

Obchodní zásady společnosti IT Operations s.r.o.

ve znění ke dni 25.5.2018

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost IT Operations s.r.o., IČO: 264 57 261, se sídlem Praha 10, U Továren 256/14, PSČ 102 00, je obchodní společností řádně založenou podle českého práva, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 83531 (dále jen „společnost“).
- 1.2. Společnost je poskytovatelem konzultačních služeb v IT, prodejcem výpočetní techniky a provozovatelem internetových aplikací.
- 1.3. Tyto Obchodní zásady upravují poskytování služeb a prodej zboží a z něj plynoucí práva a povinnosti zákazníků a společnosti.
- 1.4. Pokud není dále stanoveno jinak, mají níže uvedené pojmy v těchto Obchodních zásadách tento význam:

Memorandum	znamená součást obchodních zásad obsaženou v samostatném dokumentu, obsahující mj. informace o zpracování osobních údajů uživatele a zákazníka společnosti a informace o zpracování osobních údajů uživatele jinými uživateli; dostupný na internetové stránce www.itoperations.cz/memorandum.pdf
Registrace uživatele	znamená úkon ze strany osoby, která svobodně a ze své vůle vloží do aplikace společnosti osobní data a projeví souhlas s jejich zpracováním
Aplikace společnosti	Freshdesk - Internetová aplikace třetí strany, kterou společnost používá pro evidenci požadavků zákazníků
Síť uživatelů	jedná se o okruh uživatelů aplikace společnosti, kteří projeví vůli být součástí takového kruhu a mohou zpracovávat data ostatních uživatelů sítě.

2. Zákazník a uživatel

- 2.1. Zákazníkem se rozumí osoba, která na základě a v souladu s uzavřenou smlouvou nebo registrací v aplikaci objednává od společnosti služby nebo zboží v oblasti informačních technologií.
- 2.2. Uživatelem se rozumí osoba, která používá některou z internetových aplikací společnosti (dále jen aplikace).
- 2.3. Spolupráce mezi společností a zákazníkem spočívá v čerpání služeb společností zákazníkem nebo prodejem zboží zákazníkovi, čímž je zajištěno fungování informačních technologií dle potřeb zákazníka.
- 2.4. Internetové aplikace Freshdesk

Společnost umožní zákazníkovi registraci v aplikaci Freshdesk, který slouží k objednání služeb nebo zboží z oblasti informačních technologií.

2.5. Informační povinnost

Zákazník je povinen informovat společnost o změně údajů ve smlouvě.

Uživatel je povinen aktualizovat údaje v profilu své registrace v internetových aplikacích společnosti bez odkladu, jakmile se o takové změně dozví.

Uživatel je povinen udržovat s ostatními uživateli aplikací dobré vztahy a hlásit společnosti veškeré události, které by mohly negativně ovlivnit ostatní uživatele aplikací.

2.6. Zákaz zneužívání sítě uživatelů

Uživatel nebude využívat aplikace k nabízení a prodeji výrobků nebo služeb.

3. Objednávka služeb a zboží

3.1. Jednotlivé objednávky služeb a zboží budou realizovány na základě jednotlivých kupních smluv, které společnost uzavírá se zákazníkem přijetím jeho objednávky v programu Freshdesk.

3.2. Dílčí kupní smlouva je uzavřena odesláním požadavku v systému Freshdesk, nejpozději pak poskytnutím konzultace nebo dodáním zboží. Tím vzniká mezi zákazníkem a společností kupní smlouva ohledně objednaných služeb a zboží, která se řídí ujednáním a pravidly v tomto pořadí (1) smlouvou mezi zákazníkem a společností, (2) obchodními zásadami, (3) příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a (4) obchodními zvyklostmi.

3.3. Vyřizování objednávek

Zákazník se může na společnost obrátit s jakoukoli objednávkou. Společnost vyřizuje objednávky zejména s ohledem na dostupnost zboží, množství volných lidských zdrojů pro poskytnutí konzultace a historii spolupráce společnosti se zákazníkem

Společnost zejména nebude upřednostňovat zákazníky požadující urgentní poskytnutí konzultace pokud nejsou předem smluvně domluvené podmínky takové spolupráce

3.4. Dodávky zboží a konzultačních služeb

Společnost poskytuje služby konzultace a dodává zboží ve lhůtě, kterou stanoví při vyřízení objednávky.

Konzultace se považuje za poskytnutou ve chvíli, kdy zákazník projeví souhlas se započítáním konzultace a je ukončena ve chvíli, kdy zákazník nebo společnost projeví vůli a zdůvodnění konzultaci ukončit.

