

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti

Performatio s.r.o.,

IČ: 09819088, se sídlem Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 342972 (dále jen „**Poskytovatel**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti se smlouvou o poskytování marketingových služeb či jinak nazvanou smlouvou, jejímž předmětem je poskytování marketingových služeb a služeb souvisejících, uzavřenou mezi Poskytovatelem a třetí osobou (dále jen „**Objednatel**“). Poskytovatel a Objednatel dále také jen jako „**Strany**“.
- 1.2 Tyto obchodní podmínky upravují podmínky, za kterých bude Poskytovatel poskytovat konzultace a služby v oblasti marketingové automatizace a marketingu (dále jen **Služby**) Objednateli, dle dílčích smluv o poskytování marketingových služeb.

2. OBJEDNÁVÁNÍ SLUŽEB

- 2.1 Vymezení objednávaných Služeb bude určeno buďto: (i) v **samostatné písemné smlouvě** uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem, (ii) v **objednávce** Objednatele a v potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele, (iii) nebo v **nabídce** Poskytovatele potvrzené Objednatelem.
- 2.2 **Samostatná písemná smlouva** o poskytování Služeb se stává závaznou v okamžiku, kdy ji uzavřou všechny Strany. Smlouvu lze uzavřít i elektronickými prostředky (včetně e-mailu).
- 2.3 **Objednávka** se stává pro obě Strany závaznou poté, co ji Poskytovatel potvrdí / odsouhlasí. Takové potvrzení objednávky představuje právně závazné ujednání mezi Stranami (smlouvu o poskytování služeb).
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijmout objednávku s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky objednávky. Pokud Objednatel do jednoho pracovního dne takové přijetí neodmítne, platí, že s přijetím objednávky s dodatkem nebo odchylkou souhlasí.
- 2.5 Poskytovatel je povinen co nejdříve informovat Objednatele o tom, zda objednávku přijímá, či nikoliv. Poskytovatel je oprávněn Objednávku odmítnout, a to zejména (nikoliv však výlučně) v případě, že nebude schopen požadované Služby poskytnout, pokud požadované Služby Poskytovatel v rámci své činnosti neposkytuje nebo pokud budou požadované Služby v rozporu s právními předpisy, zásadami Poskytovatele či těmito obchodními podmínkami. V případě, že Poskytovatel výslovně objednávku nepřijme, ale poskytne Objednateli Služby určené v objednávce, platí, že Poskytovatel objednávku přijal.
- 2.6 **Nabídka** se stává pro obě Strany závaznou poté, co ji Objednatel potvrdí / odsouhlasí. Takové potvrzení nabídky představuje právně závazné ujednání mezi Stranami (smlouvu o poskytování služeb). Objednatel není oprávněn ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijmout nabídku s dodatkem nebo odchylkou. Projev vůle Objednatele, který obsahuje

dotatky, výhrady, omezení nebo jiné změny, je odmítnutím nabídky a považuje se za novou nabídku, která je závazná mezi Stranami pouze v případě, že ji Poskytovatel odsouhlasí.

- 2.7 Práva a povinnosti Stran se řídí obsahem smlouvy o poskytování služeb (dále také jen jako „smlouva“) a těmito obchodními podmínkami. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Poskytovatel poskytuje Služby pouze v pracovní dny, není-li s Objednatelem výslovně dohodnuto jinak.

- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s odbornou péčí, řádně a včas. Poskytovatel se zavazuje zejména:

- (a) vždy jednat v nejlepším zájmu Objednatele a vynakládat maximální úsilí k podpoře a ochraně zájmů Objednatele a nečinít nic, čím by tyto zájmy mohly být poškozeny; a
- (b) poskytovat Služby v souladu se smlouvou, těmito obchodními podmínkami a příslušnými právními předpisy.

- 3.3 Strany si budou vzájemně poskytovat veškerou nezbytnou součinnost za účelem naplnění účelu smlouvy. Objednatel je zejména povinen poskytnout Poskytovateli bez prodlení veškeré potřebné informace a materiály vyžadované pro řádné poskytnutí Služby. V případě, že Objednatel neposkytne Poskytovateli nezbytnou součinnost za účelem splnění povinností dle smlouvy, není Poskytovatel odpovědný za prodlení způsobené neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele.

