

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování Služeb  
společností C-all solutions s.r.o., IČO 03398536,  
sídlem K Horoměřicům 1184/43, Suchdol, 165 00 Praha 6,  
vedenou u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 231015,  
dále jen „C-all solutions“**

---

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti C-all solutions (dále také „Podmínky“) vstoupily v platnost a účinnost dne 1.10.2015 a upravují podmínky pro poskytování Služeb a produktů touto společností (dále také „Služby“) a řídí se jimi všechny obchodní smluvní vztahy uzavírané mezi C-all solutions a druhými stranami (dále jen „Klient“). Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást a navazují zejména na Smlouvu o poskytování Služeb C-all solutions, uzavřenou mezi C-all solutions a Klientem (dále jen „Smlouva“), v níž je obsažen odkaz na Podmínky a dále objednávky a dokumenty se Smlouvou souvisejícími. Odkaz může být obsažen zejména ve Smlouvě, rámcové smlouvě, smlouvě o dílo, objednávce, na dodacím listu nebo předávacím protokolu, přičemž podpisem takové listiny stvrzuje Klient svou znalost, souhlas a vázanost těmito Podmínkami. Tyto obchodní podmínky definují vztah mezi C-all solutions a Klientem.
- 1.2. C-all solutions je poskytovatelem Služeb v oblasti internetu a reklamy a dalších Služeb, které jsou specifikovány na webových stránkách [www.c-all.cz](http://www.c-all.cz).
- 1.3. Smluvní vztahy mezi stranami se řídí právním řádem České republiky a zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 12/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění (dále jen „autorský zákon“). Podmínky jsou základními podmínkami poskytování Služeb C-all solutions a pokud se odchyľují od dispozitivních právních norem platného právního řádu České republiky, mají před těmito normami přednost. Odchyľky od těchto Podmínek mají platnost jen tehdy, jsou-li ve Smlouvě výslovně sjednány.

## **2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

- 2.1. Smluvní vztah mezi C-all solutions a Klientem vzniká na základě podpisu Smlouvy a jejím potvrzením ze strany C-all solutions.
- 2.2. Předáním řádně vyplněné a podepsané Smlouvy Klient stvrzuje, že se seznámil jak s jejím obsahem, tak se zněním těchto Podmínek, porozuměl jim a souhlasí s nimi.
- 2.3. V případě, že vznikne smluvní vztah mezi C-all solutions a Klientem na základě písemné, faxové nebo emailové objednávky (dále jen „objednávka“), platí, že objednávka je pro C-all solutions závazná až akceptací objednávky ze strany C-all solutions.
- 2.4. Poskytování Služeb ze strany C-all solutions je podmíněno splněním všech sjednaných platebních i dalších podmínek, které jsou uvedeny ve Smlouvě.

### **3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 3.1. Klient je povinen poskytovat C-all solutions úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků C-all solutions.
- 3.2. V případě, že v rámci výkonu Služeb dle Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, které v rámci platných právních předpisů podléhají předchozímu souhlasu jakékoliv třetí osoby či subjektu údajů, je Klient povinen tento souhlas zabezpečit na své náklady tak, aby zpracování dat v rámci výkonu Služeb probíhalo v souladu se zákonem.
- 3.3. Klient se zavazuje zajistit pro C-all solutions potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající ze Smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.
- 3.4. Klient se dále zavazuje předat C-all solutions podklady a informace, potřebné pro instalaci a zajištění provozu Služeb.
- 3.5. Klient se zavazuje umožnit C-all solutions přístup k programovému vybavení a k informačnímu systému Klienta v rozsahu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a poskytování Služeb.
- 3.6. C-all solutions bude informovat bez zbytečného odkladu Klienta o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech týkajících se výkonu Služeb dle Smlouvy.
- 3.7. C-all solutions je oprávněn dočasně odepřít přístup a poskytování Služby v případě prodlení Klienta s úhradou za tuto Službu delším než 30 dnů, a to do uhrazení dlužné částky.
- 3.8. Klient se zavazuje, že nebude vyvíjet jakoukoliv činnost, jež by vedla k narušení poskytování Služeb ze strany C-all solutions, či k narušení poskytování Služby vůči dalším Klientům C-all solutions.
- 3.9. Klient se zavazuje, že nebude vyvíjet jakoukoliv činnost, jež by vedla k narušení datového centra C-all solutions s cílem získání informací týkajících se C-all solutions či

