

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Poskytovatel

For Home & Net s.r.o.

IČ: 01648268, DIČ: CZ 01648268

se sídlem: Na Násvi 1370/60a, 747 14 Ludgeřovice

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 56347

bankovní spojení: 2800420248/2010 Fio banka, a.s.

kontaktní e-mail: info@for-home-net.cz

(dále jen "poskytovatel")

1.2. Objednatel

fyzická nebo právnická osoba, která založí uživatelský účet na webových stránkách poskytovatele <https://e-shop.report/> pro přístup do služby E-SHOP.REPORT prostřednictvím

(dále jen "objednatel")

poskytovatel a objednatel společně (dále jen "smluvní strany")

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Smlouva o poskytnutí služeb (dále jen "smlouva") je uzavřena založením uživatelského účtu na webových stránkách poskytovatele <https://e-shop.report/> pro přístup do služby e-shop.report (dále jen "služba"), přičemž nezbytným předpokladem pro uzavření smlouvy je vyslovení souhlasu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen "VOP"). VOP jsou k dispozici na webové stránce poskytovatele <https://e-shop.report/vop/vop.pdf>.

2.2. Služba je poskytovatelem poskytována ode dne, kdy budou na webové stránce objednatele, na níž se nachází e-shop, nainstalovány měřicí kódy, jež slouží ke změření výkonnosti e-shopu objednatele.

3. PŘEDMĚT A VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

3.1. Předmětem smlouvy je poskytnutí nevýhradní licence k měřicím kódům, jež sledují chování uživatelů webových stránek objednatele, na nichž se nachází e-shop objednatele; průběžná aktualizace těchto měřicích kódů; technická podpora pro instalaci těchto měřicích kódů a poskytnutí přístupu objednatele do služby poskytovatele, ve které probíhá zpracování analýzy dat vybraných objednatelem (v rámci objednatelova výběru ceny za službu), na základě údajů poskytnutých objednatelem, to vše za úplatu.

3.2. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran a jejich vzájemný vztah.

3.3. Právní vztahy mezi poskytovatelem a objednatelem neupravené v těchto VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem.

3.4. Vymezení základních pojmů:

3.4.1. SLUŽBA - je soubor služeb zajišťující analýzu výkonnosti e-shopu objednatele. Objednatel bere na vědomí, že poskytované služby poskytovatele jsou sdíleny mezi více zákazníky, kteří jsou ve smluvním vztahu s poskytovatelem.

3.4.2. UŽIVATELSKÝ ÚČET – účet, jež slouží jednotlivému objednateli pro přístup do služby poskytovatele. Pro přihlášení do uživatelského účtu je potřeba, aby objednatel zadal login a heslo.

3.4.3. ZKUŠEBNÍ DOBA – období, ve kterém je umožněno objednateli využívat službu poskytovatele zdarma. Toto období může běžet maximálně jeden měsíc ode dne, kdy je objednateli umožněno využívání služby poskytovatele.

3.4.4. SERVER - soubor hardwarových a softwarových prostředků prostřednictvím, kterých poskytovatel poskytuje službu objednateli. Server je trvale připojen do internetu.

3.4.5. E-SHOP – webová stránka objednatele, na které uživatelé mohou uzavřít dohodu mezi objednatelem a uživatelem.

3.4.6. UŽIVATEL – osoby, které navštíví e-shop objednatele.

3.4.7. UIP - počet unikátních návštěvníků.

3.4.8. ZÁKLADNÍ STATISTIKY - ECOMMERCE – je sledování chování uživatelů na e-shopu objednatele, tedy sledování na jaké produkty a kategorie se zaměřují uživatelé či jací uživatelé navštěvují e-shop objednatele nebo co si uživatelé objednávají na e-shopu objednatele.

3.4.9. ZÁKLADNÍ STATISTIKY - NÁVŠTĚVNOST ZÁKAZNÍKŮ – je sledování a následná analýza kolik uživatelů navštívilo e-shop objednatele.

3.4.10. POKROČILÉ STATISTIKY - VĚRNOST ZÁKAZNÍKŮ - je sledování a následná analýza chování uživatelů e-shopu objednatele, a to zda se uživatelé pravidelně vrací na e-shop uživatele a pokud ano, v jakém intervalu. Taktéž je pod tento pojem podřazeno sledování a analýza, zda si vracející se uživatelé e-shopu objednatele objednávají služby či zboží objednatele a popř. v jakém množství.

