

# Technicko-obchodní podmínky pro poskytování služby SW KLID

Tyto Technicko-obchodní podmínky pro poskytování služby SW KLID (dále jen „**Podmínky**“) stanovují pravidla, sjednaná mezi Poskytovatelem Služby SW KLID a Zákazníkem této Služby.

**Použitím Služby potvrzujete, že jste si přečetli tyto Podmínky, rozumíte jejich obsahu, vyjadřujete souhlas s těmito Podmínkami a zavazujete se k jejich dodržování.**

EASY FM s.r.o. má právo tyto Podmínky průběžně novelizovat. Nové úplné znění těchto Podmínek Poskytovatel zveřejní nejpozději 15 dnů před nabytím jejich účinnosti na stránkách [www.easyfm.cz](http://www.easyfm.cz) a rovněž na úvodní stránce [www.swklid.cz](http://www.swklid.cz) a ve stejné lhůtě informuje Zákazníka elektronickou poštou. Zákazník je povinen se s novým zněním Podmínek seznámit s tím, že pokud neprojeví do 15-ti dnů od zveřejnění nového znění těchto Podmínek Poskytovateli výslovný nesouhlas a užívá-li Službu SW KLID nadále, považují se nové Podmínky za oboustranně schválené a účinné ode dne určeného v příslušném oznámení o účinnosti nových Podmínek.

## 1. Definice

„**Poskytovatel**“ - obchodní společnost EASY FM s.r.o., IČ: 025 15 695, DIČ: CZ02515695, se sídlem K sadu 754/2a, 182 00 Praha 8, spisová značka OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 219723 (dále jen Poskytovatel).

**Kontaktní údaje:** e-mail: [office@easyfm.cz](mailto:office@easyfm.cz); mobil: (+420) 606 822 023

„**Zákazník**“ - fyzická nebo právnická osoba, která používá Službu provozovanou Poskytovatelem.

„**Partner**“ - schválená společnost Poskytovatelem, mající výhradní právo zastupovat Poskytovatele, v jednotlivých předem schválených úkonech vývoji, provozu nebo prodeji Služby. Přesný seznam jednotlivých Partnerů je součástí přílohy [č.2 těchto Podmínek - partneři poskytovatele](#).

„**Služba SW KLID**“ (dále jen Služba) - umožňuje Zákazníkovi využívat prostřednictvím webového rozhraní software pro správu a údržbu majetku za dodržení pravidel stanovených v těchto Podmínkách.

„**Smlouva o poskytnutí užívacích práv ke službě SW KLID**“ (dále jen Smlouva) – smlouva, na jejímž základě Zákazník využívá Službu.

„**Uživatel**“ - osoba, které Zákazník umožní využívat poskytovanou Službu. Zákazník musí zajistit, aby Uživatelé používali Službu ve shodě s Podmínkami.

„**Role**“ - Role uživatelů jsou předem definované role, které lze přiřadit uživatelům Služby na základě jejich pracovní funkce nebo jiného kritéria.

„**Zákaznická data**“ - jsou informace obrázky, soubory či jiná data, která zákazník vkládá do Služby.

„**Osobní údaje**“ - se rozumí jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitého subjektu údajů. Informace o zpracovávání osobních údajů je součástí přílohy [č.3 těchto Podmínek - Zpracování osobních údajů](#).

## 2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Podmínky upravují zejména vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka při poskytnutí Služby, při poskytování servisní podpory souvisejících se Službou, při zajištění provozu Služby na serveru Poskytovatele (hostingové služby) a další vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka. Software slouží zejména k evidenci a správě majetku, infrastruktury a pracovního prostředí, přičemž podrobnější specifikace funkcionality Služby a technická specifikace Služby jsou uvedeny na internetové adrese [swklid.cz](http://swklid.cz) nebo Partnerských webech.
- 2.2. Služba je na základě smlouvy poskytována Zákazníkovi výlučně pro užití na serveru Poskytovatele (formou software as a service), kdy Poskytovatel za podmínek stanovených níže taktéž zajišťuje zprovoznění, hosting a provoz Služby.