3.5. Vznik škody na zboží a odpovědnost za poskytnuté služby

Nebezpečí vzniku škody na zboží přechází na zákazníka okamžikem převzetí zboží nebo v momentě, kdy společnost umožní zákazníkovi se zbožím nakládat

Odpovědnost za poskytnuté služby přechází na zákazníka v okamžiku ukončení konzultace mezi zákazníkem a společností.

4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Cena za zboží je vždy uvedena v nabídce společnosti, která je doručena zákazníkovi a tuto zákazník odsouhlasí, čímž vznikne objednávka zboží
- 4.2. Cena za služby je vždy uvedena v odpovědi na požadavek a vychází z aktuálního ceníku společnosti. Cena se liší podle rychlosti poskytnutí konzultace a denní doby okamžiku, kdy je požadavek odeslán.
- 4.3. Někteří zákazníci mohou mít smluvně dané jiné ceny a ty jsou uvedené ve smlouvě.
5. Splatnost
 - 5.1. Cena za zboží bude zákazníkem uhrazena ve lhůtě uvedené společností, a to převodem na účet společnosti.
 - 5.2. Společnost si vyhrazuje právo požadovat zálohu na zboží splatnou předem.
6. Zpracování osobních údajů uživatele společností
 - 6.1. Mezi společností a uživatelem aplikací dochází ke zpracování osobních údajů ze strany Společnosti za účelem užívání těchto aplikací. Na základě provedené registrace v aplikaci se na uživatele vztahují ustanovení Memoranda o zpracování osobních údajů společnosti IT Operations spol. s.r.o., které bylo zveřejněno na internetové stránce www.itoperations.cz/memorandum.pdf dne 25.5.2018 (dále jen „memorandum“). Uživatel zároveň potvrzuje, že měl možnost se s Memorandem před provedením registrace v aplikaci seznámit.
 - 6.2. Memorandum tvoří přílohu těchto Obchodních zásad.
7. Zpracování osobních údajů uživatelem
 - 7.1. Ustanovení se vztahují na případ, kdy dochází ke zpracování osobních údajů uživateli aplikace jinými uživateli aplikace.
 - 7.2. Společnost jako správce pověřuje na základě tohoto článku obchodních zásad uživatele jako zpracovatele zpracováním osobních údajů jiných uživatelů jako subjektů údajů jménem společnosti.
 - 7.3. Uživatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s těmito ustanoveními Obchodních zásad a všeobecně závaznými právními předpisy a v jejich mezích tak, aby nedošlo k porušení základních práv a svobod subjektů údajů, zejména k porušení jejich práva na zachování lidské důstojnosti anebo k jiným neoprávněným zásahům do jejich práva na ochranu soukromí.
 - 7.4. Subjektem údajů se pro účely těchto ujednání rozumí osoba uživatele, jehož osobní údaje zpracovává jiný uživatel za účelem realizace a výkonu funkcí aplikace společnosti.
 - 7.5. Podmínky zpracování osobních údajů

Společnost a uživatel se dohodli, že pro zpracování osobních údajů na základě těchto ujednání platí následující podmínky:

 - 7.5.1. Předmět a doba zpracování osobních údajů

Uživatel je oprávněný pro účely společnosti zpracovávat osobní údaje subjektů údajů v souvislosti s registrací v aplikaci a po dobu trvání této registrace v aplikaci společnosti.

7.5.2. Povaha a účel zpracování osobních údajů

Účelem zpracování osobních údajů uživatelů jako subjektů údajů ze strany uživatele je realizace a výkon funkcí aplikace společnosti.

7.5.3. Typ osobních údajů

Typem osobních údajů, které bude uživatel pro účel společnosti zpracovávat budou ty osobní údaje, které se o uživateli v rámci registrace v aplikaci společnosti evidují.

7.5.4. Kategorie subjektů údajů

Uživatel bude pro účel uvedený v bodu 6.5.3. oprávněný zpracovávat jen osobní údaje o uživatelích.

7.6. Prohlášení a záruky uživatele

Uživatel za účelem aplikování tohoto článku Obchodních zásad prohlašuje a zaručuje společnosti, že:

- a) splní všechny podmínky pro zpracování osobních údajů v souladu s těmito ujednáními a rozumí účelu zpracování osobních údajů uživatelů tak, jak je společnost vymezila.;
- b) přijal se zřetelem na nejnovější poznatky, náklady na provedení opatření a na povahu, rozsah, kontext a účely zpracování, jakož i na rizika s různou mírou pravděpodobnosti a závažnosti pro práva a svobody fyzických osob, přiměřené technické a organizační opatření s cílem zajistit úroveň bezpečnosti přiměřenou tomuto riziku;

7.7. Povinnosti uživatele

Uživatel je povinný při zpracování osobních údajů:

- a) zpracovat osobní údaje jen na základě zdokumentovaných pokynů Společnosti;
- b) zpracovat osobní údaje pro Společnost výlučně za účelem vymezeným v těchto ujednáních;
- c) zabezpečit, aby zpracovával jen ty osobní údaje, které svým rozsahem a obsahem odpovídají účelům definovaným v těchto ujednáních;
- d) zpracovávat jen správné, úplné a podle potřeby aktualizované osobní údaje ve vztahu k účelu zpracování; nesprávné a neúplné osobní údaje je uživatel povinný znepřístupnit a bez zbytečného odkladu opravit anebo doplnit; nesprávné a neúplné osobní údaje, které není možné opravit anebo doplnit tak, aby byly správné a úplné, uživatel zřetelně označí a bez zbytečného odkladu odstraní;
- e) dodržovat stanovenou dobu zpracování pro jednotlivé kategorie zpracovaných osobních údajů.

7.8. Bezpečnost zpracovávaných osobních údajů

7.8.1. Uživatel je povinen po celou dobu trvání registrace dodržovat přijatá bezpečnostní opatření proti neoprávněnému nebo nezákonnému zpracování osobních údajů, jejich poškození, zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému zpřístupnění, poskytnutí nebo zveřejnění. Při

posuzování přiměřené úrovně bezpečnosti zpracování osobních údajů je uživatel povinný přihlídnout především na rizika, které představuje zpracování osobních údajů.

- 7.8.2. Za účelem zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů, je uživatel povinen zabezpečit trvalou věrohodnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů zpracování.
- 7.8.3. Aniž by byla dotčena ustanovení bodu 6.8.2, jakmile Poradce zjistí nebo má z jakéhokoliv důvodu podezření, že došlo anebo je vysoce pravděpodobné, že může dojít k porušení ochrany osobních údajů, je povinen:
- a) bezodkladně, nejpozději však do 24 hodin, informovat o těchto skutečnostech společnost, přičemž oznámení o porušení ochrany osobních údajů musí obsahovat alespoň:
 - (i) popis povahy porušení ochrany osobních údajů zahrnující, dle možností, kategorie a přibližný počet subjektů údajů, kterých se porušení týká, a kategorie a přibližný počet dotčených záznamů o osobních údajích;
 - (ii) jméno/název a kontaktní údaje zodpovědné osoby nebo jiné kontaktní osoby, u které je možné získat více informací;
 - (iii) popis pravděpodobných následků porušení ochrany osobních údajů;
 - (iv) popis opatření přijatých nebo navrhovaných společností s cílem napravit porušení ochrany osobních údajů zahrnující, dle potřeby, opatření na zmírnění jejich potenciálních nepříznivých důsledků;
 - b) poskytnout společnosti veškerou potřebnou součinnost a spolupráci požadovanou společností v souvislosti s řešením porušení ochrany osobních údajů;
 - c) včas obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim;
 - d) předložit společnosti zprávu o vyřešení porušení ochrany osobních údajů zahrnující přijatá opatření, a to do pěti pracovních dnů ode dne vyřešení porušení ochrany osobních údajů.
 - e) informovat společnost o porušení ochrany osobních údajů anebo o podezření z jakéhokoliv porušení fyzicky na adrese: U Továren 256/14, 102 00 Praha 10 nebo e-mailem na e-mailovou adresu support@itoperations.cz.

7.9. Audit

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost nebo externí auditor, kterého si společnost na tuto činnost najme, jsou oprávněni vykonávat audit uživatele za účelem prověření správnosti postupu uživatele s těmito ujednáními a příslušnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

7.10. Prohlášení společnosti

Společnost prohlašuje, že při výběru uživatelů dbala na odbornou, technickou, organizační a personální způsobilost uživatele a jeho schopnost zaručit bezpečnost zpracování osobních údajů subjektů údajů technickými, organizačními a personálními opatřeními, odpovídajícími způsobu zpracování osobních údajů.