3.4.11. POKROČILÉ STATISTIKY – SEGMENTACE ZÁKAZNÍKŮ - je sledování a následná analýza jací uživatelé navštěvují e-shop objednatele. Jedná se zejména o to, jak se připojili na e-shop objednatele, tedy např. pomocí odkazu na jiných webových stránkách nebo zadáním webové adresy e-shopu objednatele přímo do webového prohlížeče.

3.4.12. POKROČILÉ STATISTIKY - GEOLOKACE - je sledování a následná analýza z jakých zemí/regionů/měst pochází uživatelé navštěvující e-shop objednatele.

3.4.13. POKROČILÉ STATISTIKY – KAMPANĚ – je vyhodnocení, kolik uživatelů navštívilo e-shop objednatele na základě reklamních kampaní objednatele (vedených např. na sociální síti Facebook a dalších) a zároveň se jedná o vyhodnocení, kolik uživatelů využívající tuto kampaň si nějaké nabízené zboží nebo službu objednalo na e-shopu objednatele. Taktéž se jedná o zpracování analýzy týkající se porovnání nákladů a výnosů jednotlivých výše uvedených kampaní.

3.4.14. SROVNÁNÍ VE STEJNÉM SEGMENTU TRHU – je vypracování srovnání výkonu e-shopu objednatele s výkonem dalších e-shopů nabízející obdobné zboží a služby jako e-shop objednatele. Výstup srovnání e-shopů bude zcela anonymní a budou srovnávány e-shopy nabízející své zboží ve stejné měně.

3.4.15. PERSONALIZACE E-SHOPU – ZÁKLADNÍ – je zasílání informací ze služby poskytovatele objednatele na jeho e-mailovou/webovou adresu o doporučeném a akčním zboží dle preferencí uživatelů.

3.4.16. PERSONALIZACE E-SHOPU – POKROČILÁ – spolu s činností obsaženou v čl. 3.4.15 těchto VOP, spadá do této kategorie činnost objednatele - definování bannerů na konkrétní kategorie produktů a produkty objednatele vyskytující se na e-shopu objednatele.

3.4.17. REPORTY + NASTAVENÍ INTERVALU – je zasílání emailových zpráv objednateli, v nichž jsou uvedeny zprávy o ukazateli KPI. Uživatel si také může ve službě objednatele nastavit interval zasílání těchto emailových zpráv.

3.4.18. PREDIKCE BUDOUCÍHO VÝVOJE KPI – je předpověď klíčových ukazatelů výkonnosti e-shopu objednatele, které zadá objednatel ve službě poskytovatele. Tato předpověď klíčových ukazatelů výkonnosti e-shopu objednatele se zpracuje z informací poskytnutých objednatel a získaných z nainstalovaných měřících kódů.

3.4.19. ABC ANALÝZA – je analýza, jejímž cílem je identifikovat skupinu prvků, které jsou podstatné pro celkový výsledek e-shopu objednatele, to znamená dozvědět se, které produkty e-shopu objednatele přinášejí nejvíce či nejméně peněžních produktů. V případě poskytované ABC analýzy budou zkoumány produkty e-shopu, kategorie e-shopu, uživatelé e-shopu a odkazující stránky.

3.4.20. VÝSTUP DASHBOARDU NA TV – určité segmenty poskytované služby jsou přizpůsobeny tomu, aby je bylo možné promítat na TV pomocí webového rozhraní dané TV, na niž se spustí služba pomocí URL služby.

3.4.21. ZVUKOVÉ UPOZORNĚNÍ NA NOVOU OBJEDNÁVKU – jestliže objednatel má spuštěnou službu poskytovatele v reálném čase a uživatel si objedná zboží na e-shopu objednatele, služba poskytovatele vydá zvukové znamení (např. pípnutí nebo cinknutí).