## 3. Předmět smlouvy

- 3.1. Poskytovatel Smlouvou poskytuje Zákazníkovi oprávnění k užívání Služby v rozsahu definovaném níže uvedeným způsobem a Zákazník se zavazuje platit za poskytnutí tohoto oprávnění k užívání stanovenou cenu (jde-li o placený tarif Služby).
- 3.2. Oprávnění Zákazníka k užití Služby se poskytuje po dobu účinnosti smlouvy v rozsahu, který odpovídá jednotlivým tarifům služby, kterou má Zákazník aktivován.

## 4. Uzavření smlouvy

- 4.1. Nabídka Poskytovatele ohledně možnosti uzavření smlouvy je aktuální po dobu, kdy je zobrazována ve webovém rozhraní. Tímto není omezena možnost Poskytovatele uzavřít smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 4.2. Pro zaslání návrhu na uzavření smlouvy vyplní Zákazník registrační formulář ve webovém rozhraní [swklid.cz](http://swklid.cz) nebo Partnerských webech. Návrh na uzavření smlouvy odešle Zákazník Poskytovateli po zaškrtnutí rámečku (tzv. check-box) kliknutím na tlačítko „Zaškrtnutím souhlasím s technicko-obchodními podmínky.“. Údaje uvedené Zákazníkem v návrhu na uzavření smlouvy jsou Poskytovatelem považovány za správné.
- 4.3. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily smlouvu (včetně Podmínek).
- 4.4. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.

## 5. Duševní vlastnictví a užívací práva

- 5.1. Celý informační obsah Služby je chráněn autorskými právy a zákony oduševním vlastnictví. Proto se užívací právo uděluje pouze k jeho užívání a nelze s ním jinak nakládat. Veškerá autorská díla, materiály, ochranné známky a další součásti webových stránek Služby či Poskytovatele, nebo součásti dodávané společně se Službou, na které se vztahuje ochrana autorských práv, zůstávají za všech okolností ve vlastnictví Poskytovatele nebo jeho Partnerů. Zákazník není oprávněn používat tento chráněný obsah nebo materiály, aniž k tomu má explicitní svolení Poskytovatele. Povolení se navíc vztahuje pouze na způsob využití, který je popsán v Podmínkách, a na žádný jiný. Zákazník nesmí kopírovat, reprodukovat, distribuovat, komerčně využívat ani v jakékoli podobě těžit z takových materiálů nebo obsahu, ani nesmí pomáhat/umožňovat Třetí straně činnosti výše uvedené.
- 5.2. Zákazník si zachovává všechna práva a duševní vlastnictví týkající se Zákaznických dat. Na Zákaznická data nezískává Poskytovatel žádná práva.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněným uživatelem všech potřebných licencí potřebných k poskytování Služby. Poskytovatel je také oprávněn nabízet užívání těchto licencí dalším subjektům, resp. poskytovat Službu s jejich využitím.

## 6. Tarify a aktivace služby

- 6.1. K využívání Služby je třeba odpovídající internetové připojení a počítač s webovým prohlížečem podporovaným Službou. Technická specifikace požadavků nezbytných pro funkčnost Služby zahrnuje
  - 6.1.1. Moderní internetový prohlížeč pro Windows a další operační systémy v posledních verzích (aktuální verze Firefox, Opera, Google Chrome)
- 6.2. Zákazník obdrží do Služby vždy přístup v Roli Administrátor účtu, Role a celkový počet účtů ve Službě je daný dle zvoleného typu tarifu Služby (FREE, PLATINUM, SILVER, GOLD, DIAMOND) přesná specifikace jednotlivých tarifů jsou nezbytnou součástí přílohy [č.1 těchto Podmínek - aktuální ceník poskytovatele](#).
- 6.3. Po aktivaci kterékoli placené verze již nelze u Zákazníka znovu aktivovat tarif FREE.
- 6.4. V rámci placených tarifů Služby je Zákazník oprávněn prostřednictvím objednávkového formuláře uvnitř Služby nebo prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele či Partnera zvýšit tarif dle aktuální nabídky Poskytovatele ke dni objednávky. Stejným způsobem je Zákazník oprávněn objednat přídatné moduly. Zvýšení tarifu nebo aktivace přídatného modulu jsou účinné uskutečněním objednávky.

