

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ RAYNET CRM č. 22-08-15

1. Úvodní ustanovení

1.1. Chápeme, že čtení obchodních podmínek není zábava. Zkuste si ale, prosím, najít chvílku a opravdu si je přečíst už teď, na začátku naší spolupráce. Mají totiž za úkol nastavit pravidla hry, abyste přesně věděli, co můžete požadovat Vy od nás, a co naopak očekáváme my od Vás v souvislosti se smlouvou, kterou jsme mezi sebou uzavřeli prostřednictvím našeho internetového rozhraní na webové stránce www.raynet.cz nebo www.raynetcrm.sk (dále také jen „naše webové stránky“) nebo případně v papírové podobě.

KDO JSME?

1.2. Než budeme pokračovat, tak několik informací o tom, kdo jsme a kde nás můžete najít. Jmenujeme se RAYNET s.r.o. a jsme obchodní společnost s více než 15letou historií. Vznikli jsme už v roce 2004. Pokud byste si chtěli v obchodním rejstříku ověřit, že opravdu existujeme, tak nás najdete zapsané u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 28180. Identifikační číslo nám bylo přiděleno 26843820 a sídlo máme v Ostravě - Porubě, konkrétně na ulici Hlavní třída 6078/13, PSČ: 708 00. Ale abychom to v těchto obchodních podmínkách nekomplikovali, my jsme prostě „RAYNET“, Vy jste „Zákazník“ a toto jsou „Podmínky“.

JSTE OPRÁVNĚNÍ S NÁMI UZAVŘÍT SMLOUVU?

1.3. Pokud s námi uzavíráte smlouvu jménem Zákazníka, který je právnickou osobou, prohlašujete, že máte plné oprávnění k tomu takovou smlouvu platně uzavřít.

SOUHLAS S TĚMITO PODMÍNKAMI

1.4. Používáním našeho softwaru RAYNET CRM, potvrzujete, že jste se pečlivě seznámili s těmito Podmínkami, celé jste si je přečetli a souhlasíte se vším, na čem jsme se v nich dohodli.

2. Pojmy

CO MYSLÍME NĚKTERÝMI POJMY?

2.1. Protože chceme předejít případným nedorozuměním a rádi bychom používali stejný jazyk, vyjasněme si, co myslíme některými pojmy, které budeme dále v Podmínkách používat:

2.2. **CRM** je softwarová aplikace RAYNET CRM pro řízení vztahů se zákazníky (Customer Relationship Management).

2.3. **RAYNET** je obchodní společnost RAYNET s.r.o., IČO: 26843820, sídlem Hlavní třída 6078/13, Poruba, 708 00 Ostrava, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 28180, kdy jsme jednou ze stran Smlouvy tak jak je definována níže. Jsme zároveň také správcem osobních údajů jak Vašich jako Zákazníka, tak i jednotlivých Uživatelů. A dále jsme také zpracovatelem osobních údajů (případných) klientů Zákazníka.

2.4. **Zákazník** jste Vy, tedy osoba, které jsme umožnili užívat CRM, ke kterému jako RAYNET vykonáváme autorská práva.

2.5. **Smlouva.** Smlouvou se rozumí smlouva uzavřená mezi Vámi jako Zákazníkem a námi jako RAYNETem. Tato smlouva mezi námi může vzniknout dvěma různými způsoby. Buďto tím, že vyplníte a odešlete registrační formulář na našich webových stránkách, nebo tak, že ji uzavřeme klasicky písemně v papírové podobě. Na základě takové Smlouvy Vám pak umožňujeme užívání CRM.

2.6. **Podmínky** upravují naše vzájemná práva a povinnosti při poskytování CRM na základě uzavřené Smlouvy. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2.7. **Instance** je označení pro účet Zákazníka v CRM. Instance je založena vyplněním a odesláním registračního formuláře na našich webových stránkách.

2.8. **Uživatelský účet** je nadřazený pojem, který v sobě obsahuje jak „Využívané uživatelské účty“, tak i „Volné uživatelské účty“. V rámci správy Vaší Instance jasně vidíte, které Vaše Uživatelské účty jsou aktuálně využívané a které volné.

2.9. **Využívaný uživatelský účet** je účet s vlastními přístupovými údaji přiřazený Zákazníkem konkrétnímu Uživateli za účelem užívání CRM.

2.10. **Volný uživatelský účet** je Uživatelský účet, který v dané chvíli není přiřazen žádnému konkrétnímu Uživateli. Jsou to Uživatelské účty, které pro Vás máme vyblokovány, abyste je mohli kdykoliv a okamžitě přiřadit svým konkrétním Uživatelům.

2.11. **Administrátorský účet** je účet vytvořený Zákazníkem za účelem spravování Instance a jednotlivých Uživatelských účtů.

2.12. **Uživatel** je fyzická osoba, vystupující na straně Zákazníka, která se přihlašuje do CRM prostřednictvím svého Uživatelského účtu. Uživatel je subjektem osobních údajů podle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

2.13. **Konektor API** je programovým rozhraním CRM, které umožňuje pracovat uvnitř CRM s daty z aplikací třetích stran.

2.14. **Zkušební doba** je období, během kterého můžete jako Zákazník užívat zdarma CRM, abyste se v plném rozsahu seznámili s jeho funkcemi a přesvědčili se, že Vám bude vyhovovat. Zkušební doba trvá maximálně 30 dnů a začíná běžet okamžikem, kdy je založena Zákazníková Instance v CRM.