3.4.22. PODPORA E-MAILEM BĚHEM PRACOVNÍ DOBY – e-mailová podpora poskytována během pracovních dnů v časovém intervalu 8:00 - 17:00 poskytovatelem objednateli

3.4.23. PODPORA TELEFONICKY BĚHEM PRACOVNÍ DOBY - telefonická podpora poskytována během pracovních dnů v časovém intervalu 8:00 - 17:00 poskytovatelem objednateli

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNAVATELE

4.1. Objednatel má právo využívat prostředky, které si objednal v rámci poskytované služby. Objednatel je oprávněn využívat službu poskytovatele na základě vytvoření uživatelského účtu. Při založení tohoto uživatelského účtu objednatel povinně vyplní: Jméno, Příjmení, e-mail, heslo, stát, jazyk. Objednatel také může v uživatelském účtu vyplnit tyto údaje: IČ, DIČ, adresa, název firmy (dále i jen jako „fakturační údaje“).

4.2. Objednatel je oprávněn využívat službu poskytovatele ve zkušební době zcela zdarma. Jestliže objednatel v průběhu zkušební doby (resp. do 23:00 hod posledního dne zkušební doby) vyplní všechny fakturační údaje v uživatelském účtu a zároveň vyplní údaje platební nebo kreditní karty dle čl. 7.1. těchto VOP, tak souhlasí s tím, že zkušební doba vyplněním fakturačních údajů končí a objednatel bude dále využívat službu poskytovatele za úplat. V případě, že objednatel nebude mít k 23:00 hod posledního dne zkušební doby vyplněny fakturační údaje ve svém uživatelském účtu, se smluvní strany dohodly, že se smlouva k tomuto dni ruší a poskytovatel není povinen nadále poskytovat svou službu objednateli a je oprávněn vymazat uživatelský účet objednatele.

4.3. Objednatel se zavazuje nevyužívat služby pro šíření obsahu, který by byl v rozporu s platnými zákony nebo dobrými mravy.

4.4. Objednatel se zavazuje nevyužívat služby pro šíření pornografického nebo warez materiálu.

4.5. Objednatel se zavazuje nevyužívat služby pro šíření nevyžádané pošty - SPAMu. Objednatel uzavřením této smlouvy opravňuje poskytovatele k zasílání informačních emailů. Z doručování informačních emailů se může Objednatel kdykoliv odhlásit.

4.6. Objednatel se zavazuje nevyužívat služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva poskytovatele nebo by mohl způsobit znevýhodnění ostatních zákazníků poskytovatele při sdíleném využívání prostředků serveru.

4.7. Objednatel odpovídá poskytovateli za škody způsobené programovými chybami nainstalovaného softwaru, který byl v rámci užívání služby vložen nebo instalován ze strany objednatele.

4.8. V případě, že poskytovatel vyzve objednatele k odstranění svých dat, které poškozují programové nebo technické prostředky serveru, je objednatel povinen odstranit tato data neprodleně, nejpozději však do 24 hodin po odeslání e-mailové výzvy objednateli. Pokud tak objednatel neučiní, má poskytovatel právo jednostranně pozastavit provoz služby. O pozastavení provozu služby bude objednatel informován prostřednictvím e-mailu.

4.9. Objednatel je povinen při objednávce služby uvést pravdivé kontaktní údaje pro účely fakturace a komunikace s poskytovatelem. Objednatel se zavazuje udržovat kontaktní údaje aktuální. Zároveň se objednatel zavazuje nepoužívat pro přístup do administrace anonymizérů.

4.10. Objednatel je povinen chránit své přístupové údaje ke zřízeným službám před zneužitím 3. stranou.

4.11. Objednatel se zavazuje neprodleně informovat poskytovatele o veškerých poruchách a závadách provozu služby prostřednictvím e-mailu na adresu: info@e-shop.report.

4.12. Objednatel je plně odpovědný za obsah své nabídky i za celý obsahový materiál, který zveřejňuje prostřednictvím své webové stránky. Poskytovatel je v tomto ohledu v plné míře zbaven právní odpovědnosti. Objednatel podniká na svou vlastní odpovědnost.

4.13. Přístup do systému je vždy umožněn k určitému momentálnímu technologickému stavu tohoto systému, a to z důvodu neustálých probíhajících úprav a vylepšení. Zakoupením přístupu do služby a ostatních částí předmětu této smlouvy dává objednatel souhlas s tím, že je obeznámen s funkčností všech nabízených modulů, aplikací a volitelných nabídek nastavení. Po zakoupení placené verze nelze zpětně reklamovat nebo se dožadovat okamžité nápravy v případech kdy objednatel požaduje funkce, které systém přímo nenabízí.