7.11. Zpracování osobních údajů prostřednictvím subdodavatele

- 7.11.1. Uživatel se zavazuje, že vykoná zpracování osobních údajů osobně, tj. jen prostřednictvím svých zaměstnanců nebo jiných osob s obdobným pracovním poměrem.
 - 7.11.2. V případě, že uživatel má záměr zpracovávat osobní údaje prostřednictvím subdodavatele, je povinen o této skutečnosti informovat společnost a žádat její písemný souhlas, a to v lhůtě nejméně deseti dní před dnem, kdy zamýšlí zpracovávat osobní údaje prostřednictvím subdodavatelů. Společně se žádostí o souhlas předloží uživatel společnosti informace o subdodavateli s doklady, které jsou potřebné pro jeho činnost v takovém rozsahu, jaké jsou potřebné pro výkon zpracování osobních údajů uživatele. Bez písemného souhlasu společnosti se zpracováním osobních údajů prostřednictvím subdodavatele není uživatel oprávněn uzavřít se subdodavatelem smluvní vztah týkající se zpracování osobních údajů subjektů údajů pro společnost.
8. Ukončení spolupráce
 - 8.1. Zákazník je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou účinností.
 - 8.2. Uživatel je oprávněn ukončit registraci v aplikaci s okamžitou účinností použitím funkce „Zrušit registraci“ v profilu uživatele anebo výpovědí zaslanou na emailovou adresu soukromi@itoperations.cz v případech, kdy tato funkce není v aplikaci dostupná.
 - 8.3. Společnost je oprávněna ukončit spolupráci s uživatelem s okamžitou účinností z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu.
 9. Řešení sporů
 - 9.1. Rozhodnutí o jakémkoli přetrvávajícím sporu nebo nároku mezi uživatelem nebo zákazníkem a společností se může žalující strana podle své volby domáhat buď v rámci řádného soudního řízení, nebo u rozhodčího soudu, přičemž společnost, poradce i zákazník se zavazují splnit všechny povinnosti uložené jim v soudním rozhodnutí nebo rozhodčím nálezem. Strana žalovaná je provedenou volbou vázána, a nemůže ohledně totožného předmětu řízení (nároku) zahájit řízení u jiného soudu.
 - 9.2. V případě volby soudního řízení bude v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, místně příslušným soudem prvního stupně věcně příslušný soud podle sídla společnosti.
 - 9.3. V případě volby rozhodčího řízení budou případné spory mezi uživatelem a společností postoupeny a pak s konečnou platností řešeny v rámci rozhodčího řízení vedeného u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v souladu s jeho řádem třemi rozhodci, kdy každou Smluvní stranou bude jmenován jeden rozhodce, a tito jmenovaní rozhodci se dohodnou na dalším rozhodci.
 - 9.4. Místem konání rozhodčího řízení je Praha, Česká republika a jednajícím jazykem bude český jazyk.
 - 9.5. Rozhodnutí musí obsahovat i rozhodnutí o nákladech řízení. Náklady právního zastoupení a výdaje vítězné strany budou hrazeny stranou, která prohraje, popř. v poměru odpovídajícím míře její prohry.
 10. Změny obchodních zásad
 - 10.1. Společnost je oprávněna v návaznosti na změny legislativních a obchodních podmínek kterékoli ustanovení těchto obchodních zásad přiměřeně aktualizovat s tím, že taková

změna musí být společností zpřístupněna na webových stránkách www.itoperations.cz/obchodni-zasady.pdf.

- 10.2. Uživatel je oprávněn odmítnout změnu obchodních zásad nejpozději do 10 kalendářních dnů před její účinností, pokud z tohoto důvodu zároveň v této lhůtě ke dni účinnosti aktualizace obchodních zásad zruší registraci uživatele.
- 10.3. Pokud uživatel neprojeví do 10 kalendářních dnů před účinností změny obchodních zásad výslovný písemný nesouhlas s danou změnou a nezruší registraci uživatele, má se za to, že uživatel projevil se změnou obchodních zásad svůj souhlas a nové znění obchodních zásad se tak stává závazné pro registraci uživatele, pro dílčí kupní smlouvy, které dosud nezanikly splněním, jakož i pro jiné smlouvy uzavřené mezi společností a uživatelem nebo zákazníkem, jejichž součástí jsou tyto obchodní zásady, jako změna původně sjednaných obchodních zásad s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci obchodních zásad.
11. Závěrečná ustanovení
 - 11.1. Tyto obchodní zásady včetně všech otázek s nimi spojených, což zahrnuje rovněž otázky platnosti jednotlivých ustanovení či následků jejich případné neplatnosti, se řídí právem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
 - 11.2. Spotřebitelské smlouvy

Vystupuje-li uživatel zároveň jako spotřebitel, tj. osoba, která při uzavírání a plnění svých smluvních závazků nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, řídí se práva a povinnosti účastníků též §§ 1810 a násl. Občanského zákoníku.
 - 11.3. Registrace uživatele se považuje za dohodu ve smyslu § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku.
 - 11.4. V případě, že se některé ustanovení příslušné Dohody Poradce nebo těchto Obchodních zásad ukáže později jako neplatné, nezpůsobuje neplatnost tohoto ustanovení neplatnost Dohody Poradce ani Obchodních zásad jako celku. Společnost a Poradce se tímto zavazují nahradit bez prodlení neplatné ustanovení ustanovením novým, které nejbližší odpovídá úmyslu Společnosti a Poradce v době uzavření Dohody Poradce.
 - 11.5. Tyto Obchodní zásady jsou účinné ode dne 25. 5. 2018.