2.15. **Poplatek** je měsíční úplata za užívání CRM.

2.16. **Zúčtovací období** je jeden kalendářní měsíc, pokud jsme se dohodli na tom, že budete Poplatek hradit na měsíční bázi. Zúčtovací období může však být i jeden kalendářní rok, pokud jsme se dohodli na tom, že budete hradit Poplatek jednou ročně.

2.17. **OZ.** Zkratkou OZ je myšlen občanský zákoník, tedy zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění.

CO PLATÍ, KDYŽ JE NĚCO JINÉHO VE SMLOUVĚ A NĚCO JINÉHO V PODMÍNKÁCH?

2.18. Pokud si ve Smlouvě nebo v některém z jejich dodatků písemně a výslovně domluvíme něco jiného, než co stanovují tyto Podmínky, platí to, na čem jsme se dohodli ve Smlouvě nebo dodatku. V ostatních případech platí tyto Podmínky.

3. Zkušební doba a placené užívání

3.1. Nikdo nechce kupovat zajíce v pytli, a tak Vám nabízíme možnost si na 30 dnů vyzkoušet naše CRM zcela zdarma. Garantujeme Vám, že těchto prvních 30 dní není z naší strany spojeno s žádnými poplatky a ani ukončení používání CRM není spojeno s žádným poplatkem.

JAK DLOUHÁ JE ZKUŠEBNÍ DOBA?

3.2. Zkušební doba trvá maximálně 30 dnů od založení Vaší Instance v rámci CRM.

K ČEMU JE ZKUŠEBNÍ DOBA URČENA?

3.3. Zkušební doba slouží k tomu, abyste se mohli detailně seznámit se všemi funkcemi, které naše CRM nabízí a přesvědčit se, že plně odpovídá Vaším potřebám a že se hodí k tomu, k čemu jej chcete používat. Jako zákazník totiž přebíráte odpovědnost za to, že jste si CRM odzkoušeli, že Vám bude vyhovovat

a že je vhodné pro dosažení Vámi zamýšlených výsledků.

CO SE STANE S DATY, KTERÉ BĚHEM ZKUŠEBNÍ DOBY VLOŽÍTE DO CRM?

3.4. Pokud se rozhodnete převést svou Instance do režimu placeného užívání, pak data, která jste do CRM vložili, zůstanou zachována. V případě, že se po uplynutí Zkušební doby rozhodnete s námi nepokračovat, budou veškerá Vaše data po uplynutí 120 dnů od skončení Zkušební doby z CRM nenávratně smazána.

V JAKÉM ROZSAHU MŮŽETE UŽÍVAT CRM BĚHEM ZKUŠEBNÍ DOBY?

3.5. Rozsah užívání CRM se řídí třemi základními prvky – časem, územím a množstvím. Ve zkušební době CRM můžete užívat následovně:

- časový rozsah: 30 dní od založení Vaší Instance;
- územní rozsah: neomezený;
- množstevní rozsah: podle množství vytvořených Uživatelských účtů.

3.6. Veškeré povinnosti a omezení, které tyto Podmínky stanovují na užívání CRM, se vztahují také na jeho užívání ve Zkušební době, s výjimkou těch povinností a omezení, která se svou povahou vztahují pouze k placenému užívání CRM.

KDY ZKUŠEBNÍ DOBA SKONČÍ?

3.7. Zkušební doba skončí, pokud nastane alespoň jedna z následujících dvou situací:

- uplyne doba podle bodu 3.2. Podmínek, nebo;
- převědete Vaši Instance do režimu placeného užívání CRM.

Placené užívání CRM

KDY A JAK MŮŽETE PŘEVÉST SVOU INSTANCI DO REŽIMU PLACENÉHO UŽÍVÁNÍ?

3.8. Placený režim můžete aktivovat u své Instance kdykoliv během Zkušební doby, a to prostřednictvím uživatelského rozhraní CRM. Takovouto aktivací zároveň projevujete výslovný souhlas s tím, že za další užívání CRM budete platit Poplatek. Pokud svou Instance nepřevědete do režimu placeného užívání během Zkušební doby, můžete to udělat ještě ve lhůtě 15 dnů od jejího skončení.

V JAKÉM ROZSAHU MŮŽETE UŽÍVAT CRM V REŽIMU PLACENÉHO UŽÍVÁNÍ?

3.9. Právo užívat CRM v režimu placeného užívání Vám vzniká na základě toho, že jsme spolu uzavřeli Smlouvu, Vy jste si v rámci uživatelského rozhraní

aktivovali režim placeného užívání a současně jste zaplatili Poplatek. Při splnění všech těchto podmínek Vám vzniká právo užívat CRM v tomto rozsahu:

- a. časový rozsah: sjednané období proti pravidelně se opakujícím platbám Poplatku;
- b. územní rozsah: neomezený;
- c. množství rozsah: podle množství vytvořených Uživatelských účtů.

4. Poplatek

KOLIK ZAPLATÍTE?

4.1. Výše Poplatku za užívání CRM je určena jedním z následujících dvou způsobů:

- a. Ceníkem uveřejněným na našich webových stránkách, pokud jste s námi uzavřeli smlouvu prostřednictvím vyplnění a odeslání registračního formuláře na našich stránkách nebo;
- b. Smlouvou, za předpokladu, že mezi námi došlo k uzavření písemné smlouvy v papírové podobě.