4.14. Objednatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje uživatelů jeho e-shopu, které poskytuje poskytovateli, jsou poskytovány v souladu s právními předpisy, a to zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Objednatel výslovně prohlašuje, že veškeré poskytnuté osobní údaje jsou poskytnuty poskytovateli se souhlasem příslušných osob, tedy zejména uživatelů e-shopu objednatele. V případě, že by objednatel porušil výše uvedené jednání a poskytovatel byl povinen na základě tohoto protiprávního jednání zaplatit újmu uživatelům e-shopu objednatele či náhradu nákladů soudního řízení v rámci vymáhání této újmy nebo zaplatit pokutu na základě rozhodnutí správního úřadu, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli veškeré tyto peněžní prostředky do 10 dnů od obdržení písemné výzvy poskytovatele objednateli.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

5.1. Poskytovatel je povinen zajistit provoz všech svých softwarových a hardwarových prostředků pro zajištění služby. Výjimku z této povinnosti tvoří stavy, které nemohou být poskytovatelem ovlivněny, a nelze jim žádným způsobem předcházet. Jedná se např. o zásah vyšší moci, havárie, cílený útok na server nebo aplikaci s úmyslem vyřadit službu z provozu, výpadky veřejných telekomunikačních sítí nebo jiné úkony nezbytné pro zajištění provozu služeb poskytovatele (např. údržba hardware, aktualizace software, konfigurace serveru, výměna hardwarových komponent serverů apod.).

5.2. Poskytovatel je povinen provádět nepřetržitý monitoring svých technologických prostředků nezbytných ke správnému fungování služby. Poskytovatel je oprávněn provést odstavení služby při náhlých havarijních situacích nebo v situacích nezbytných, které jsou však plánované. O odstavení služeb informuje poskytovatel objednatele na emailovou adresu objednatele.

5.3. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit službu a data před neoprávněným zásahem 3. strany. V případě souběžného ohrožení bezpečnosti provozu služby a nepřetržitého provozu služby, je upřednostňována bezpečnost provozu služby.

5.4. Poskytovatel má právo pozastavit objednateli, který je v prodlení s platbou déle než 14 dní od splatnosti faktury za plnění poskytnuté poskytovatelem objednateli, přístup do služby E-SHOP.REPORT. Poskytovatel má právo od této smlouvy odstoupit, a to v případě, že je objednatel v prodlení s měsíční platbou za službu déle než 21 dní od splatnosti faktury. Objednateli ukončením služby nezaniká povinnost uhradit dlužnou částku za poskytnuté služby. O odstoupení od smlouvy nebo pozastavení přístupu objednatele do služby poskytovatele bude objednatel informován prostřednictvím e-mailu a okamžik doručení je okamžik zaslání tohoto odstoupení na emailovou adresu objednatele, kterou poskytl poskytovateli.

5.5. Poskytovatel má právo odstoupit od této smlouvy, pokud provozem aplikace objednatelem dochází k poškození ostatních zákazníků poskytovatele nebo v případě porušení povinností uvedených v bodech 4.5. - 4.10. a 4.14. ze strany objednatele. O ukončení provozu služby bude objednatel rovněž informován prostřednictvím e-mailu.

5.6. Poskytovatel neodpovídá za případné finanční ztráty, materiální ztráty nebo ztráty jiného charakteru, které by mohly vzniknout nedostupností služby, poškozením nebo ztrátou dat objednatele. V případě nedostupnosti služby prokazatelně zaviněné poskytovatelem, odpovídá poskytovatel za škodu do výše poměru částky zaplacené objednatelem za službu k celkové době nedostupnosti služby. Viz. bod 5.2.

5.7. Poskytovatel neodpovídá za obsah webové prezentace objednatele a pravdivost informací zveřejněných objednatelem.

6. CENA SLUŽBY A ZPŮSOB PLATBY ZA SLUŽBY

6.1. Provoz služby se sjednává na dobu neurčitou. Měsíční cena za poskytnutí služby poskytovatele je sjednána v rámci nabídky poskytovatele na jeho webových stránkách (<https://e-shop.report>) a je sjednána bez DPH, přičemž poskytovatel je plátcem DPH. Cena za tuto službu se liší zejména druhem poskytnutých služeb, které si objednatel vybere z cenové nabídky poskytovatele a výběrem určitého okruhu služeb s touto cenou souhlasí.

