

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování zdravotního dozoru

## ARCHIVNÍ VERZE - NENÍ AKTUÁLNÍ

Verze: 1.8

Účinnost: 2025-09-01

Shrnutí změny: Všeobecné obchodní podmínky verze 1.8, nahrazené verzí 2.0.

Nahrazena verzí: 2.0 (2026-09-01)

SHA-256: 746c5698ed4ee7975bb545cce676fbc009c38434b5bd37736b20b3ecc461f092

### Identita společnosti

Salvare ČR s.r.o.

IČO 238 12 486

Děčínská 552/1, 180 00 Praha 8 – Střížkov

www.salvare.cz | info@salvare.cz | +420 292 33 33 25

## 1. Článek I – Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy mezi společnostmi **Salvare ČR s.r.o.**

(  
dále jen „Poskytovatel“) a objednatelem služby (dále jen „Objednatel“).

1.2 VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Odchylná ujednání jsou možná pouze v individuální smlouvě (včetně rámcové), a to písemně, včetně elektronické formy.

1.3 Strany berou na vědomí, že Poskytovatel v době účinnosti těchto VOP **není registrovaným poskytovatelem zdravotních**

### služeb

dle příslušných právních předpisů. Služba je poskytována jako zajištění první pomoci a základního ošetření na

akci v rozsahu odborné způsobilosti přítomného zdravotníka; nejde o poskytování zdravotních služeb ve smyslu zákona č.

372/2011 Sb.

**Služba je vykonávána v rozsahu první pomoci a úkonů neodkladného charakteru v mezích odborné**

**způsobilosti; vyžaduje-li situace navazující péči, Zdravotník přivolá IZS a zajistí předání ošetřené osoby.**

1.4 Není-li výslovně sjednáno jinak, komunikace a právní jednání mezi stranami probíhají písemně, zejména e-mailem.

## 2. Článek II – Definice pojmů

### 2.1 Služba / „zdravotní dozor“

znamená zajištění přítomnosti kvalifikovaného zdravotníka na akci za účelem poskytnutí první pomoci a základního ošetření v rozsahu odborné způsobilosti přítomného zdravotníka, včetně vyhodnocení stavu, doporučení dalšího postupu, přivolání IZS (zejm. ZZS) a předání ošetřené osoby do navazující péče, je-li to potřebné. Služba nezahrnuje zajištění bezpečnosti akce jako celku ani odpovědnost za organizaci akce.

### 2.2 Zdravotník

znamená fyzickou osobu určenou Poskytovatelem k plnění Služby (zaměstnanec nebo smluvní spolupracovník Poskytovatele) s odpovídající kvalifikací. Zdravotník jedná autonomně dle své odborné způsobilosti a povahy situace.

**Objednatel není oprávněn dávat pokyny k odbornému postupu při ošetření.**

### 2.3 Stanoviště

znamená místo určené pro výkon Služby (např. stan, místnost, vozidlo, mobilní bod). Stanoviště může být pevné i mobilní dle povahy akce a situace.

### 2.4 Výbava

znamená materiál, přístroje, technické prostředky a další pomůcky určené k výkonu Služby. Výbava může být standardní a nadstandardní (sjednané moduly / specifické vybavení).

### 2.5 Zdravotnický materiál

znamená spotřební prostředky (např. obvazy, dezinfekce, chladicí prostředky, jednorázové sady, testovací sety). Materiál je standardně určen pro běžnou spotřebu odpovídající povaze akce; nadstandardní spotřeba může být dóúčtována položkově.

### 2.6 Incident

znamená událost zdravotní nebo bezpečnostní povahy vyžadující zásah Zdravotníka (včetně podezření na závažný stav), včetně situace, kdy Zdravotník rozhodne o přivolání IZS.

### 2.7 IZS

znamená Integrovaný záchranný systém, zejména zdravotnickou záchrannou službu (155), Policii ČR a HZS.

### 2.8 Objednávka

znamená písemný nebo e-mailem doručený a Poskytovatelem přijatý požadavek na poskytnutí Služby, včetně parametrů (termín, místo, počet osob, sazby, OTC režim, P% apod.), který je součástí smluvní dokumentace.

### 2.9 Smlouva

znamená písemnou smlouvu uzavřenou podle individuálně domluveného postupu. Není-li sjednáno jinak, účinnost Smlouvy je vázána na připsání požadované zálohy.