- 6.5. Snížení tarifu nebo deaktivaci přídatného modulu lze provést pouze na základě žádosti zaslané elektronickou poštou nebo prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele či Partnera. Snížení tarifu nebo deaktivace jsou účinné od druhého zúčtovacího období následujícího po doručení požadavku na takové snížení nebo deaktivaci. Ke snížení tarifu nedojde, je-li ke dni, kdy má snížení nabýt účinnosti, požadovaný tarif Zákazníka fakticky překročen.
- 6.6. Vložená e-mailová adresa při objednání Služby a automaticky vygenerované heslo slouží k prvnímu přístupu do Služby na adrese [www.swklid.cz](http://www.swklid.cz). Uživatelé si mohou hesla změnit po vstupu do Služby. Heslo je možné vygenerovat nové v případě jeho zapomenutí na základě Uživatelského emailu, který ve Službě je přidružen k existujícímu Uživateli.

## 7. Pozastavení služby

- 7.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo deaktivovat Zákazníkovi Službu a zrušit jeho Účty v případě, že Zákazník bude porušovat tyto Podmínky a to s okamžitou účinností a zároveň s tím odstranit Zákaznická data Zákazníka bez jakéhokoli období jejich uchování.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv Službu pozastavit jako celek nebo jen její část, pokud má důvodné podezření, že užívání Služby Zákazníkem představuje přímé nebo nepřímé ohrožení funkcí nebo integrity Služby, nebo pokud je v přiměřeném rozsahu zapotřebí zabránit neoprávněnému přístupu k datům Zákazníka.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn kontrolovat dodržování povinností Zákazníka stanovených v této kapitole.

## 8. Práva, povinnosti a odpovědnost zákazníka

- 8.1. Zákazník má právo užívat Službu dle těchto Podmínek.
- 8.2. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití Služby. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 8.3. Zákazník nese odpovědnost za veškeré činnosti prováděné při užívání Služby, včetně činností Uživatelů vedených pod jeho účtem. Své účty, přihlašovací email a hesla musí Zákazník udržovat v tajnosti. Na jakoukoli možnost zneužití účtů nebo událost narušení bezpečnosti ve vztahu ke Službě musí Zákazník ihned upozornit Poskytovatele.
- 8.4. Zákazník a Uživatelé jsou povinni při využívání Služby dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky, jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník a Uživatelé zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.

- 8.5. Zákazník nesmí zveřejňovat, umisťovat, posílat ani distribuovat prostřednictvím Služby žádné materiály, které jsou pomlouvačné, výhružné, obscenní, zdraví škodlivé, pornografické nebo jinak nezákonné povahy. Také jsou zcela zakázány materiály, které nějakým způsobem porušují nebo narušují, ať už jakýmkoli způsobem, práva Poskytovatele nebo práva třetích osob, stejně jako činnosti, které mohou způsobit strach nebo nepříjemnosti komukoliv. Zákazník ani Uživatel nesmí vyjadřovat názory, které jsou vulgární, hrubé, sexistické, rasistické nebo jakkoliv urážlivé.
- 8.6. Zákazník nesmí prostřednictvím Služby rozesílat SPAM (tj. hromadné emaily rozeslané adresátům bez jejich předchozího souhlasu) ani jinak využívat Služby k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat. Platí zejména v případě použití automatického upozornění na plánované úklidy/údržby.
- 8.7. Zákazník není oprávněn nad tento rámec vytvářet jakékoli rozmnoženiny Služby, není oprávněn měnit programový kód Služby nebo jeho části, popřípadě odblokovávat, rušit nebo obcházet ochranné prvky Služby (nebo se o tyto účinky pokoušet).
- 8.8. Zákazník se zavazuje, že nebude činit kroky, které mohou narušit funkčnost nebo zabezpečení stránek Služby, ani nebude způsobovat neopodstatněné nepříjemnosti zaměstnancům a Partnerům Poskytovatele.
- 8.9. Zákazník prohlašuje, že se nebude vydávat za jinou osobu/subjekt, ani úmyslně zkreslovat svůj vztah s jinou osobou/subjektem.