4.2. Výše Poplatku je vypočtena jako cena za jeden Uživatelský účet pro dané Zúčtovací období, vynásobena počtem Uživatelských účtů s přihlédnutím k bodům 4.3. a 4.4.

4.3. Děláme vše pro to, aby Vám CRM umožňovalo pružně reagovat na Vaše podnikatelské potřeby, proto můžete v CRM nakupovat nové Uživatelské účty okamžitě, a to i v průběhu daného zúčtovacího období. Věříme, že papírování máte i tak dost, a tak Vás nechceme zatěžovat fakturou navíc při každém navýšení počtu Uživatelských účtů. Při nákupu nových Uživatelských účtů proto sice uvidíte hned v rámci rozhraní CRM, kolik za ně zaplatíte, ale cenu Vám za ně promítneme až do nejbližší měsíční faktury, ve které nám je zaplatíte zpětně podle počtu dnů, ve kterých jste měli nové Uživatelské účty v daném zúčtovacím období nakoupené. Faktura na další zúčtovací období pak bude v rámci předplatného obsahovat už i nově přidané Uživatelské účty.

4.4. Výjimka platí pro Instance, u kterých máme sjednané roční předplatné (zúčtovací období je jeden rok). Přece jen rok je dlouhá doba, proto Vám v takovém případě zašleme fakturu na nově přidané Uživatelské účty hned po jejich nákupu. Pokud je však koupíte těsně před koncem Vašeho předplatného, to znamená v průběhu 12. měsíce daného ročního zúčtovacího období, tak budeme u nových Uživatelských účtů postupovat podle bodu 4.3. tedy stejně jako u měsíčních předplatných.

4.5. Ceny jsou uvedeny vždy bez DPH.

4.6. V rámci těchto Podmínek také výslovně berete na vědomí a souhlasíte s tím, že Poplatek není vázaný na to, že budete v příslušném období CRM fakticky využívat. Poplatek hradíte za to, že je Vám užívání CRM umožněno.

JAK BUDE PROBÍHAT FAKTURACE?

4.7. V rámci fakturace nabízíme dvě možnosti. Chápeme, že ono klasické otravné fakturační kolečko zbytečně zatěžuje jak Vás tak i nás. Jako řešení nabízíme automatizovanou měsíční platbu kartou. Pokud by pro Vás z nějakého důvodu bylo důležité udržet klasický postup, tak je možné i to.

AUTOMATIZOVANÁ PLATBA KARTOU

4.8. První varianta „automatizovaná platba kartou“ funguje tak, že v rozhraní CRM, v sekci nastavení, v položce týkající se vyúčtování a fakturace, navedete svou platební kartu do CRM. Každý měsíc se z ní stáhne to správné množství peněz a Vám bude chodit už jen hotová faktura. Samozřejmě si to můžete kdykoliv zkontrolovat, ale jinak na platby už myslet nemusíte.

PLATBA BANKOVNÍM PŘEVODEM

4.9. Druhou variantou je klasická fakturace, kdy Vám pošleme fakturu na e-mailovou adresu, kterou máte uvedenou ve své administraci CRM. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího vystavení. Vystavená faktura má veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadovaných účinnými právními předpisy (zejména zákonem o DPH). Vzhledem k tomu, že tento způsob s sebou přináší vyšší administrativní zátěž, je zpoplatněn dle Ceníku (Přeci jen, párování plateb není žádná legrace a my bychom ten čas raději věnovali Vám, našim klientům).

ELEKTRONICKÉ ZASÍLÁNÍ FAKTUR

4.10. Jako Zákazník tímto souhlasíte, že Vám budou faktury zasílány pouze elektronicky na e-mail(y), který máte uvedený ve své administraci CRM, což považujete za dostačující.

CO SE STANE, KDYŽ SE DOSTANETE DO PRODLENÍ SE ZAPLACENÍM FAKTURY?

4.11. To, co se stane, když nám zaplatíte fakturu později závisí na tom, o kolik později to bude. Zásadní milníky jsou tyto:

- a. 3 dny. V případě, že prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury přesáhne 3 dny, bude Vám zablokován přístup do CRM. Jakmile dlužnou částku zaplatíte, přístup Vám bude obnoven.
- b. 60 dní. Přesáhne-li Vaše prodlení se zaplacením faktury 60 dní, bude Vaše Instance zrušena. Pokud byste ji chtěli

obnovit, museli bychom se na tom dohodnout písemně.

- c. 120 dní. Při přesažení 120 dní prodlení se zaplacením faktury dojde k tomu, že Vaše Instance v CRM bude nenávratně smazána, včetně veškerých dat, která jsou její součástí.

- e-maily,
- telefonáty,
- dopisy.

5. Férové užívání CRM

ZNEUŽÍVÁNÍ ZKUŠEBNÍ DOBY

5.1. Bezplatná Zkušební doba je naším vstřícným krokem vůči zákazníkům a nemá sloužit k tomu, aby se někdo jejím zneužíváním vyhýbal placení Poplatku. Předpokládáme, že to nebude Váš případ, ale pokud by snad někdo opakovaně zneužíval Zkušební dobu CRM v rozporu s dobrými mravy, můžeme mu zablokovat možnost vytváření dalších Instancí a zároveň můžeme požadovat náhradu újmy, která nám takovým jednáním vznikla.