- dalších Klientů uložených v datovém centru C-all solutions či s cílem následného využití takto získaných informací.
- 3.10. C-all solutions neručí za správnost poskytování Služeb v případě, že jsou provozovány na chybně nakonfigurovaném počítači či v prostředí chybně nastavené počítačové sítě.
  - 3.11. C-all solutions je oprávněna odmítnout, zastavit nebo zrušit poskytování Služeb, a to v následujících případech:
    - 3.11.1. Klient nedodal podklady v souladu se Smlouvou a požadavky C-all solutions.
    - 3.11.2. Podklady dodané Klientem dle Smlouvy neodpovídají Smlouvě či těmto Podmínkám.
    - 3.11.3. Požadavky Klienta jsou v rozporu se zákonem či dobrými mravy.
    - 3.11.4. Klient je v prodlení s úhradou ceny za poskytování Služeb C-all solutions ve smyslu Smlouvy.
  - 3.12. C-all solutions je oprávněna kdykoliv si vyžádat pokyny Klienta, pokud je to potřebné a účelné pro řádné poskytování Služeb. Pokud byly ze strany C-all solutions pokyny od Klienta vyžádány, je C-all solutions oprávněna přerušit poskytování Služeb, a to až do udělení předmětných pokynů Klienta. C-all solutions je oprávněna při poskytování Služeb postupovat i bez pokynů Klienta. Odpovědnost C-all solutions za škodu či nemajetkovou újmu vzniklou Klientovi v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy je zcela vyloučena, pokud bylo ze strany C-all solutions postupováno v souladu s pokyny Klienta.
  - 3.13. C-all solutions si vyhrazuje právo posunout zahájení poskytování Služeb sjednaných s Klientem dle Smlouvy v návaznosti na přidělení telefonních čísel od ČTÚ, a to na základě žádosti či objednávky ze strany C-all solutions nebo jiného zprostředkovatele o přidělení telefonních čísel. Lhůta pro zahájení poskytování Služeb dle Smlouvy se tak automaticky prodlouží o lhůtu, po kterou nedošlo ze strany ČTÚ k přidělení telefonních čísel. Takové prodloužení lhůty pro zahájení a poskytování Služeb dle Smlouvy není porušením ustanovení Smlouvy ze strany C-all solutions a Klient není pro tento důvod oprávněn odstoupit či vypovědět Smlouvu.
  - 3.14. Klient tímto výslovně souhlasí a prohlašuje, že se nečiní a nebude činit jakýkoliv vlastnický či obdobný nárok k telefonním číslům, která budou zřízena pro účely poskytování Služeb dle Smlouvy.