### 2.10 Rámcová smlouva

znamená písemnou (včetně elektronické) smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem, která upravuje dlouhodobou spolupráci a může měnit nebo doplňovat ujednání těchto VOP i individuálních objednávek (zejm. ceny, zálohy, platební režim, podpisový režim, storno podmínky, P% plánovací kompenzace, OTC režim, rozsah služeb a další související ujednání).

### 2.11 Záloha

znamená část ceny určenou k úhradě před konáním akce dle platebního režimu Poskytovatele. Připsáním zálohy se zakázka stává závaznou pro Poskytovatele.

### 2.12 Scoring

znamená interní hodnocení Objednatele pro účely řízení rizik, které se skládá z finančního a konkurenčního scoringu. Scoring může ovlivnit požadavek na zálohu, platební podmínky a možnost vytvářet další objednávky (Stopka).

### 2.13 Stopka

znamená omezení nebo pozastavení přijímání nových objednávek, zejména z důvodu výsledků Scoringu nebo neplnění povinností Objednatele.

### 2.14 Plánovací kompenzace (P%)

znamená kompenzaci za blokaci kapacit Poskytovatele při výrazném zkrácení služby dle těchto VOP. Hodnota P je stanovena v Objednávce/Smlouvě; není-li stanovena, platí P = 50 %.

### 2.15 Cena práce

znamená cena za práci zdravotníků (časové plnění dle sazeb), přičemž v ceně práce je zahrnut \*  
paušál na standardní spotřebu zdravotnického materiálu  
\*; doprava se účtuje odděleně, je-li sjednána jako samostatná položka.

### 2.16 Doprava

znamená náklady spojené s přesunem Poskytovatele a/nebo výbavy na místo (např. dopravné, parkovné, mýto, vjezdové poplatky, akreditace vozidel), pokud nejsou zahrnuty v ceně dle Objednávky/Smlouvy.

### 2.17 OTC režim

znamená nastavení, zda je v rámci Služby povoleno použití nebo vydání volně prodejných léčivých přípravků (OTC). OTC režim je stanoven v Objednávce/Smlouvě jako „OTC ON“ nebo „OTC OFF“.

### 2.18 OTC ON

znamená, že Poskytovatel může v rámci Služby použít nebo vydat OTC přípravky a prostředky běžné první pomoci dle odborného posouzení Zdravotníka a povahy situace.

### 2.19 OTC OFF

znamená, že Poskytovatel OTC přípravky nepoužije ani nevydá; Zdravotník poskytuje první pomoc a základní ošetření bez OTC, vyhodnotí stav a dle potřeby přivolá IZS nebo doporučí navazující péči.

### 3. Článek III – Uzavření smlouvy a podpis

3.1 Smlouva se uzavírá písemně podle postupu domluveného s Objednatelem a podle povahy zakázky.

#### 3.2 Podpis smlouvy

: Poskytovatel může podle povahy zakázky požadovat vlastnoruční podpis, elektronický podpis nebo jiný písemně domluvený postup.

#### 3.3 Zaručený elektronický podpis

: U zakázek nebo dokumentů dle parametrů nastavených Poskytovatelem může Poskytovatel vyžadovat podpis prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu v externím podpisovém řešení.

3.4 Poskytovatel uchovává podklady o uzavření smlouvy v rozsahu vyžadovaném právními předpisy a smluvní dokumentací.

### 4. Článek IV – Scoring objednatele, prevence rizik a omezení systému

4.1 Poskytovatel provozuje interní Scoring pro účely řízení rizik, ochrany kapacit, ochrany personálu a prevence konkurenčního zneužití.

4.2 Scoring se skládá ze dvou nezávislých hodnocení: a)

#### Finanční scoring

b)

#### Konkurenční scoring

(zejm. obor činnosti, interní list konkurentů, podezřelé vzorce poptávek, opakované rušení či jiné indikátory rizika zneužití).

4.3 Metodika Scoringu je interní. Poskytovatel není povinen ji zveřejňovat ani sdělovat konkrétní hodnoty.

4.4 Poskytovatel je oprávněn na základě Scoringu: a) požadovat vyšší zálohu nebo 100% platbu předem,

b) omezit nebo pozastavit možnost vytváření dalších objednávek („Stopka“),

c) požadovat rámcovou smlouvu či jiné dodatečné zajištění.