PRÁVA K OCHRANNÝM ZNÁMKÁM

5.2. Upozorňujeme, že uzavřením Smlouvy Vám nevznikají žádná práva k ochranným známkám RAYNETu, ani jiných třetích osob.

PŘÍSTUPOVÉ ÚDAJE UCHOVÁVEJTE V TAJNOSTI

5.3. CRM jste oprávněni užívat pouze osobně, respektive prostřednictvím pověřených osob. Prosím, uchovávejte své přístupové údaje k Uživatelským účtům v tajnosti, aby nedošlo k jejich zneužití ze strany třetích osob. Pokud byste tuto svou povinnost porušili, odpovídáte nám, i dalším osobám, za veškerou újmu, která by takovým zneužitím byla způsobena.

LIMITY POUŽITÍ

5.4. Chceme, aby naše služby fungovaly bezchybně pro všechny zákazníky, proto musíme jako jedno z opatření nastavit limity použití, které slouží k tomu, aby byly naše služby použitelné pro všechny.

LIMIT POČTU EVIDOVANÝCH ZÁZNAMŮ

5.5. Limit počtu evidovaných záznamů je stanoven na 200 000 záznamů. Do limitu započítáváme součet:

- Všech záznamů evidovaných v Adresáři
 - klienti,
 - kontaktní osoby,
 - leady;
- všech záznamů evidovaných v Obchodu
 - obchodní případy,
 - produkty,
 - nabídky,
 - objednávky;
- všech záznamů evidovaných v Aktivitách
 - úkoly,
 - schůzky,
 - události,

5.6. Dojde-li k užívání CRM s počtem evidovaných záznamů nad 200 000 záznamů, budeme Vás kontaktovat a domluvíme se na řešení, které pro Vás bude vzhledem k Vaším aktuálním a budoucím potřebám nejvýhodnější. V případě potřeby pak vhodně navýšíme systémové prostředky vyčleněním dedikovaného databázového serveru. To však již budeme muset zohlednit podle Ceníku.

DENNÍ LIMIT PŘI VYUŽÍVÁNÍ KONEKTORU API

5.7. Denní limit přístupů při využívání Konektoru API je stanoven na 24 000 přístupů za den. Nadužívání tohoto limitu je pro nás spojeno se zvýšenými náklady na infrastrukturu, což vede k tomu, že toto navýšení budeme nuceni promítnout podle Ceníku.

5.8. Pokud budete API využívat nadměrným způsobem, čímž rozumíme objem stažených dat větší než 100 GB měsíčně nebo neúměrně zatěžovat systém tak, že by hrozilo omezení ostatních zákazníků, vyzveme Vás k nápravě. V případě, kdy z Vaší strany k nápravě nedojde do 5 pracovních dnů od naší výzvy, vyhrazujeme si právo Vaši Integraci vypnout.

5.9. Chuť naší zákaznické podpory pomoci Vám s jakýmkoliv problémem je bezedná, ale den má pořád jen 24 hodin. Každému Uživateli tak jsme schopni garantovat 1 hodinu podpory na chatu a telefonu měsíčně. Bude-li to možné, rádi pomůžeme, může se však stát, že Vás poprosíme o přepnutí do e-mailové komunikace.

6. Zálohy

6.1. Máloco je v dnešní době tak strašidelné jako představa, že přijdeme o pracně nasbíraná obchodní data, proto si zakládáme na kvalitním zálohování.

JAK PROBÍHÁ ZÁLOHOVÁNÍ DAT?

6.2. Jako RAYNET provádíme každodenní zálohy dat, která uložíte do CRM. Záloha probíhá zpravidla k 02:00 hod.

6.3. Jednotlivé zálohy uchováváme minimálně po dobu 90 dnů od jejich vytvoření. Pokud je to technicky možné, tak i déle.

6.4. Prosím, vezměte na vědomí, že z technických důvodů jsou takto po dobu 90 dnů zálohována i data u Instancí, které byly zablokovány, zrušeny nebo čekají

na nenávratné smazání. S tímto jako Zákazník vyslovujete svůj souhlas.

JAK SE DOSTANETE KE SVÝM ZÁLOHÁM?

6.5. Žádost o poskytnutí zálohy Vašich dat zašlete e-mailem na adresu: podpora@raynet.cz. My Vám následně pošleme na Vaši e-mailovou adresu, kterou jste uvedli ve své žádosti (případně na adresu, ze které byla žádost odeslána) informace o postupu stažení zálohy dat.

V JAKÉM FORMÁTU ZÁLOHU OBDŘÍTE?

6.6. Na základě výše uvedené žádosti Vám předáme zálohu dat jako:

- Kopii databáze ve formátu SQL;
- Kopii příloh a souborů v komprimovaném archivu.