- 3.4 Objednatel je odpovědný za obsahovou stránku informací a materiálů poskytnutých Poskytovateli (vč. souladu jejich obsahu a formy s právními předpisy a právy třetích stran). Objednatel na své náklady zajistí pro Poskytovatele veškerá práva k užití uvedených informací a materiálů Poskytovatelem pro realizaci sjednaných plnění.

- 3.5 Není-li v konkrétní uzavřené smlouvě uvedeno jinak, platí, že pokud Poskytovatel neobdrží podklady v požadované formě a kvalitě bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, je oprávněn nezačít poskytování Služeb nebo je oprávněn si samostatně a na základě vlastního uvážení podklady opatřit, například si je připravit na základě informací uvedených na internetových stránkách Objednatele.

- 3.6 Objednatel je povinen jakékoliv zásahy, opravy, rozšíření či jiné změny týkající se výsledku Služeb předem konzultovat s Poskytovatelem, přičemž je povinen respektovat ty podmínky, které označí Poskytovatel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce výsledku Služeb.

- 3.7 Poskytovatel je oprávněn využít pro splnění svých závazků vůči Objednateli služeb subdodavatele.

4. ODMĚNA

- 4.1 Odměna za poskytované Služby bude zpravidla stanovena ve smlouvě. Nebude-li ve smlouvě stanovena, je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli odměnu dle ceníku Poskytovatele, případně (není-li ceník k dispozici) odměnu obvyklou.

- 4.2 V případě, že je odměna stanovena dle rozsahu prací na základě hodinové sazby, Poskytovatel po skončení příslušného období (zpravidla po skončení daného měsíce) poskytne Objednateli

vyúčtování s uvedením hodin strávených poskytováním Služeb, nebude-li mezi Stranami dohodnuto jinak.

- 4.3 Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, jsou všechny ceny uváděny bez daně z přidané hodnoty. K ceně bude účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn požadovat před poskytováním Služeb úhradu zálohy, a to ve výši a za podmínek uvedených ve smlouvě. Příslušná částka zálohy musí být připsána na účet Poskytovatele před zahájením poskytování Služeb. V případě, že platba nebude na účet Poskytovatele připsána řádně a včas, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
- 4.5 Odměna dle smlouvy bude Poskytovateli hrazena Objednatelem na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Příslušná odměna je splatná do 14 dnů od vystavení daňového dokladu (faktury), není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
- 4.6 Objednatel souhlasí s vystavováním a doručováním daňového dokladu v elektronické podobě. Daňový doklad může být Objednateli zaslán elektronickou formou na e-mailovou adresu Objednatele.
- 4.7 Odměna za poskytování Služeb je uhrazena dnem, kdy je částka odpovídající této odměně připsána na bankovní účet Poskytovatele. Platby musí být označeny variabilním symbolem uvedeným na faktuře.
- 4.8 V případě prodlení Objednatele s úhradou jakéhokoliv plnění Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit nebo pozastavit či neposkytnout Službu, přičemž o dobu prodlení Objednatele s takovou platbou se prodlužuje doba k poskytnutí Služeb. Poskytovatel je zároveň oprávněn nepředat výsledek poskytování Služeb Objednateli, a to až do doby úplné úhrady veškerých závazků Objednatele vůči Poskytovateli.
- 4.9 V případě prodlení Objednatele s úhradou odměny dle smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % za každý den prodlení.

5. ODPOVĚDNOST

- 5.1 Poskytovatel neodpovídá za újmu způsobenou v důsledku Služeb, či jejich výsledků, do kterých bylo neoprávněně zasazeno Objednatelem bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.2 Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu nebo nemajetkovou újmu vzniklou v souvislosti s poskytováním Služeb je omezena částkou odpovídající ceně těchto Služeb (bez DPH). Poskytovatel však neodpovídá za ztrátu nebo zkrácení dat, ušlý zisk, ztrátu obchodní příležitosti ani za jakékoli nepřímé nebo následné škody.
- 5.3 Právo domáhat se náhrady škody, popřípadě nemajetkové újmy, se promlčí ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy toto právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 5.4 Poskytovatel není odpovědný za výsledky a návratnost marketingových kampaní, jsou-li tyto poskytovány v rámci Služeb.
- 5.5 Poskytovatel není odpovědný za porušení smlouvy v případě, že porušení způsobila vyšší moc nebo ji způsobilo vlastní jednání Objednatele nebo neodvratitelné jednání třetí osoby.

5.6 Nebude-li výslovně sjednáno jinak, bude Poskytovatel poskytovat Služby výhradně Objednateli. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za případnou újmu vzniklou třetím osobám.

6. PRAVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

6.1 Objednatel má práva z vadného plnění stanovená zákonem, není-li v těchto obchodních podmínkách nebo smlouvě sjednána jiná úprava.

6.2 Objednatel je povinen uplatnit práva z vadného plnění (reklamací) u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po přijetí plnění, nejpozději však do 3 kalendářních dnů. Objednatel je povinen práva z vadného plnění uplatnit písemně (včetně e-mailu).

6.3 Poskytovatel uplatněnou reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění. V případě, že reklamaci uzná jako oprávněnou, vadné plnění bez zbytečného odkladu opraví, poskytne náhradní plnění, případně poskytne Objednateli přiměřenou slevu.

7. ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI

7.1 Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s poskytováním Služeb a které mají charakter obchodního tajemství, a o skutečnostech, jejichž sdělení navenek by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména jakékoli ze Stran, jejich klientů nebo jejich obchodních partnerů.

8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 Svou informační povinnost vůči Objednateli a jiným Subjektům údajů ve smyslu čl. 13 Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“) plní Poskytovatel prostřednictvím zvláštního dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ dostupného [zde](#).

8.2 V případě, že v rámci poskytování Služeb dochází ke zpracování Osobních údajů ze strany Poskytovatele pro Objednatele, uplatní se v plném rozsahu tento článek, který představuje právně závaznou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 Nařízení.

8.3 Za účelem tohoto článku se použijí definice termínů Osobní údaj, Porušení zabezpečení Osobních údajů, Subjekt údajů a Zpracování uvedené v čl. 4 Nařízení.

8.4 Za účelem tohoto článku se Správcem rozumí Objednatel a Zpracovatelem Poskytovatel.

8.5 Účelem Zpracování je poskytování Služeb dle smlouvy.

8.6 Zpracovatel bude Zpracovávat Osobní údaje po dobu trvání účinnosti smlouvy.

8.7 Nevyplývá-li ze smlouvy něco jiného, týká se Zpracování zejména následujících Osobních údajů: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, místo podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, síťové identifikátory, e-mail a telefon.

8.8 Nevyplývá-li ze smlouvy něco jiného, týká se Zpracování následujících kategorií Subjektů údajů: potenciální či současní klienti Správce a zaměstnanci, členové orgánů či spolupracovníci Správce.

- 8.9 Zpracovatel se zavazuje provádět Zpracování Osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy při zohlednění povahy Zpracování a řádně plnit všechny své povinnosti vztahující se ke Zpracování Osobních údajů. Zpracovatel si je vědom toho, že ve vztahu k Osobním údajům bude v postavení „zpracovatele osobních údajů“ (jak je tento pojem definován platnými právními předpisy vztahujícími se k ochraně osobních údajů) a prohlašuje, že je schopen dostát všem povinnostem, které jsou s postavením „zpracovatele osobních údajů“ spojené.
- 8.10 Zpracovatel se zavazuje zajistit bezpečnost Osobních údajů pomocí vhodných technických a organizačních opatření tak, aby byla zajištěna odpovídající úroveň zabezpečení Osobních údajů, jak je vyžadována platnými právními předpisy. Zpracovatel se zejména zavazuje přijmout technická a organizační opatření v takovém rozsahu, aby nemohlo dojít k Porušení zabezpečení Osobních údajů.
- 8.11 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům Zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provede Zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení Osobních údajů odpovídající danému riziku, případně včetně: a) pseudonymizace a šifrování Osobních údajů; b) schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb Zpracování; c) schopnosti obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů; d) procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti Zpracování.
- 8.12 Zpracovatel přijme opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření Zpracovatele a má přístup k Osobním údajům, Zpracovává tyto Osobní údaje pouze na pokyn Správce, pokud jí jejich Zpracování již neukládá použitelný právní předpis.
- 8.13 Správce tímto uděluje souhlas Zpracovateli se zapojením dalších zpracovatelů do Zpracování. Zpracovatel prohlašuje, že pokud Osobní údaje předá třetí osobě, zajistí v této souvislosti splnění všech povinností vyžadovaných platnými právními předpisy (včetně povinností týkajících se předávání Osobních údajů do třetích zemí) a zaváže tuto třetí osobu písemnou smlouvou k ochraně Osobních údajů alespoň na stejné úrovni, k jaké se zavázal Zpracovatel touto smlouvou o zpracování osobních údajů. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Zpracovatel. Správce je oprávněn si vyžádat od Zpracovatele seznam dalších zpracovatelů zapojených do Zpracování a vznést proti zapojeným dalším zpracovatelům námitku.
- 8.14 Zpracovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Správce Osobní údaje využít pro vlastní potřebu.
- 8.15 Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů v maximálním rozsahu stanoveném platnými právními předpisy.
- 8.16 Strany prohlašují, že si vzájemně poskytnou veškerou nezbytně nutnou součinnost v souvislosti s výkonem práv Subjektů údajů a plněním povinností stanovených smlouvou a platnými právními předpisy. Zpracovatel je zejména povinen být Správci nápomocen při vyřizování žádostí o výkon práv Subjektů údajů prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření takovým způsobem, aby byly dodrženy lhůty pro jejich vyřízení dle platných právních předpisů. Zpracovatel je také povinen být Správci nápomocen (při zohlednění povahy Zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici) při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Nařízení.
- 8.17 Zpracovatel se zavazuje, že na základě písemné žádosti Správce bez zbytečného odkladu poskytne Správci veškeré informace a dokumenty potřebné k doložení toho, že Zpracovatel

