu zdražení. Oznámení o této skutečnosti, musí být učiněno 1 měsíce před ukončením, či před provedením změny služby.

4.15. Poskytovatel je odpovědný za řádné licencování pouze software, který je dodáván v rámci poskytovaných služeb, a pouze u těch, které mu byly Odběratelem řádně nahlášený dle bodu 5.15.

Je-li předmětem služby správa Serveru, a v rámci této služby je poskytována služba SaaS nebo IaaS, odpovídá Poskytovatel za správné licencování pouze těch Licencí, jež jsou poskytnuty v rámci těchto služeb. Poskytovatel nenes odpovědnost za správnost licencí software, jež byl instalován či dodán třetí stranou, nebo Odběratelem.

4.16. V případě, že je v rámci poskytované služby pronájem hardware, zejména počítače, notebooku či tablet, je Poskytovatel odpovědný pouze za správnost licencování pouze jím dodaného software, nejčastěji pak operačního systému. Poskytovatel nenes odpovědnost za správnost licencování Odběratelem, nebo třetí stranou instalovaného software.

### 5. Práva a povinnosti Odběratele

5.1. Odběratel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.

5.2. Odběratel má právo přístupu ke všem informacím, které jsou obsaženy ve službách a aplikacích sítě internet, bez technických omezení ze strany Poskytovatele.

5.3. Odběratel je oprávněn požadovat změnu Smlouvy dle čl. 3. VOP.

5.4. Odběratel je oprávněn předkládat Poskytovateli návrhy, připomínky, žádosti a reklamace.

5.5. Odběratel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.

5.6. Odběratel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do zařízení v síti Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit jejich funkci nebo nastavení.

5.7. Odběratel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

5.8. Odběratel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele služby Poskytovatele třetím osobám.

5.9. Odběratel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělené přihlašovací údaje pro přístup k poskytnutým službám, hesla pro komunikaci s Poskytovatelem a konfigurační parametry. Odběratel je povinen učinit všechna možná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Odběratel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.

5.10. Odběratel smí při užívání služeb Poskytovatele používat pouze Poskytovatelem schválená zařízení a takové

softwarové vybavení, které nenarušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Odběratel smí při užívání služeb Poskytovatele používat jen konfigurační parametry přidělené Poskytovatelem.

5.11. Odběratel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení).

5.12. Odběratel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele na adrese obchodního oddělení o všech změnách identifikačních údajů Odběratele uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

5.13. Odběratel je povinen seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku služeb. Oznámení o zveřejnění těchto změn na internetových stránkách Poskytovatele budou Odběrateli zasílána na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo v objednávce, případně na jinou e-mailovou adresu Odběratele uváděnou Odběratelem v jeho obchodních či jiných materiálech.

5.14. Odběratel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených na internetu.

5.15. Odběratel hostovaných služeb je povinen oznámit Poskytovateli počet oprávněných uživatelů, jež budou moci přistupovat k systému a využívat

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

poskytovaných služeb, které jsou definovány specifikací služeb. V případě změny počtu uživatelů, je Odběratel povinen o tomto neprodleně Poskytovatele informovat. Každý uživatel poskytovaných služeb musí být řádně registrován a celkový počet registrovaných a aktivních uživatelů je uveden ve specifikaci služeb Odběratele. Oznámení musí být doručena písemně na adrese D FINANCE a.s., Nad Stráněmi 5656, 760 05 Zlín, nebo emailem na adrese [support@thinwork.net](mailto:support@thinwork.net). Za správnost a pravdivost těchto údajů odpovídá Odběratel.

5.16. Pokud jsou součástí poskytovaných služeb služby či produkty třetích stran, zavazuje se Odběratel zajistit jejich užívání v souladu s jejich podmínkami a licenčními ujednáními u všech svých registrovaných uživatelů. Odběratel se dále zavazuje, že nebude kopírovat ani jinak šířit software, jeho licenční či instalační klíče, které mu byly poskytnuty v rámci dodávaných služeb, na dobu po kterou bude využívat poskytovaných služeb od Poskytovatele.

