

Obchodní podmínky pro užití služeb virtuálního asistenta „VMATE“

1. VÝKLAD NĚKTERÝCH POJMŮ

Obchodní podmínky (nebo též „OP“) - tyto obchodní podmínky, které upravují ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. (dále též „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti mezi Objednatelem a Poskytovatelem ze Smlouvy o poskytování Služeb virtuálního asistenta. Tyto OP dále upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživateli v souvislosti s přístupem a užitím Portálu.

Objednatel - fyzická nebo právnická osoba, která v souladu s čl. 2 těchto OP uzavře Smlouvu o poskytování Služeb virtuálního asistenta a získá tak právo užívat Služby virtuálního asistenta.

Poskytovatel - česká obchodní společnost **VMATE solutions, spol. s r.o.**, IČO : 06514545, se sídlem: Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10, Spisová značka: C 283070 vedená u Městského soudu v Praze.

Portál - internetové stránky www.vmate.cz, provozované Poskytovatelem, prostřednictvím kterých nabízí, příp. poskytuje Poskytovatel Uživateli, resp. Objednateli Služby virtuálního asistenta. Služby Portálu mohou být přístupné rovněž za pomoci mobilní aplikace (pro iOS, Android apod.), pokud takovou mobilní aplikaci Poskytovatel provozuje.

Služby virtuálního asistenta (nebo též „Služby“) - činnosti vykonávané Poskytovatelem (tj. rovněž jeho zaměstnanci či spolupracujícími osobami) pro Objednatele, spočívající zejm. v zajišťování a vyřizování požadavků Objednatele, jeho jménem a na jeho účet a na jeho náklady (dále též „Dílčí služby“). Poskytovatel funguje ve vztahu k Objednateli de facto jako jeho „virtuální asistent“, tj. jeho činnost spočívá v obstarávání a organizaci Dílčích služeb, nikoli však v samotném poskytnutí a realizaci Dílčích služeb (s výjimkami, kdy Dílčí službou je přímo obstarání či organizace nějaké činnosti nebo kdy je zjevné, že danou Dílčí službu poskytne přímo Poskytovatel). Bližší popis Služeb je definován na Portálu.

Smlouva o poskytování Služeb virtuálního asistenta (dále též „Smlouva“) - smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem, jehož obsah je upraven těmito OP a jejímž předmětem je poskytování Služeb virtuálního asistenta Poskytovatelem pro Objednatele za podmínek uvedených v těchto OP.

Uživatel je každá osoba, která přistupuje k webovým stránkám www.vmate.cz.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smlouva je uzavřena na základě objednávky provedené Objednatelem vůči Poskytovateli (dále též jako „Objednávka“), a to potvrzením Objednávky ze strany Poskytovatele. Dovoluje-li to technické nastavení Portálu, Objednávka se zpravidla činí vyplněním a odesláním informačního/objednávkového/registračního formuláře, který je dostupný na Portálu.

- 2.2. Nezbytným předpokladem pro užívání služeb Objednatelem nebo užívání Portálu Uživatelem je vyslovení souhlasu s těmito OP. Není-li prokázán opak, má se za to, že souhlas s těmito OP Objednatel nebo Uživatel učiní některým z dále uvedených postupů: A) vyplněním a odesláním Objednávky; B) úhradou ceny Služeb Poskytovateli; C) faktickým užitím Služeb ze strany Objednatele; D) jiným způsobem, z něhož je patrný souhlas Objednatele, resp. Uživatele s těmito OP.
- 2.3. Objednatel, resp. Uživatel vyslovením souhlasu s těmito OP potvrzuje, že se seznámil s těmito OP a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném v okamžiku udělení souhlasu dle tohoto článku.
- 2.4. Smlouva je účinná okamžikem uzavření Smlouvy, tzn. potvrzením Objednávky ze strany Poskytovatele.
- 2.5. Tyto OP jsou nedílnou součástí Smlouvy, tj. obsah Smlouvy je určen těmito OP a tyto OP upravují práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Tyto OP jsou vyhotoveny v elektronické písemné podobě a jsou dostupné na webových stránkách www.vmate.cz.
- 2.6. Ve vztahu k Dílčím službám Poskytovatel neodpovídá za výsledek činnosti třetích osob, které pro vyřízení požadavku Objednatele - tj. pro vyřízení Dílčích služeb - zajistil. Poskytovatel v tomto případě pouze zprostředkovává Objednateli možnost uzavření smluvního vztahu o poskytnutí Dílčí služby s třetí stranou, která je k vyřízení požadavku Objednatele - k poskytnutí Dílčích služeb - způsobilá. *Např. Poskytovatel zajistí paní na úklid domácnosti Objednatele na daný čas a místo dle požadavku Objednatele, Poskytovatel však již neprovádí samostatný úklid domácnosti, ani za něj nijak neodpovídá a nenese rovněž ani náklady této Dílčí služby (ty jdou k tíži Objednatele).*
- 2.7. Nic v těchto OP nestanoví povinnost Poskytovatele zařídit konkrétní požadavek (objednávku) na Dílčí služby. Poskytovatel je zejména oprávněn odmítnout zařídit přísl. Dílčí službu, pokud by požadovaný obsah Dílčí služby byl v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy či jinak byl v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele či třetích osob.

3. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli Služby na základě zvoleného měsíčního paušálu/tarifu, v rámci kterého si Objednatel zvolí určitý počet hodin poskytování Služeb v daném měsíci. Skutečnost, že Objednatel nevyčerpá počet hodin určený pro daný měsíční paušál, nemá vliv na výši ceny, kterou je Objednatel povinen hradit Poskytovateli. Objednatel tímto pro zamezení pochybností bere na vědomí, že jako min. časová jednotka poskytnutých Služeb bude počítáno vždy každých započatých 5 minut poskytování Služeb. Nedohodnou-li se Poskytovatel a Objednatel výslovně jinak, nevyčerpaný čas v daném tarifním období (zpravidla měsíc) se nepřevádí do dalšího období (měsíce).
- 3.2. Komunikace Poskytovatele s Objednatelem se nepočítá do zvoleného měsíčního paušálu (resp. čas strávený komunikací mezi smluvními stranami se neodečítá z alokovaného počtu hodin pro daný měsíční paušál), nepřesáhne-li délka komunikace pro zařízení Dílčí služby 10 minut nebo celkem 60 minut v daném měsíčním období.

- 3.3. Nedohodnou-li se v rámci zařizování Dílčí služby Poskytovatel a Objednatel jinak, Poskytovatel nehradí za Objednatele žádné platby ani poplatky třetím osobám, tj. veškeré náklady na poskytnutí Dílčí služby jdou na účet a k tíži Objednatele.
- 3.4. Termín poskytnutí Služeb se prodlužuje vždy o dobu: a) po kterou byl Objednatel v prodlení s poskytnutím řádné součinnosti (zejm. s dodáním podkladů či zadání vyžádaných Poskytovatelem) včetně prodlení s úhradou ceny; b) po kterou byl Objednatel v prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností; c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit.
- 3.5. Nevyplyne-li z ustálené praxe Poskytovatele a Objednateli jinak či v případě pochybností platí, že Služby byly řádně poskytnuty také tehdy, pokud (okamžik, který nastane nejdříve): a) Objednatel potvrdí Poskytovateli řádné přijetí provedení Služeb nebo b) uplyne 48 hodin ode dne poskytnutí Služby a Poskytovatel nenamítne vady takového plnění (pro zamezení pochybností se uvádí, že jde o případně vady Služeb, nikoli vady Dílčích služeb, za jejíž plnění Poskytovatel neodpovídá - viz čl. 2.6. a 10.2. těchto OP.
- 3.6. Poskytovatel a Objednatel pro zamezení pochybností výslovně sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn užít obecné informace o poskytnutých Službách (tj. včetně o zařízení poskytnutí Dílčích služeb pro Objednatele) za účelem informování třetích osob (tzv. reference), a to formou prezentace na internetových stránkách nebo v propagačních materiálech Poskytovatele, vždy však způsobem, kterým nedojde k poškození dobrého jména a oprávněných zájmů Objednatele.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 4.1. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost pro zajištění řádného poskytování Služeb.
- 4.2. Objednatel je povinen za poskytování Služeb hradit Poskytovateli odměnu/cenu dle čl. 6. OP.
- 4.3. Objednatel se zavazuje nevyužívat Službu či Portál takovým způsobem, který by vedl k porušení práv nebo k jakémukoliv poškození Poskytovatele a třetích osob.
- 4.4. Objednatel je povinen při objednávce Služby a požadavku na Dílčí služby uvést pravdivé kontaktní údaje pro účely plnění Smlouvy a udržovat tyto údaje aktuální. Odpovědnost vyplývající z nesprávného, nepravdivého či neaktuálního uvedení údajů nese výlučně Objednatel.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na základě požadavků Objednatele v rámci zvoleného měsíčního paušálu.
- 5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytování Služeb, a to dle svého vlastního uvážení, zejména však z důvodů, že požadavky Objednatele jsou v rozporu s dobrými mravy či právními předpisy či v rozporu se zájmy Poskytovatele, anebo pokud Objednatel požaduje zajištění takových služeb, které směřují k potlačení základních práv a svobod člověka či jsou jinak pohoršující, rasistické či nemravné.
- 5.3. Poskytování Služby může Poskytovatel zajišťovat také prostřednictvím třetích osob.