POSKYTNUTÍ ZÁLOHY DAT ZÁKAZNÍKOVÍ A JINÉ CITLIVÉ OPERACE NA VYŽÁDÁNÍ

6.7. Vaše citlivá data chceme chránit co nejlépe, pokud nás tedy požádáte o poskytnutí zálohy dat nebo o jinou operaci týkající se přístupu k Vaším datům, tak si musíme ověřit, že o to opravdu žádá osoba k tomu oprávněná. K tomu nám slouží jeden z následujících způsobů:

- Ověřený podpis.** Žádost s úředně ověřeným podpisem.
- Datová schránka.** Žádost odeslaná prostřednictvím Vaší datové schránky, přičemž v takovém případě budou odkaz pro stažení zálohy a heslo zaslány do Vaší datové schránky.
- Online podpis prostřednictvím CRM a případný videohovor.** Žádost je podepsána prostřednictvím CRM modulu „Online podepisování dokumentů“. Může se stát, že Vás v takovém případě požádáme o krátký videohovor k ověření Vaší identity, během kterého nám předložíte platný občanský průkaz jednatelů osoby. V takovémto případě nám tímto dáváte svolení si daný hovor nahrát, případně alespoň pořídit snímek žádající osoby, včetně jejího občanského průkazu.
- Elektronický podpis s časovým razítkem.** Žádost je v takovém případě v elektronické podobě (PDF) podepsána zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu a opatřená kvalifikovaným časovým razítkem. K takovéto žádosti je třeba přiložit kvalifikovaný certifikát na kterém je daný podpis založen, obsahující jednoznačný identifikátor podepisující osoby (a to konkrétně IK MPSV).

e. **Jiným způsobem,** který nám umožní jednoznačně a zachytitelně ověřit totožnost osoby jednající za Zákazníka.

6.8. Za osobu, která je oprávněna za Zákazníka zálohu požadovat považujeme pouze osobu Zákazníka (v případě právnické osoby kteréhokoliv jednatele dané společnosti).

6.9. Budete-li chtít, můžete nám dát vědět, že ve Vašem případě nemáme k ověření totožnosti používat některý ze způsobů uvedených pod písm. b.), c.), d.) nebo e.) bodu 6.7, případně můžete zúžit okruh osob, které jsou oprávněny za Zákazníka zálohu požadovat (pokud byste chtěli okruh těchto osob rozšířit je potřeba nám takovýto požadavek zaslat písemně s úředně ověřeným podpisem osoby oprávněné jednat za Zákazníka).

6.10. V případech, kdy to budeme považovat za potřebné, můžeme trvat na tom, aby byla Vaše žádost opatřena úředně ověřeným podpisem osoby oprávněné jednat za Zákazníka. Pokud jste právnická osoba, tak můžeme trvat na tom, abyste jednali za společnost takovým způsobem, jaký máte zapsaný v obchodním rejstříku (např. více jednatelů společně, anebo každý zvlášť).

BUDETE ZA POSKYTNUTÍ ZÁLOHY NĚCO PLATIT?

6.11. Jako Zákazník máte právo na bezplatné poskytnutí zálohy dat jednou za každých 6 kalendářních měsíců. Poskytnutí každé další zálohy dat bude zpoplatněno podle Ceníku účinného v době, kdy o poskytnutí zálohy dat požádáte.

7. Dostupnost služby

JAKOU DOSTUPNOST SLUŽBY VÁM GARANTUJEME?

7.1. Garantujeme Vám dostupnost CRM v rozsahu 99,5 % v kalendářním měsíci.

NA CO MÁTE NÁROK POKUD NENÍ DOSTUPNOST TAKOVÁ, JAKOU GARANTUJEME?

7.2. Pokud dostupnost není ve výši, kterou Vám garantujeme v bodě 7.1. Podmínek, vzniká Vám následující nárok vůči nám:

- dostupnost 98,00 - 99,50 %: nárok na slevu ve výši 35 % z Poplatku za Zúčtovací období, které začalo v příslušném kalendářním měsíci.
- dostupnost nižší než 98,00 %: nárok na slevu ve výši 50 % z Poplatku za dané Zúčtovací období.

PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

7.3. Z důvodu zlepšování služeb provádíme pravidelnou údržbu CRM, což znamená, že může být

přístup k CRM dočasně na krátkou dobu omezen nebo dokonce vyloučen. Pravidelnou údržbu provádíme zásadně mimo běžnou pracovní dobu (08:00 – 17:00 hod. CET), aby Vás omezovala co nejméně. Doba pravidelné údržby se nezahrnuje do limitu pro dostupnost CRM podle bodů 7.1. a 7.2. Podmínek, což výslovně berete na vědomí. O tom, kdy bude probíhat pravidelná údržba Vás budeme informovat prostřednictvím oznámení, které se Vám zobrazí v uživatelském rozhraní CRM.

KDY NEODPOVÍDÁME ZA NEDOSTUPNOST?

7.4. Za nedostupnost CRM neodpovídáme ani za situace, která je způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za takové se považují okolnosti neovlivnitelné naší vůlí, které nám brání ve splnění naší povinnosti. To se nevztahuje na situace, kdy jsme mohli takové překážky odvrátit nebo překonat anebo pokud bychom již v době vzniku našeho závazku o takové překážce věděli.

7.5. Jako příklad toho, jaké překážky lze považovat za okolnosti vylučující naši odpovědnost, můžeme uvést zejména následující:

- a. Stávka, pokud tato událost nastane v důsledku organizování třetími stranami;
- b. Teroristický útok;
- c. Války, občanské a vojenské nepokoje, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténní omezení;
- d. Úder blesku, zemětřesení, požár, bouře, záplavy, sesuvy půdy;
- e. Události, na základě kterých bude vyhlášen nouzový stav nebo jiná omezující opatření ze strany státních orgánů, krajských hygienických stanic či jiných institucí, dopadajících přímo či nepřímo na činnost společnosti RAYNET.