## 9. Odměna Poskytovatele a platební podmínky

- 9.1. Výše odměny Poskytovatele je stanovena platným ceníkem Služby účinným ke dni objednání a to dle smluveného tarifu Služby. Zákazník je povinen uhradit stanovenou odměnu vždy k prvnímu dni příslušného zúčtovacího období.
- 9.2. O skončení uplynutí doby užívacích práv k software může být Zákazník předem informován Poskytovatelem, a to nejčastěji (1) měsíc před uplynutím takové doby.
- 9.3. Odměna je splatná vždy k prvnímu dni zúčtovacího období, s výjimkou prvního zúčtovacího období, ve kterém je odměna splatná 14. dnem tohoto zúčtovacího období.
- 9.4. Zúčtovací období činí jeden měsíc a první zúčtovací období začíná běžet dnem prvního objednání placené verze Služby Zákazníkem.
- 9.5. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Ke všem částkám tak bude připočtena DPH v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9.6. V případě platby převodem na účet, je Zákazník povinen uhrazovat odměnu Poskytovatele společně s uvedením variabilního symbolu platby. Závazek

Zákazníka hradit odměnu je v takovém případě splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

- 9.7. Je-li to v obchodním styku obvyklé, vystaví Poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě smlouvy Zákazníkovi daňový doklad – fakturu a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu Zákazníka uvedenou v Administrátorském účtu.
- 9.8. Vždy po uplynutí dvanácti měsíců poskytování Služby je Poskytovatel oprávněn upravit výši odměny pro další období podle roční míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem.

## 10. Komunikace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem

- 10.1. Veškeré závady Služby a jakékoliv další požadavky hlásí Zákazník na kontakty, které jsou uvedeny na webu Služby nebo prostřednictvím interního helpdesku Služby na adrese <https://www.swklid.cz/help-desk/>.

## 11. Dostupnost služby a vyloučení záruky

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Služby v rozsahu 99% času v každém měsíci. Tento závazek není porušen, pokud k většímu omezení dostupnosti dojde v důsledku překážky, která vznikla nezávisle na vůli Poskytovatele z důvodu vyšší moci.
- 11.2. Výjimky z dostupnosti služby:
  - 11.2.1. Nezbytné úpravy na zařízení (údržba, kontroly apod.)
  - 11.2.2. Bezpečnostní upgrade
  - 11.2.3. Aktualizace nových verzí služeb
  - 11.2.4. Úkony prováděné na žádost zákazníka a výpadky způsobené zákazníkem
  - 11.2.5. Úkony nezbytné k odvrácení škody na zařízení nebo službě
- 11.3. Poskytovatel není odpovědný za dostupnost Služby v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Služba může být náchylná na limity, zpoždění a ostatní problémy způsobené využíváním Internetu a elektronických komunikací. Poskytovatel není odpovědný za tato zpoždění, chyby v provozu systému nebo ostatní poškození vycházející z těchto limitů.
- 11.4. Služba nesmí být používána pro tzv. „kritické použití“ (High Risk Use), jestliže by její chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele, pokud by jakákoli třetí osoba vznesla vůči němu nároky vzniklé v souvislosti využitím Služeb pro „kritické použití“.
- 11.5. Pro případ, že Zákazníkovi vznikne škoda, za kterou Poskytovatel odpovídá v důsledku porušení svých povinností podle této smlouvy, se sjednává omezení

nároku na náhradu takové škody v souhrnu za všechny nároky Zákazníkovi vůči Poskytovateli na náhradu škody na částku ve výši jedné měsíční odměny, kterou Zákazník uhradil Poskytovateli v zúčtovacím období, kdy došlo k porušení povinností Poskytovatele.