#### **4. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ A LICENČNÍ UJEDNÁNÍ**

- 4.1. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- 4.1.1. produkty a veškeré informace, které Klient získá prostřednictvím, přímo nebo zprostředkovaně od C-all solutions, obsahují chráněné informace společnosti C-all solutions, poskytovatelů jejích licencí či dalších dodavatelů a jsou chráněné autorským zákonem České republiky, dalšími příslušnými autorskými zákony, dalšími zákony o ochraně duševního vlastnictví a ustanoveními mezinárodních úmluv;
  - 4.1.2. úplné vlastnické právo a nárok na produkty, informace, a veškerá související práva k duševnímu vlastnictví náleží C-all solutions nebo poskytovatelům jejích licencí;
  - 4.1.3. produkty jsou licencovány, nikoliv prodávány, a vlastnické právo k jednotlivým kopiím produktů náleží C-all solutions nebo poskytovatelům jejích licencí a v žádném případě nepřechází na Klienta
  - 4.1.4. C-all solutions si vyhrazuje veškerá práva, jež nejsou Klientovi výslovně poskytnuta.
- 4.2. C-all solutions a Klient jsou si vědomi toho, že v rámci plnění Smlouvy o poskytování Služeb si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout nebo zpřístupnit informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“), mohou jejich zaměstnanci nebo zástupci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou nutnou pro plnění Smlouvy se obě strany zavazují neseznamovat se s věcným obsahem důvěrných informací druhé strany, neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy a poskytování Služeb ze strany C-all solutions. Nedohodnou-li se C-all solutions s Klientem výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména data uložená v datovém centru C-all solutions, technické know-how, obchodní nebo marketingové informace a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 4.3. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana, měla

přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací.

- 4.4. Ustanovení tohoto článku těchto Podmínek není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve jeden (1) rok po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 4.5. Za porušení povinností o ochraně informací dle těchto podmínek se nepovažuje poskytnutí informace, že Klient má uzavřenu Smlouvu o poskytování Služeb, a informaci o počtu uživatelů Služeb.

## **5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 5.1. C-all solutions a klient nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a v rozsahu, stanoveném těmito Podmínkami.
- 5.2. C-all solutions neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od Klienta. C-all solutions není odpovědna za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků Klienta. Klient se zavazuje dodržovat zásady bezpečného užívání počítače při práci s produkty C-all solutions i jeho subdodavatelů. Při nedodržení obecných zásad bezpečného užívání počítače ze strany Klienta ztrácí Klient nárok na uplatnění práva z vadného plnění a nemá právo po C-all solutions požadovat jakoukoliv případnou náhradu škody nebo nemajetkové újmy.
- 5.3. C-all solutions není odpovědna za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 5.4. C-all solutions neodpovídá za škodu vzniklou vlivem výpadku síťového napájení, výpadkem připojení k internetu, vypnutím či resetováním počítače, zavirováním počítače, útokem ze sítě internet nebo z jiné sítě, poruchou hardwaru (dále jen „HW“) nebo chybou softwaru (dále jen „SW“), chybným zobrazováním telefonních čísel na webových stránkách Klienta a s tím souvisejícím chybným měřením dat, výpadkem hovorů přes telefonní ústřednu.

- 5.5. C-all solutions neodpovídá za škody, které byly způsobeny tímto konáním Klienta:
- 5.5.1. nesprávnou obsluhou HW, SW Klientem, jež by měla za následek vady Služeb poskytovaných dle Smlouvy
  - 5.5.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem Klienta a uživatelů do SW a HW spravovaného C-all solutions
  - 5.5.3. nedostatečnou ochranou nebo zneužitím přístupových jmen a hesel ke Službě ze strany Klienta a uživatelů
- 5.6. C-all solutions zároveň neodpovídá za vady vzniklé živelnými pohromami nebo zásahem vyšší moci. Uživateli se pro účely těchto Podmínek a Smlouvy rozumí zaměstnanci Klienta či ostatní osoby, jež používali Službu či měli ke Službě přístup.
- 5.7. Společnost C-all solutions a její dodavatelé nejsou v žádném případě vůči Klientovi odpovědní za ušlý zisk, ušlé tržby, škody na goodwillu, ztrátu dobrého jména, přerušení provozu, náklady spojené se ztrátou či poškozením dat či dokumentace, náklady při zpoždění nebo za jakékoli nepřímé, nahodilé, zvláštní či následné škody bez ohledu na povahu nároku, včetně zejména ztráty užitné hodnoty, nedostupnosti on-line Služeb, neprovedení dodávky, nebo za škodu vzniklou třetím stranám, z jakéhokoliv důvodu či titulu, i kdyby společnost C-all solutions byla informována, věděla či měla vědět o možnosti vzniku takových škod nebo nároků.
- 5.8. Pokud je bez ohledu na články 5.1. – 5.7. těchto Podmínek společnost C-all solutions označena za odpovědnou za škody vyplývající z porušení, závady, chyby či neshodnosti Služeb, bez ohledu na to zda se jedná o odpovědnost smluvní nebo mimosmluvní, a bez ohledu na to, zda případná náhrada podle Smlouvy nesplní svůj zákonný účel, celková odpovědnost společnosti C-all solutions podle Smlouvy nepřesáhne:
- 5.8.1. U jednorázových plnění C-all solutions celkovou výši ceny takového plnění bez příslušné DPH, uhrazené Klientem za předmětný vadný produkt, nebo jinou závadnou Službu nebo materiál.
  - 5.8.2. U opakujících se plnění čtyřnásobek měsíční fakturované ceny vadné Služby, jejíž výše je specifikována v příloze Smlouvy o poskytování Služeb.