plní povinnosti stanovené smlouvou a právními předpisy a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje.

- 8.18 Zpracovatel se zavazuje Zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto Zpracování již neukládají právní předpisy Evropské unie a/nebo České republiky; v takovém případě je Zpracovatel povinen Správce informovat o tomto právním požadavku před Zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu. Zpracovatel informuje neprodleně Správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.
- 8.19 Zpracovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že pokud v rozporu s platnými právními předpisy a smlouvou určí účely a prostředky Zpracování, bude považován ve vztahu k takovému Zpracování za „správce osobních údajů“ ve smyslu platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů.
- 8.20 Po skončení trvání účinnosti smlouvy, je Zpracovatel povinen v souladu s rozhodnutím Správce Osobní údaje buď vymazat, nebo je bezodkladně vrátit Správci. Zpracovatel v takovém případě vymaže všechny existující kopie a záznamy Osobních údajů, které má Zpracovatel či jiné osoby, jimž Osobní údaje poskytl, k dispozici, ledaže platné právní předpisy vyžadují uložení/archivaci daných Osobních údajů.
- 8.21 Zpracovatel se zavazuje, že bude Správce bez prodlení informovat o Porušení zabezpečení Osobních údajů, nejpozději však do 48 hodin od okamžiku, kdy se o Porušení zabezpečení Osobních údajů dozvěděl. Zpracovatel je povinen v případě Porušení zabezpečení Osobních údajů vést o Porušení zabezpečení Osobních údajů písemnou dokumentaci, jež poskytne na požádání Správci, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin od okamžiku, kdy je Zpracovateli doručena žádost Správce o poskytnutí takové dokumentace.

9. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je smlouva uzavřena na dobu nutnou pro poskytnutí Služby.
- 9.2 V případě, že byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji vypovědět písemnou výpovědí jakékoliv ze Stran bez nutnosti uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.
- 9.3 Každá ze Stran je oprávněna od smlouvy odstoupit (s účinností ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé Straně), pokud druhá Strana podstatným způsobem poruší jakoukoliv ze svých povinností upravených smlouvou či těmito obchodními podmínkami, a toto porušení nenapraví ani v přiměřené lhůtě jí k tomu písemně poskytnutou druhou Stranou.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit (s účinností ke dni doručení oznámení o odstoupení Objednateli), pokud bude prohlášen úpadek Objednatele v insolvenčním řízení, vstoupí do likvidace, bude na jeho majetek vedeno exekuční řízení či výkon rozhodnutí nebo se jiným způsobem prokáže jeho neschopnost dostát svým závazkům.
- 9.5 V případě odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele není Poskytovatel povinen Objednateli vracet již poskytnuté plnění, neboť k odstoupení došlo z důvodů porušení povinností Objednatele.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn tyto obchodní podmínky kdykoli změnit. Tuto změnu je povinen oznámit Objednateli nejpozději 15 dnů přede dnem její účinnosti. Objednatel je v takovém případě oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dní. Výpověď musí být doručena Poskytovateli nejpozději v den předcházející dni účinnosti změny. Do uplynutí výpovědní lhůty se použijí tyto obchodní podmínky v původním znění.
- 10.2 Tyto obchodní podmínky a smlouva se řídí právem České republiky.
- 10.3 Všechny spory vznikající ze smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.
- 10.4 Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 5. 2022.