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

7.6. Do CRM mohou být začleněny doplňkové služby poskytnuté třetími osobami (např. geolokace evidovaných adres, mapové podklady, doplňování měnových kurzů a dat z obchodních rejstříků). S ohledem na to, že tyto služby neposkytujeme, tak neručíme za správnost, pravdivost, úplnost ani aktuálnost informací, které při užívání těchto doplňkových služeb obdržíte a stejně tak neneseme žádnou odpovědnost za škodu, kterou Vám může způsobit výpadek provozu těchto doplňkových služeb. Nedostupnost některé z doplňkových služeb se rovněž nezapočítává do dostupnosti podle bodů 7.1. a 7.2. těchto Podmínek. Celý tento bod jako Zákazník berete výslovně na vědomí.

OBSAH INTERNETOVÝCH STRÁNEK

7.7. Rovněž neodpovídáme ani za závadnost obsahu internetových stránek nebo služeb, které jsou na nich prezentovány, u hyperlinků umístěných přímo v CRM nebo v jiné části Vašeho systému, protože se žádným způsobem nepodílíme na obsahu těchto internetových stránek. Toto ustanovení se však samozřejmě nevztahuje na případy, kdy hyperlinky odkazují na naše vlastní webové stránky.

8. Trvání a ukončení smluvního vztahu

KDY SMLOUVA ZANIKÁ?

- 8.1. Smlouva zaniká v následujících případech:
- a. Uplynutím doby, na kterou byla sjednána;
 - b. výpovědí z naší strany;
 - c. odstoupením z naší strany;
 - d. zrušením Instance z Vaší strany;
 - e. pokud je Vám zrušena Vaše Instance v CRM v případě prodloužení s placením Poplatku delším než 60 dní;
 - f. v případě, že vyjádříte svůj nesouhlas s novým zněním Podmínek (viz bod 9.2. Podmínek).

VÝPOVĚĎ Z NAŠÍ STRANY

8.2. Smlouvu z naší strany jsme oprávněni vypovědět i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba je dvanáct měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena. Výpověď Vám v takovém případě budeme zasílat buďto poštou nebo datovou schránkou. Budeme-li zasílat výpověď poštou, tak ji zašleme na adresu sídla Vaší společnosti, pokud jste právnickou osobou, anebo fyzickou osobou podnikající nebo na adresu Vašeho bydliště, pokud jste fyzickou osobou. Pokud se nám takovýmto způsobem nepodaří Vám výpověď doručit, má se za to, že Vám byla doručena třetím dnem od jejího odevzdání poskytovateli poštovních služeb, což výslovně berete na vědomí. Smlouva zaniká s účinky ke dni uplynutí výpovědní doby.

ODSTOUPENÍ Z NAŠÍ STRANY

8.3. Odstoupit od Smlouvy jsme oprávněni svým jednostranným prohlášením za situace, kdy závažným způsobem porušíte některou z povinností, která Vám vyplývá ze Smlouvy, a to zejména, pokud použijete CRM způsobem, který je v rozporu s touto Smlouvou nebo s povinnostmi, které Vám vyplývají ze zákona a jiných obecně závazných právních předpisů.

8.4. Odstoupením Smlouva zaniká s účinky ke dni, kdy Vám prohlášení o odstoupení doručíme. Co se týče pravidel pro doručování odstoupení od smlouvy, platí pro ně obdobně ustanovení o doručování výpovědí obsažené v bodě 8.2. Podmínek.

ZRUŠENÍ Z VAŠÍ STRANY

8.5. Jako Zákazník jste oprávněni svoji Instanci v CRM zrušit kdykoliv, a to prostřednictvím rozhraní CRM. Zrušením Instance zaniká i Smlouva samotná, a to s účinky ke dni, kdy bylo zrušení z Vaší strany učiněno.

ZRUŠENÍ PRO PRODLENÍ SE ZAPLACENÍM POPLATKU

8.6. Pokud se ocitnete v prodlení se zaplacením Poplatku, které bude delší, než 60 dnů, zaniká tím Smlouva s účinky ke dni, kdy prodlení delší než 60 dnů nastalo. Vaše Instance v CRM bude v takovém případě zrušena, pokud se písemně nedohodneme jinak.

POSKYTNUTÍ ZÁLOHY PŘI UKONČENÍ SMLOUVY

8.7. Poslední vytvořená záloha dat je v případě ukončení Smlouvy poskytována bezplatně za předpokladu, že o ní písemně požádáte způsobem, který je upraven v bodě 6 těchto Podmínek.

8.8. Abychom Vám však výše uvedenou zálohu mohli poskytnout, musíte o ní požádat ve lhůtě 80 dní od ukončení smlouvy. Kdybyste požádali později, tak už to s nejvyšší pravděpodobností nebude možné, protože data v tu dobu budou již nenávratně smazána.

9. Změny Podmínek a výše Poplatku

9.1. Protože je třeba jít s dobou a pružně reagovat na vývoj událostí tak, abychom Vám mohli poskytovat co nejlepší a nejspolehlivější služby, neobejdeme se bez možnosti průběžně měnit znění těchto Podmínek. Nemusíte se však bát, o všech změnách budete informováni s dostatečným předstihem a budete mít možnost na ně reagovat, pokud byste s nimi nesouhlasili. Žádná nepříjemná překvapení!