## **6. VZTAH C-all solutions KE TŘETÍM OSOBÁM, ZÁPOČET POHLEDÁVEK**

- 6.1. C-all solutions je oprávněna bez předchozího písemného ani ústního souhlasu Klienta zajistit poskytování Služby nebo jeho části třetí osobou.
- 6.2. Na základě těchto Podmínek se stanovuje, že Klient, ani žádné osoby s ním přímo spojené při poskytování Služby či ve smluvním vztahu s C-all solutions nejsou bez

výslovného písemného souhlasu C-all solutions oprávněni činit zápočet jakékoliv pohledávky vůči C-all solutions, bez ohledu na to, zda vznikla při poskytování Služeb či v rámci předmětné Smlouvě, na základě objednávky, nebo byla získána jiným způsobem.

## **7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 7.1. Podpisem Smlouvy a akceptací těchto Podmínek Klient souhlasí se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a to pro účely vnitřní potřeby C-all solutions, nabízení Služeb poskytovaných či zprostředkovaných C-all solutions apod.
- 7.2. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny zaměstnancům a obchodním zástupcům C-all solutions a dále poskytovatelům objednaných Služeb v míře nezbytně nutné.
- 7.3. Klienta dává C-all solutions svůj výslovný souhlas se zveřejněním jména Klienta, loga či obchodní značky Klienta, ukázek výstupů činnosti C-all solutions či URL adresy v referencích C-all solutions. Klient je oprávněn písemně požádat C-all solutions o vynětí Klienta z referencí, a to pouze z vážných důvodů. Pokud jsou pro to dány důvody, C-all solutions Klienta vyloučí z referencí.
- 7.4. Klient dává C-all solutions svůj výslovný souhlas s tím, aby C-all solutions mohla využívat za účelem dalšího anonymního zpracování statistická data Klienta týkající se jednotlivých prvků jeho internetového marketingu.

## **8. PLATEBNÍ A CENOVÉ PODMÍNKY**

- 8.1. C-all solutions je oprávněna požadovat zálohu z ceny nebo platbu předem. V případě, že platba nebude Klientem uhrazena řádně a včas ve smyslu faktura – daňových dokladů vystavených C-all solutions, není C-all solutions povinna Službu poskytnout.
- 8.2. Obvyklá doba splatnosti faktur – daňových dokladů vystavených C-all solutions je 14 dní. Pro případ, že bude Klient v prodlení s úhradou faktur – daňových dokladů vystavených C-all solutions, je C-all solutions oprávněna požadovat a vyfakturovat Klientovi úrok z prodlení za každý den takového prodlení, a to ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky.
- 8.3. Za řádně uhrazenou Službu se považuje Služba, která byla Klientem uhrazena, a to úhradou ve výši odpovídající výši stanovené příslušnou Smlouvou (případně objednávkou) a pod variabilním symbolem, který byl uvedena na Smlouvě nebo příslušné faktuře – daňovém dokladu.
- 8.4. Cena Služeb je uvedena bez DPH.