- 5.4. Poskytovatel je oprávněn změnit (tj. rovněž doplňovat) tyto OP; tím nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění OP. Změnu Poskytovatel oznámí Objednateli e-mailovou zprávou na e-mailovou adresu Objednatele zadanou při Objednávce (resp. vedenou v databázi) Poskytovatele a/ nebo zveřejněním nové verze OP na Portálu.
- 5.5. Objednatel má právo změny OP odmítnout ve lhůtě 5 pracovních dnů od oznámení změny OP a závazek z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době 1 měsíce, o které smluvní strany shodně konstatují, že je vzhledem k povaze Služeb dostatečná. Pro plynutí výpovědní doby se použije ustanovení čl. 7.2. OP. Během plynutí výpovědní doby se pro vztahy mezi Objednatelem a Poskytovatelem uplatní ustanovení předchozích OP. Pro zamezení pochybnosti smluvní strany tímto prohlašují, že Objednatel změnu OP akceptuje v plném rozsahu uhrazením ceny Služby, která bude požadována Poskytovatelem po takové změně OP.

6. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena Služeb je stanovena v ceníku Poskytovatele dle zvoleného měsíčního paušálu/ tarifu uveřejněném na webových stránkách: <http://www.vmate.cz/#moznosti> a je Objednatelem hrazena vždy předem před poskytnutím Služby.
- 6.2. Cena může být uhrazena:
- 6.3. převodem na bankovní účet Poskytovatele,
případně jiným způsobem, který Poskytovatel Objednateli předem odsouhlasí.
- 6.4. Poskytovatel po uzavření Smlouvy vystaví zálohovou fakturu na cenu Služby s dobou splatnosti 7 kalendářních dní. Zálohovou fakturu zašle Poskytovatel Objednateli v elektronické formě na email Objednatele uvedený v Objednávce.
- 6.5. Po uhrazení zálohové faktury ze strany Objednatele, vystaví Poskytovatel Objednateli fakturu (daňový doklad), kterou zašle rovněž v elektronické formě na email Objednatele uvedený v Objednávce.
- 6.6. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny Služby delším než 3 kalendářní dny, je Poskytovatel oprávněn pozastavit následující den poskytování Služby, tím nejsou dotčena ostatní práva Poskytovatele, zejména právo odstoupit od Smlouvy, včetně práva na náhradu škody (zejm. k doplacení sjednané ceny Služby).
- 6.7. V případě platby pomocí platební karty a zaškrtnutím volby zapamatování platební karty (pokud to Portál Poskytovatele umožňuje) Objednatel, tj. držitel platební karty, uděluje svůj souhlas Poskytovateli, resp. poskytovateli platebních služeb, s opakovanými odpisy peněžních prostředků z účtu, ke kterému je platební karta vydaná (použitím údajů o platební kartě, které v rámci svolení zadá držitel platební karty prostřednictvím platebního systému), a to ve výši ceny Služby za opakovaně dodávané Služby Poskytovatele po dobu trvání Smlouvy a v dohodnuté frekvenci. Souhlas Objednatele dle tohoto čl. OP je platný min. po dobu platnosti Smlouvy, resp. dobu platnosti platební karty. Při opakovaných platbách není nutné vyžadování další součinnosti držitele platební karty. Tento souhlas je Objednatel oprávněn kdykoli odvolat (zrušit), a to odškrtnutím příslušné volby zapamatování platební karty.
- 6.8. Ceny Služeb (resp. cenu daného paušálu/tarifu) je Poskytovatel oprávněn průběžně měnit, a to písemným oznámením (postačí e-mailem) Objednateli učiněným nejméně 2 týdny před aplikovanou změnou ceníku. Změna ceny se však nedotkne již stávajícího tarifního období.

7. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 7.1. Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**,
- 7.2. Poskytovatel i Objednatel je oprávněn Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to s výpovědní lhůtou v délce **1 měsíc**. Výpovědní lhůta běží od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď je možné doručit i elektronicky e-mailem.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy Objednatelem. Za podstatné porušení Smlouvy se zejména považuje:
- opakované prodlení Objednatele s úhradou splatné pohledávky vyúčtované Poskytovatelem Objednateli podle Smlouvy;
 - prodlení Objednatele s úhradou ceny Služby či jakéhokoli finančního plnění dle Smlouvy delší než 5 pracovních dní;
 - opakované porušení jakékoli jiné povinnosti Objednatele dle těchto OP a/nebo Smlouvy.
- 7.4. Odstoupením od Smlouvy zanikají veškerá práva a povinnosti smluvních stran (s účinností ex nunc), vyjma těch, které vzhledem k jejich povaze a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení Smlouvy, zejména práva a povinnosti obsažená v ujednáních o náhradě škody, smluvních pokutách, povinnosti mlčenlivosti; a povinnosti Objednatele k úhradě závazků zejm. k úhradě sjednané ceny Služby.
- 7.5. Poskytovatel může poskytnout Objednateli na jím stanovenou dobu a za jím stanovených podmínek tzv. bezplatný zkušební provoz (dále též jako „**Zkušební období**“). Po dobu Zkušebního období je dodávka Služby bezplatná. Lhůta Zkušebního období začíná běžet provedením první Objednávky, nestanoví-li Poskytovatel jinak. Zkušební období končí uplynutím zkušební doby. Zkušební období končí rovněž úhradou ceny Služby ze strany Objednatele.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Ochranu osobních údajů Objednatele a Uživatele upravují Zásady ochrany osobních údajů, které jsou dostupné na www.vmate.cz.

9. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství a důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 9.2. Smluvní strany vylučují ve vztazích mezi Poskytovatelem a Objednatelem přijetí návrhu Poskytovatele na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky.
- 9.3. Smluvní strany jsou navzájem povinny informovat se o všech skutečnostech neuvedených ve Smlouvě, které mohou mít vliv na plnění závazků ze Smlouvy.
- 9.4. Tam, kde se v rámci těchto OP hovoří o Objednateli, rozumí se jím přiměřeně i příslušný Uživatel.

10. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI A NÁHRADA ŠKODY

- 10.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem.

- 10.2. Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za výkon/realizaci Dílčí služby. Např. pokud Poskytovatel zajistí paní na úklid domácnosti na daný čas a místo dle požadavku Objednatele, neodpovídá za samotný úklid domácnosti ani za případnou škodu způsobenou osobou provádějící úklid. Nebo např. když Poskytovatel zajistí Objednateli letadlo na místo schůzky, neodpovídá za případné zpoždění letu apod. Všechna práva z vadného plnění ve vztahu k realizaci Poskytovatelem zajišťované Služby, je Objednatel povinen uplatnit u třetích osob.
- 10.3. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí, válečné nebo teroristické události.
- 10.4. Poskytovatel neodpovídá za chování jednotlivých Objednatelů ani jejich způsob užívání Služeb, zejména takový, který není v souladu s těmito OP či zákonem, ani za škody a újmu takto vzniklou.
- 10.5. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli platby, transakce ani převody, které Objednatel realizuje, resp. za pomoci kterých platí cenu Služby nebo Dílčí služby. Za tyto odpovídají provozovatelé těchto platebních (transakčních) služeb a portálů. Objednatel je v této souvislosti srozuměn s tím, že v případě, že využije možnosti "zapamatovat si platební kartu", není Poskytovatel správcem dat o platební kartě. Poskytovatel tak zejména neodpovídá za zneužití údajů o konkrétní osobě a jejich platebních prostředků třetí osobou. Poskytovatel nemá možnost ani právo zkoumat, zda údaje poskytované prostřednictvím platební brány jsou poskytovány oprávněnou osobou a zda příslušný platební prostředek ovládá oprávněná osoba.
- 10.6. V případě, že bude nade vše pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše ceny za poskytnutou Službu a pokud by tato limitace odpovědnosti do výše ceny Služby byla neplatnou, potom do výše hodnoty všech plateb, které Objednatel uhradil Poskytovateli.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní vztahy vzniklé na základě těchto obchodních podmínek se řídí výlučně českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem, v platném a účinném znění.
- 11.2. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. V případě sporu s Poskytovatelem je Objednatel, který je spotřebitelem oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (oddělení ADR) s návrhem na zahájení mimosoudního řešení sporu. Náležitosti návrhu, popis průběhu jednání a další informace týkající se mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na internetových stránkách www.coi.cz.
- 11.3. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího odstavce, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud, s výjimkou uvedenou v čl. 11.4. OP níže.
- 11.4. Není-li Objednatel spotřebitelem, pak všechny spory vznikající z těchto obchodních podmínek a v souvislosti s nimi budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího
- 11.5. V případě, že některé ustanovení těchto obchodních podmínek je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným, použije se namísto takového ustanovení to ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce

přibližuje. Tím není dotčena platnost, účinnost a proveditelnost ostatních ustanovení obchodních podmínek nebo obchodních podmínek jako celku.

- 11.6. Tyto OP jsou vyhotoveny v češtině. Objednatel je srozuměn a souhlasí s tím, že tam, kde Poskytovatel vyhotovuje či poskytuje překlad české jazykové verze OP (např. do angličtiny), je tento překlad pouze informativní a v případě rozporů mezi jazykovými verzemi má přednost vždy česká verze OP.
- 11.7. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 1. 2018.