PROCES ZMĚNY PODMÍNEK

9.2. Proces změny těchto Podmínek je popsateľný v následujících několika krocích:

- Nové znění Podmínek zveřejníme na svých webových stránkách.
- Vyrozumíme všechny Zákazníky a všechny Uživatelé o tom, že dojde ke změně znění Podmínek. Toto vyrozumění provedeme prostřednictvím oznámení v uživatelském rozhraní CRM, a to minimálně 15 dní před datem účinnosti takové změny.
- Vy jste povinni se seznámit se zněním nových Podmínek.
- Poté, co se s novými Podmínkami seznámíte, vyzveme Vás, abyste prostřednictvím svého Administrátorského účtu projevíli s těmito novými Podmínkami souhlas (Takový souhlas

má účinky pro celou Instanci, včetně všech Uživatelských účtů vytvořených v dané Instanci. Nové znění Podmínek pro Vás vstupuje v účinnost od okamžiku, kdy Administrátorský účet projevil souhlas s novými Podmínkami).

- Pokud vyjádříte s novým zněním Podmínek naopak svůj nesouhlas, pak s účinky ke dni počátku účinnosti novelizovaných Podmínek naše Smlouva zaniká a Vám vzniká právo na to vyžádat si poskytnutí Vaší zálohy dat.

JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA POPLATKU

9.3. Výši Poplatku a dalších položek uvedených v Ceníku jsme oprávněni měnit s jedinou výjimkou, a tou jsou smlouvy uzavřené na dobu určitou. Změnu výše poplatku Vám oznámíme obdobným způsobem, jaký jsme výše uvedli pro oznámení změny Podmínek. Jediným rozdílem je, že Vám takovou změnu oznámíme vždy nejméně 30 dní před její účinností.

9.4. Nová výše Poplatku je pro Vás závazná počátkem prvního Zúčtovacího období následujícího po uplynutí této doby.

10. Ochrana údajů a informací

ÚČELY UŽÍVÁNÍ ÚDAJŮ

10.1. Vaše osobní údaje jako Zákazníka a další související údaje a informace (dále budeme používat také jen souhrnné označení „Údaje“) shromažďujeme a zpracováváme pro účely:

- a. Užívání CRM Zákazníkem a jeho jednotlivými Uživateli;
- b. Poskytování služeb podpory CRM Zákazníkovi a jeho Uživatelům;
- c. Plnění závazků, které nám vůči Vám vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo v souvislosti s plněním povinností, které nám ukládají právní předpisy;
- d. Případné budoucí potřeby obnovit Vaši Instanci ze zálohy i po skončení smluvního vztahu;
- e. Posílání obchodních sdělení (newsletterů) v souvislosti s nabídkou dalších služeb souvisejících s CRM, jestliže jste k tomu vyslovili souhlas nebo pokud lze uplatnit jiný právní titul, v rozsahu a za podmínek stanovených Zásadami zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“) zveřejněných a zpřístupněných na našich webových stránkách, a to pouze na základě zákonných právních titulů zejména dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (dále „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Tyto údaje užíváme v souladu se Zásadami zejména ke zlepšení CRM nebo k poskytnutí služeb

customizace CRM dle Vašich požadavků a dle příslušného právního titulu, a nebudeme je zveřejňovat způsobem, který by mohl vést k Vaší identifikaci třetími osobami. S rozsahem zpracování údajů, uvedeném v tomto bodě Podmínek, se můžete jako Zákazník a Vaši Uživatelé detailně seznámit v rámci výše uvedených zveřejněných Zásad.

10.2. V souladu se Zásadami Vám mohou být na základě některého z příslušných právních titulů zasílána obchodní sdělení (newslettery) z naší strany, a to na e-mailové adresy, které jste uvedli při vytváření nebo změně Uživatelských účtů. Pokud je toto zasílání obchodních sdělení založeno na souhlasu, můžete vzít tento souhlas kdykoliv zpět, prostřednictvím odkazu, který je v každém obchodním sdělení obsažen. Pokud svůj souhlas tímto způsobem odvoláte, tak Vám již nebudou žádná další obchodní sdělení zasílána.

10.3. Jako Zákazník také tímto potvrzujete, že Vaše poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že jste byli poučeni o tom, že je poskytujete dobrovolně. V případě potřeby opravy Údajů můžete jak Vy, tak i Váš Uživatel využít práva na opravu Údajů, kdy toto právo je blíže specifikováno v Zásadách.

10.4. Prohlašujeme také, že veškeré údaje, které jsme o Vás v souvislosti s uzavřením Smlouvy shromáždili, nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly shromážděny.

OPATŘENÍ K ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

10.5. Přijali jsme vhodná a přiměřená technická a organizační opatření podle GDPR k zajištění bezpečnosti zpracování Údajů, která provádíme jako zpracovatel pro jednotlivé správce osobních údajů, tedy zejména pro Vás. Naši základní povinností je zpracování Údajů podle Vašich pokynů, případně podle pokynů Uživatelů. Naopak neručíme za užívání CRM v rozporu se Zásadami, Podmínkami či Smlouvou nebo za neoprávněné zpracování údajů z Vaší strany, respektive ze strany Uživatele.

10.6. Veškeré údaje a informace, které jsme od Vás získali v souvislosti s poskytováním CRM, jsou považovány za důvěrné a zavazujeme se je chránit před zneužitím a nepředávat je za obchodním nebo jiným účelem třetím osobám. Tím není dotčena naše zákonná povinnost vydat požadované informace státním orgánům v souladu s příslušnými právními předpisy.