- 8.5. Klient může učinit vůči vystaveným fakturám – daňovým dokladům námitky, a to písemně na adresu sídla C-all solutions nejpozději do jednoho týdne od doručení faktury – daňového dokladu. Částky, které nebyly rozporovány, jsou i nadále splatné. Po uplynutí této lhůty pro učinění námitek zaniká právo Klienta učinit námitky vůči příslušné faktuře – daňovému dokladu.
- 8.6. Klient výslovně souhlasí s tím, aby mu byly faktury – daňové doklady vystavené C-all solutions zasílány prostřednictvím emailu na emailové adresy uvedené v záhlaví Smlouvy. Klient je povinen potvrdit příjem každé faktury – daňového dokladu zaslané prostřednictvím emailu, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od data a času jeho odeslání.

## **9. REKLAMAČNÍ UJEDNÁNÍ**

- 9.1. V případě vadného poskytnutí Služeb z důvodu na straně C-all solutions je Klient oprávněn v rámci tzv. reklamačního řízení požadovat přiměřenou slevu. Právo na přiměřenou slevu Klientovi nenáleží, pokud Klient již před poskytnutím Služby věděl o její vadě nebo pokud Klient vadu Služby sám nebo zcela způsobil.
- 9.2. Reklamáce musí být Klientem učiněna písemně, na adresu sídla C-all solutions nebo na email C-all solutions: info@c-all.cz, musí být učiněna do 5 dnů ode dne, kdy vada měla být při náležitě péči ze strany Klienta zjištěna, nejpozději však do 6 měsíců od poskytnutí Služby, a musí obsahovat označení Klienta, název Služby, číslo smlouvy, sjednaný termín poskytování Služby, detailní popis zjištěné vady. Po uplynutí předemtných lhůt zaniká právo Klienta na učinění reklamace vadného poskytnutí Služeb.
- 9.3. C-all solutions rozhodne o řádně učiněné reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace Klienta.
- 9.4. Záruční doba na Služby poskytované C-all solutions se řídí platnými právními předpisy České republiky.
- 9.5. V případě výpadku v poskytování Služby se za vadu Služby považuje pouze výpadek v poskytování Služeb, který trval více než 48 hodin.

## **10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 10.1. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a těchto Podmínek platí ustanovení Smlouvy.
- 10.2. Klient je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy a těchto Podmínek spočívajícího v prodlení C-all solutions s plněním jeho závazků po dobu



- delší než třicet (30) dní a nezjedná-li nápravu do deseti (10) dní od písemného doručení oznámení Klienta. C-all solutions není v případě splnění povinností v předmětné lhůtě 10 dní od písemného doručení oznámení Klienta v prodlení s plněním závazků podle Smlouvy.
- 10.3. C-all solutions je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy a těchto podmínek Klientem, spočívajícího v prodlení Klienta s plněním závazků podle Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní.
  - 10.4. Pokud se Klient dostane do platební neschopnosti či úpadku, nebo přistoupí k reorganizaci svých závazků, či není schopen splácet své dluhy či se dostane do likvidace, má společnost C-all solutions právo ukončit tuto smlouvu s okamžitou platností jednostranným písemným odstoupením.
  - 10.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení). Při ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu zanikají rovněž s okamžitou platností veškerá práva a případné licence poskytnuté a udělené Klientovi. Klient nesmí nadále používat poskytované Služby.
  - 10.6. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy a Podmínek.
  - 10.7. Veškeré smlouvy a smluvní vztahy uzavřené mezi C-all solutions a Klientem je možné měnit pouze písemnou dohodou obou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků.
  - 10.8. Změny a tiskové chyby jsou vyhrazeny. C-all solutions je oprávněna tyto Podmínky kdykoliv změnit. Tuto změnu je C-all solutions povinna oznámit Klientovi nejpozději do 10 dnů před účinností nových Podmínek. V takovém případě je Klient oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou třiceti dnů. Tyto Podmínky se v původním znění použijí do uplynutí výpovědní doby.