- 11.6. Zákazník musí nahlásit škodu nebo výpadek písemně (elektronicky) tím, že zašle žádost na posouzení avizované škody či výpadku na kontaktní adresu Poskytovatele nebo jeho Partnera, kde uvede datum a čas nedostupnosti služby nebo podrobný popis škody včetně rozsahu. Reklamacce Služby musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů od nedostupnosti služby nebo škodné události.
- 11.7. Poskytovatel neodpovídá za nezávadnost obsahu Služby, který do ní umístil v rámci používání Služby kterýkoliv Uživatel.
- 11.8. Uzavřením Smlouvy Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za dodržování zákonných povinností týkajících se správy majetku Zákazníka, zejména za provedení zkoušek, revizí či školení, vypracování dokumentů, atd.

## 12. Trvání Smlouvy

- 12.1. Po dobu, kdy Zákazník neaktivuje žádný placený tarif Služby, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou a kterákoli smluvní strana ji může ukončit výpovědí zaslanou elektronickou poštou, s výpovědní dobou o délce 3 měsíce, která začne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
- 12.2. Aktivací kteréhokoliv placeného tarifu Služby se Smlouva stává smlouvou na dobu neurčitou.
- 12.3. K ukončení Smlouvy dochází též okamžikem, kdy bude splněna kterákoliv z následujících podmínek:
  - 12.3.1. jestliže se Zákazník po dobu aktivace tarifu Služby FREE nepřihlásí do Služby déle než 4 měsíce;
  - 12.3.2. jestliže nebyla provedena smluvní úhrada za provoz Služby a to dle daného tarifu, přes opakované upozorňování ze strany Poskytovatele déle než 2 měsíce;
  - 12.3.3. jestliže Poskytovatel vypoví Smlouvu výpovědí zaslanou elektronickou poštou z důvodu zjištění, že údaje uvedené o Zákazníkovi v registračním formuláři, které Poskytovatel v registračním formuláři označuje jako povinné, nejsou pravdivé nebo byly užity neoprávněně;
  - 12.3.4. jestliže Zákazník porušil kteroukoli z povinností stanovených v kapitole 8 těchto Podmínek;
- 12.4. Vedle práva na výpověď má Poskytovatel za každý takový případ také právo na smluvní pokutu ve výši poslední jedné platby dle tarifu Služby Zákazníka.
- 12.5. Smlouva končí také tehdy, jestliže Zákazník vyjádří nesouhlas s novými Podmínkami; v takovém případě končí tato smlouva uplynutím posledního dne účinnosti dosavadních Podmínek.

- 12.6. Dnem následujícím po dni ukončení smlouvy dojde k trvalému odstranění veškerých dat Zákazníka uložených ve Službě a u Poskytovatele.

## 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Tyto Podmínky jsou zobrazeny na stránkách Poskytovatele a zároveň na úvodní stránce Služby a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce.
- 13.2. Vztahy Poskytovatele a Zákazníka se ve věcech zde výslovně neupravených řídí českým právním řádem, a to zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.3. Pokud mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Zákazník právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Obecným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE. Ministerstvo průmyslu a obchodu může pověřit mimosoudním řešením spotřebitelských sporů i další subjekty, především se počítá s profesními komorami.
- 13.4. Případná neplatnost některého ujednání těchto Podmínek, které lze od ostatního obsahu Podmínek oddělit, nemá vliv na platnost jejich ostatních ustanovení. Účastníci Smlouvy se v tomto případě zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost k uzavření dodatku ke smlouvě, kde bude neplatná část smlouvy nahrazena novým ujednáním, a to ve lhůtě do jednoho měsíce poté, co tato potřeba vyvstane.
- 13.5. Žádná rada nebo informace, ať už ústní nebo písemná, poskytnutá Poskytovatelem, nemůže dát vzniknout zodpovědnosti či závazku, který není výslovně stanoven v těchto Podmínkách.

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich vydání.

Vydáno v Praze dne 1. ledna 2021