5.17. V případě, že Odběratel přestane využívat všech, či jen vybraných poskytovaných služeb, (na základě úpravy specifikace služeb, či výpovědi služeb), v jejichž rámci byla dodána lokální instalace software na zařízení Odběratele, nebo registrovaného uživatele, je Odběratel služby povinen zajistit, aby tento software nebyl nadále využíván a byl neprodleně odinstalován.

5.18. V případě, že na Serveru, který je ve vlastnictví Odběratele je v rámci poskytované služby dodán a užíván Software, musí být tento Server ve výhradní správě Poskytovatele. To znamená, že po dobu

užívání software na základě dodávané služby, nemůže Odběratel umožnit správu nad takovým serverem třetí straně.

### 6. Předání a převzetí věci

6.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (zejména koncová zařízení), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Odběrateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Odběratel je při předání povinen potřebnou součinností.

6.2. Odběratel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Odběratel neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.

6.3. Odběratel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem nejpozději do čtrnácti dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Odběrateli vydání věcí kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Odběratel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně. Je-li Odběratel v prodlení s vydáním věcí, nese nebezpečí škody na těchto věcech včetně škody způsobené vyšší mocí.

6.4. Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Odběratele nejpozději do čtrnácti dnů po skončení smluvního vztahu.

Odběratel je však povinen i po uplynutí uvedené lhůty učinit na náklady Poskytovatele všechna přiměřená opatření k zamezení vzniku škod na těchto věcech. Náklady, které takto Odběrateli vznikly, je Odběratel oprávněn Poskytovateli vyúčtovat.

6.5. O každém předání a převzetí věci bude pověřenými osobami (zpravidla zaměstnanci) Poskytovatele a Odběratele sepsán Protokol o předání a převzetí věci.

6.6. V případě, že se jedná o pronájem zařízení Odběrateli, především počítače, notebooku, tabletu či telefonu odpovídá Poskytovatel pouze za správnost licencování software, který byl nainstalován v době předání zařízení technikem D FINANCE a.s. – divize Thinwork, a je současně zapsán v protokolu o předání zařízení odběrateli. Za veškerý software, který je nainstalován na zařízení po předání Odběrateli a tedy i správné licencování je odpovědný Odběratel.

### 7. Převod vlastnictví k věcem

7.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Odběratele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami (zpravidla zaměstnanci) Poskytovatele a Odběratele sepsán Protokol o předání a převzetí věci. Tímto dnem také přechází na Odběratele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Odběratele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena sjednaná ve Smlouvě.

### 8. Data a Data sítě internet

8.1. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

8.2. Poskytovatel prohlašuje, že umístění stránky na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.

8.3. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku případně instalaci programu Odběratele umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že tato obsahuje pornografická díla, nebo která jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku, násilí nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Poskytovatel je oprávněn posoudit a rozhodnout, zda obsah nebo instalace aplikace naplňuje výše uvedené znaky, které se pokládají za podstatné porušení Smlouvy.

### 9. Ochrana osobních údajů. Ochrana dat a informace o Uživatelích

9.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou a poskytováním hostovaných Služeb na jejím základě seznámí, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé. Smluvní strany zajistí dodržování tohoto závazku mlčenlivosti též



## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

jejich zaměstnanci a osobami, které k plnění svých smluvních závazků užívají.

9.2. Veškeré informace týkající se druhé smluvní strany, získané v souvislosti s plněním této Smlouvy, jsou považovány smluvními stranami za předmět tajemství a nebudou poskytnuty třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkou dle odstavce 9.3. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy po dobu 3 let.

9.3. Odběratel uděluje poskytovateli svůj souhlas se zpracováním a poskytnutím základních informací jako „Název a sídlo firmy, počty registrovaných uživatelů systému, technické parametry služby, umístění serveru“ výrobcí software a to pouze za účelem dodržení podmínek ve vztahu Poskytovatele vůči výrobcí software při případném probíhajícímu auditu. Odběratel dále souhlasí, že v případě probíhajícího auditu bude poskytovat svoji součinnost.