10.7. Údaje, které jsme o Vás získali v souvislosti s poskytováním CRM jsme oprávněni použít v souladu

se Zásadami, přičemž jsme však povinni respektovat Vaše práva a oprávněné zájmy a můžeme tak učinit pouze takovým způsobem, v jehož důsledku Vám nevznikne újma a kterým současně nebude porušena naše povinnost chránit důvěrnost informací, které se Vás týkají.

VAŠE PRÁVA V SOUVISLOSTI S GDPR

10.8. V případě, že byste se Vy, Váš Uživatel, případně Váš Klient domnívali, že provádíme zpracování Vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména pokud jsou osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, můžete na základě svých práv garantovaných GDPR a v souladu se Zásadami:

- Požádat nás o přístup, omezení zpracování či podání vysvětlení;
- Požadovat po nás, abychom opravili nepřesné údaje, odstranili je či jinak napravili takto vzniklý stav dle Zásad.

10.9. Pokud požádáte Vy nebo Váš Uživatel o přístup ke zpracování svých osobních údajů, jsme Vám povinni příslušné informace předat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od Vaší žádosti.

ODVOLÁNÍ SOUHLASU SE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.10. V případě, že je zpracování založeno na souhlasu, jste Vy a Váš Uživatel oprávněni svůj souhlas se zpracováním osobních údajů také odvolat, a to například podáním, které učiníte na naši kontaktní e-mailovou adresu podpora@raynet.cz, která je uvedena i v Zásadách. V takovém případě však nemůžeme zaručit plnou funkčnost či využití CRM.

OZNÁMENÍ K ÚŘADU PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.11. Jakožto správce osobních údajů jsme před vydáním všeobecných obchodních podmínek učinili oznámení k Úřadu pro ochranu osobních údajů o tom, že hodláme zpracovávat osobní údaje, a jsme zaregistrováni pod ev. Č. 00033472. Nedílnou součástí Smlouvy jsou i ujednání o zpracování Vašich osobních údajů nebo Vašich klientů, které jsou sjednány v těchto Podmínkách, Zpracovatelské smlouvě a v souladu s požadavky GDPR.

ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA

10.12. Současně se smlouvou a těmito Podmínkami uzavíráme také Smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které naleznete více podrobností o tom, jak zpracování Vašich osobních údajů probíhá.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Vztahy ze Smlouvy se řídí českým právním řádem a v jeho rámci OZ. Dohodli jsme se také na tom, že kolizní ustanovení rozhodujícího právního řádu a Dohod OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se nepoužijí.

KTERÝ SOUD BUDE ROZHODOVAT?

11.2. Jako Zákazník také výslovně souhlasíte, že k řešení jakýchkoliv sporů a nároků souvisejících s používáním CRM je místně příslušný Okresní soud v Ostravě, respektive Krajský soud v Ostravě v případech, kdy je stanovena věcná příslušnost krajského soudu.

11.3. Tyto Podmínky nezakládají na naší straně kromě závazků uvedených v těchto Podmínkách žádné jiné závazky.

SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

11.4. V případě, že jakékoliv ustavení těchto Podmínek je neplatné nebo nevykonatelné, neovlivní to platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení těchto Podmínek. Ta zůstanou platná a vykonatelná podle podmínek v nich stanovených.

11.5. Změny těchto Podmínek jsou možné jen v písemné formě, přičemž za obě strany musí takovou změnu podepsat statutární zástupce.

11.6. Znění Smlouvy a těchto Podmínek představují jedinou a úplnou dohodu mezi námi vztahující se k CRM a plně nahrazují jakákoliv předchozí prohlášení, rokování, závazky, zprávy nebo reklamní informace týkající se CRM.

PŘÍLOHY PODMÍNEK

11.7. Přílohou č. 1 těchto Podmínek je i Ceník, který je jinak v aktuálním znění dostupný i na našich webových stránkách.

ÚČINNOST PODMÍNEK

11.8. Tyto Podmínky nabývají účinnosti nejpozději od 15. srpna 2022.

PŘÍLOHA č. 1 CENÍK

Aktuálně platný výchozí ceník používání RAYNET CRM je uveden níže:

▪ Cena licence za každého z uživatelů	650 Kč/měsíc
▪ Poplatek za zpracování při platbě převodem (platba kartou je zdarma)	59 Kč/platba
▪ Poplatek za poskytnutí mimořádné zálohy dat (1x za 6 kalendářních měsíců je poskytnutí zálohy na vyžádání zdarma)	2 000 Kč/případ
▪ Poplatek za navýšení limitů volání API – za každých 10 000 požadavků/den	1 000 Kč/měsíc
▪ Poplatek za nadlimitní počet evidovaných záznamů, za každých započatých 200 tisíc záznamů (Klienti + Kontaktní Osoby + Leady + Aktivity + Obchodní případy + Produkty)	2 000 Kč/měsíc

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že RAYNET je oprávněn jednostranně měnit výši Poplatku a dalších položek tohoto Ceníku. Takovéto změny Vám oznámíme minimálně 30 dní před jejich účinností.

Uzavřením smlouvy o užívání RAYNET CRM, jako Zákazník, výslovně prohlašujete, že jste si uvedený Ceník pečlivě prostudovali, zeptali jste se na vše, co Vám bylo nejasné a že Vám byly veškeré případné dotazy RAYNETem zodpovězeny. Zároveň prohlašujete, že Ceník a jeho jednotlivým položkám rozumíte a s tímto souhlasíte.