6.2. Provoz služby může být rovněž ukončen na základě výpovědi. Tu lze podat i bez udání důvodu. Výpověď může být zaslána elektronickou formou na kontaktní e-mail. Výpovědní doba je 1 měsíční a začíná plynout ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, přičemž dnem doručení výpovědi je den, kdy dojde k zaslání této výpovědi na emailovou adresu objednatele, kterou poskytl poskytovateli.

6.3. V případě úmyslného poškození dobrého jména poskytovatele ze strany objednatele je poskytovatel oprávněn od provozu služby odstoupit. Odstoupení od smlouvy je účinné ode dne následujícího po prokazatelném doručení zprávy o odstoupení od smlouvy, kterou objednatel obdržel.

6.4. Objednatel může převést službu na 3. osobu pouze se souhlasem poskytovatele, který vyjádří souhlas elektronickou formou na email objednatele. Nový nabyvatel služby musí před zahájením provozu souhlasit s těmito VOP a musí také od původního objednatele převzít veškeré závazky vůči poskytovateli.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1. Objednatel v rámci uživatelského účtu může zadat údaje o platební nebo kreditní kartě ve službě GoPay.cz, prostřednictvím které hodlá zaplatit za služby poskytovatele. Poskytnutím těchto údajů o platební nebo kreditní kartě dává objednatel souhlas k tomu, aby byla smluvená měsíční částka za poskytnutí služeb poskytovatele pravidelně v rámci služby GoPay.cz zaslána na určený účet poskytovatele po dobu poskytování služby poskytovatele.

7.2. Následně poskytovatel vystavuje objednateli daňový doklad o zaplacení vždy 1. den každého měsíce, ve kterém poskytovatel objednateli bude poskytovat službu jako opakované plnění a zároveň objednatel danou částku zaplatil prostřednictvím služby GoPay.cz dle čl. 7.1. těchto VOP.

7.3. Plátcí daně z přidané hodnoty z Evropské unie, kteří nemají sídlo v České republice, odpovídají za správné údaje o svém plátcovství této daně.

7.4. Všechny daňové doklady, proformy faktury, faktury, výzvy k platbě a upomínky jsou zasílány Poskytovatelem v elektronické podobě. Dnem doručení se rozumí den, kdy byla e-mailová zpráva zaslána na emailový účet objednatele.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Poskytovatel prohlašuje, že postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tzn. chrání osobní data objednatele před zneužitím a nikdy je neposkytuje 3. straně. Osobní údaje mohou být využity pouze poskytovatelem a to pro účely řádného fungování služby, přímé komunikace s objednatel a pro statistického potřeby poskytovatele.

8.2. Objednatel akceptuje skutečnost, že veškeré vystavené účetní doklady (faktury i proforma faktury) jsou zasílány objednateli elektronicky prostřednictvím e-mailové pošty v PDF formátu. Smluvní strany si sjednaly, že dnem či okamžikem doručení prostřednictvím e-mailové pošty je den či okamžik, kdy byl zaslán e-mail na emailovou adresu dané smluvní strany, kterou poskytl druhé smluvní straně.

8.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto VOP, přičemž je povinen o této skutečnosti informovat objednatele informací, která je zobrazena na úvodní straně administrativní části po přihlášení do uživatelského účtu.

8.4. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů z tohoto smluvního vztahu je věcně příslušný soud v Ostravě.

8.5. Nevyplývá-li z písemného ujednání stran těchto VOP výslovně něco jiného, budou jakákoli oznámení, včetně případných výzev, či jiná sdělení předpokládána podle této smlouvy nebo v souvislosti s ní učiněna písemně. Přípustnými formami jejich doručování podle těchto VOP jsou osobní předání nebo doručení poštou či kurýrem na adresu uvedenou v záhlaví těchto VOP či uvedená v uživatelském účtu objednatele nebo na jinou doručovací adresu oznámenou odesílateli v souladu s tímto ustanovením. Platí, že e-mailová zpráva je doručena v ten den, kdy byla odeslána.