9.4. Poskytovatel a Odběratel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, těmito VOP a dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.

9.5. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Koncových uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel garantuje patřičnou ochranu

informací o Koncovém Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Odběratele s výjimkou případů stanovených zákonem. Poskytovatel chrání osobní údaje, aby tyto zabezpečil před neoprávněnými zásahy třetích osob. Poskytovatel však nenese odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku kterých by tyto osoby neoprávněně získaly přístup k osobním údajům Koncových Uživatelů a tyto údaje případně dále zneužily.

9.6. Odběratel bere na vědomí a současně k tomuto uděluje souhlas, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat, shromažďovat a sledovat osobní údaje Odběratele pro vlastní potřeby (tj. za účelem poskytování služeb) a pro statistické účely

9.7. Odběratel dle zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnutých dle Smlouvy Poskytovateli jako správci, za účelem identifikace Odběratele při užívání Služby. Odběratel dále uděluje souhlas s dalším marketingovým zpracováním osobních údajů, zejména pro reklamní účely a zaslání reklamních sdělení. Souhlas se zpracováním osobních údajů je udělován na dobu 10 let, pokud neodvolá Odběratel svůj souhlas dříve. Poskytovatel jako správce je oprávněn pověřit třetí osobu jako zpracovatele osobních údajů.

9.8. Souhlas Odběratele se zpracováním osobních údajů je dobrovolný. Odběratel je oprávněn kdykoli souhlas písemně odvolat. V takovém případě se na Odběratele nebudou

vztahovat ustanovení Smlouvy, která jsou podmíněná poskytnutím souhlasu.

9.9. Odběratel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.

9.10. Poskytovatel je oprávněn vytvářet a spravovat Provozní elektronický registr o některých službách. Odběratel souhlasí, že v případě nutnosti řešit vzniklé nesrovnalosti, tvoří tento registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Koncového Uživatele v síti Poskytovatele.

9.11. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání služeb, jako podklad pro jejich vyúčtování, minimálně po dobu 6-ti měsíců od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Odběrateli.

### 10. Ceny služeb

10.1. Odběratel se zavazuje platit za poskytované Služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle Ceníku Poskytovatele, pokud není Specifikací služeb stanoveno jinak. Aktuální Ceník zveřejňuje Poskytovatel na svých internetových stránkách [www.thinwork.net](http://www.thinwork.net). Odběratel potvrzuje, že se s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy seznámil a s tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou Službu Odběratel znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto VOP a Ceníkem Poskytovatele.

Platný Ceník služeb obsahuje ceny vybraných hostovaných služeb. Ceník služeb je taktéž k dispozici na všech prodejních místech Poskytovatele.

10.2. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služby. Aktivací Služby je okamžik, kdy je Odběrateli umožněno užívání Služby a nikoli okamžik, kdy Odběratel začne Službu skutečně užívat

10.3.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu, zejména s ohledem na změnu vstupních nákladů, ale i vzhledem ke skutečným jiným, kdy je povinen o takové změně Odběratele nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to emailem zaslaným na emailovou kontaktní adresu Odběratele a současně i zveřejnění těchto změn na internetových stránkách Poskytovatele. V případě, že Odběratel po oznámení změny Smlouvy do 1 měsíce nevyhoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy Odběratel po oznámení změny Smlouvy do 1 měsíce vypoví, má Odběratel právo na poskytování Služby dle původních cenových podmínek až do uplynutí této jednoměsíční výpovědní lhůty, Odběratel zároveň nemůže být takovýmto způsobem znevýhodněn, postižen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, apod., či jakkoliv sankcionován (čl.3.5. VOP se v takovém případě neuplatní).

### 11. Platební podmínky

11.1. Poskytovatel může vyúčtovat Odběrateli jednorázovou vratnou zálohu až do výše měsíční platby za sjednané služby splatnou do 10 dnů. Záloha bude vrácena

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

Odběrateli nejpozději do 10 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však Odběratel veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli bude záloha nejprve užitá k jejich uhrazení.

11.2. Odběratel hradí služby Poskytovatele na základě zaslání daňového dokladu (dále jen faktury) splatného do 14 dnů ode dne vystavení. Odběratel souhlasí s tím, že mu může být daňový doklad zaslán elektronickou poštou. Doba splatnosti může být výjimečně stanovena na delší nebo kratší dobu. Toto ujednání podléhá schválení obchodnímu oddělení Poskytovatele a musí být učiněno písemně. Tištěná fakturace je zpoplatněna částkou 15 Kč bez DPH za jednu stranu (list).

11.3. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od aktivace. Období, za které jsou služby účtovány, musí být na faktuře vyznačeno.

11.4. V případě služeb se sledováním spotřeby času nebo objemu přenesených dat je zúčtovacím obdobím vždy jeden kalendářní měsíc, pokud se strany nedohodnou jinak.

11.5. Odběratel nemá právo na vrácení poměrné části předplatného za nevyužití služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele či z důvodu uvedeného v čl.10.3. nebo 16.5. VOP. Stejný důsledek má i zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 3.13.1.VOP.

11.6. V případě, že Odběratel je v prodlení s úhradou služby podle čl.11.2. VOP po dobu delší než 15 dnů, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo úplně přerušit poskytování

služeb po celou dobu trvání tohoto prodlení a ještě po dobu dalších 7 dnů po skončení takového prodlení, pokud se s Odběratelem nedohodne jinak. Ujednání čl. 11.7. VOP platí i v tomto případě. Opakovaná prodlení na straně Odběratele jsou hrubým porušením Smlouvy.

11.7. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných částek za sjednané služby není dotčen omezením nebo přerušením služeb dle čl. 11.6. VOP

11.8. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zaslání Poskytovatelem na poslední známou adresu Odběratele se nepodařilo doručit. Ujednání čl. 11.7. VOP platí i v tomto případě. Čl.11.6. VOP se použije přiměřeně.

11.9. V případě porušení smluvní povinnosti Odběratele zaplatit řádně a včas cenu poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat počínaje prvním dnem prodlení až do dne úhrady celé dlužné částky smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Právo Poskytovatele domáhat se zaplacení úroku z prodlení není dotčeno.

11.11. Poskytovatel je oprávněn účtovat Odběrateli náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Odběratel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.

### 12. Práva z odpovědnosti za vady

12.1. Pokud je závadou na zařízení sítě Poskytovatele přerušeno poskytování služeb

Odběrateli v jednom dni po dobu delší než 6 hodin od nahlášení této závady Odběratelem, má Odběratel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud by služba byla závadou na zařízení sítě Poskytovatele nedostupná Odběrateli více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Jiná náhrada např. náhrada škody a ušlého zisku nemůže být poskytnuta. Snížení nebo vrácení příslušné částky je Odběratel povinen uplatnit písemně formou doporučeného dopisu zaslání na adresu obchodního oddělení Poskytovatele nebo do datové schránky poskytovatele, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání závady.

12.2. Odběratel je oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vady (reklamací) sjednaných služeb bez zbytečného odkladu formou doporučeného dopisu zaslání na adresu obchodního oddělení Poskytovatele nebo do datové schránky Poskytovatele obsahující identifikační údaje Odběratele, číslo Smlouvy a popis reklamovaných vad.

12.3. Poskytovatel je povinen odstranit reklamované vady v nejkratším možném termínu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, nejpozději však do 20 dnů od doručení reklamace.

12.4. Odběratel má právo v případě oprávněné reklamace na snížení nebo vrácení příslušné částky dle čl. 12.1. Jako podklad pro rozhodnutí o oprávněnosti reklamace slouží Provozní elektronický registr uvedený v čl. 9.2.

12.5. V případě nesprávně vyúčtované ceny za poskytnutou službu je Odběratel oprávněn ji reklamovat do dvou měsíců ode dne

doručení příslušného daňového dokladu, případně ode dne vzniku rozhodné skutečnosti, jinak právo zaniká. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem podání vyúčtování cen, případně dnem rozhodné skutečnosti. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služby.

12.6. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Odběratele nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení dotčeny.

### 13. Odpovědnost za škodu

13.1. Pokud bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu za podmínek stanovených v čl.12.1.VOP. V těchto případech nemá Odběratel právo na náhradu škody.

13.2. Poskytovatel Odběrateli neodpovídá za škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, jednáním v rozporu se Smlouvou, VOP či právními předpisy, uvedením nesprávných údajů, vadným poskytnutím či neposkytnutím Služby, a to včetně služeb poskytovaných třetími stranami.

13.3. Úhrnná předvídatelná škoda, která by mohla vzniknout jako následek porušení právních povinností Poskytovatele, může činit maximálně částku 10.000,-Kč.

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby “ThinWork Office” s platností od 1. 9. 2016

### 14. Řešení sporů a rozhodné právo

14.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

14.2. Pokud nedojde k řešení sporu podle čl. 14.1. , budou tyto spory rozhodovány věcně a místně příslušným soudem.

### 15. Závěrečná ustanovení

15.1. Smlouva a veškeré její přílohy se řídí právním řádem České republiky.

15.2. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto VOP bude nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, nebude se taková nezákonnost, neplatnost nebo vynutitelnost dotýkat ostatních ustanovení těchto VOP, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i Odběratel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu tohoto řádu.

15.3. Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která může mít vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být zásadně vedena v písemné formě. Smluvní strany jsou vždy povinny uvést také číslo Smlouvy. Za písemnou formu se považuje i elektronická pošta (nelze však použít pro změnu, doplnění

či ukončení Smlouvy) a datová schránka. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné. Poskytovatel dle vlastního uvážení nemusí trvat na písemné formě komunikace.

15.4. V případě neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenu třetím dnem po jejím prokazatelném odeslání.

15.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit nebo doplnit VOP, když je povinen o takové změně či doplnění Odběratele nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to emailem zaslaným na emailovou kontaktní adresu Odběratele a současně i zveřejnění těchto změn či doplnění (postačí úplným zněním VOP) na internetových stránkách Poskytovatele. V případě, že Odběratel po oznámení změny či doplnění Smlouvy do 1 měsíce nevypraví, platí, že tuto změnu či doplnění ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy Odběratel po oznámení změny či doplnění Smlouvy do 1 měsíce vypraví, má Odběratel právo na poskytování Služby dle původních VOP až do uplynutí této jednoměsíční výpovědní lhůty, Odběratel zároveň nemůže být takovýmto způsobem znevýhodněn, postižen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, apod., či jakkoliv sankcionován (čl.3.5. VOP se v takovém případě neuplatní).

15.6. Do platných VOP lze nahlížet na všech prodejních místech Poskytovatele a internetových stránkách Poskytovatele [www.thinwork.net](http://www.thinwork.net). Na žádost obdrží žadatel kopii VOP ještě před podpisem Smlouvy.

Součástí Smlouvy bude i potvrzení Odběratele, že byl s VOP seznámen a souhlasí s jeho ustanoveními.

15.7. Poskytované služby nejsou určeny do oblastí, jež jsou definovány jako kritické, kde nefunkčnost poskytované služby může způsobit ohrožení lidského života, životního prostředí apod.

15.8. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. února 2016 a zcela tak nahrazují předchozí VOP.

#### Technická podpora:

D Finance a.s. - divize Thinwork  
tel.: +420 577 775 099  
e-mail: [support@thinwork.net](mailto:support@thinwork.net)

#### Obchodní oddělení:

D Finance, a. s.  
Nad Stráněmi 5656, 760 05 Zlín  
tel.: +420 577 775 001  
fax: +420 577 775 005  
e-mail: [info@thinwork.net](mailto:info@thinwork.net)

#### Sídlo společnosti:

D Finance, a. s.  
Podzámčí 757, 763 61 Napajedla  
IČ: 26918889  
DIČ: CZ26918889

datová schránka ID: mkvxp59