#### 4.5 Omezení spolupráce

: Subjektům z interního seznamu konkurentů a dalším subjektům dle konkurenčního Scoringu může

Poskytovatel odmítnout přijetí objednávky.

4.6 Stopka znamená, že Objednatel nemůže vytvářet nové objednávky, dokud neodpadne důvod Stopky (např. úhrada dlužných částek, úhrada zálohy, dodatečné ověření, podpis rámcové smlouvy).

## 5. Článek V – Rezervace termínu, zálohy, závaznost a fakturace

5.1 Po elektronickém podpisu Smlouvy se termín služby rezervuje na **14 dnů** (nebo do splatnosti zálohy, nastane-li dříve).

5.2 Poskytovatel vyhodnocuje rizikovost zakázky a ve většině případů stanoví zálohu **minimálně 50 %**

z předpokládané ceny, případně více dle Scoringu.

### 5.3 Splatnost zálohy

:

a) standardně nejpozději

**14 dnů před konáním akce**

,

b) pokud je termín akce blíže, záloha je splatná nejpozději

**do 3 dnů**

od podpisu nebo dle individuální dohody (podle toho, co nastane dříve),

c) pokud je termín velmi blízký, záloha je splatná

**okamžitě**

bez zbytečného odkladu.

5.4 Za uhrazení zálohy se považuje **připsání**

částky na účet Poskytovatele.

### 5.5 Závaznost a účinnost

: Smlouva je uzavřena postupem dle čl. III, avšak

**účinnosti a závaznosti pro**

**Poskytovatele nabývá až připsáním požadované zálohy**

. Bez připsané zálohy nevzniká Objednateli nárok na zajištění služby.

5.6 Pokud záloha není uhrazena řádně a včas, Poskytovatel je oprávněn rezervaci zrušit a kapacity uvolnit.

### 5.7 Konečná faktura

: Po skončení akce Poskytovatel vystaví a odešle konečnou fakturu nejpozději

**do 3 pracovních dnů**

. Záloha se započte; případný nedoplatek je splatný dle konečné faktury.

5.8 Odchylný režim záloh a fakturace lze sjednat pouze písemně v rámcové smlouvě.

### 5.9 Rezervace před účinností a náklady.

Do okamžiku účinnosti dle 5.5 (připsání zálohy) není Poskytovatel povinen službu zajistit ani držet kapacity. Pokud však Poskytovateli v souvislosti s konkrétní

**zakázkou prokazatelně vzniknou**

účelné náklady (např. nevratné poplatky, externí podpisové náklady, rezervace subdodávek nebo vybavení), je Objednatel povinen tyto náklady uhradit podle vyúčtování Poskytovatele.

**Poskytovatel je oprávněn takové náklady vynaložit pouze v rozsahu nezbytném pro přípravu konkrétní zakázky a/nebo v rozsahu předem zvoleném Objednatelům v Objednávce (např. volba režimu podpisu, specifické vybavení, subdodávka). Poskytovatel vyúčtuje tyto náklady transparentně s uvedením jejich druhu a důvodu vzniku.**

## 6. Článek VI – Cena, minimální účtování, čekání a doučtování

6.1 Cena služby je stanovena individuálně a je uvedena v Objednávce/Smlouvě (zejm. hodinové sazby – Cena práce, případné příplatky, Doprava, moduly).

### 6.2 Minimální účtování

: Není-li sjednáno jinak, účtuje se minimálně

**3 hodiny Ceny práce za každého**

nasazeného

zdravotníka dle hodinové sazby uvedené v Objednávce.

### 6.3 Zkrácení akce

: Pokud Objednatel zkrátí akci nebo ukončí službu dříve, než bylo sjednáno, účtuje se skutečně

odpracovaný čas, nejméně však minimální účtování dle čl. 6.2 (za každého zdravotníka).

### 6.4 Plánovací kompenzace (P%) při výrazném zkrácení:

Pokud dojde ke zkrácení služby z iniciativy Objednatele tak, že neodpracované hodiny přesáhnou 2 hodiny, je Poskytovatel oprávněn účtovat plánovací kompenzaci ve výši P % z ceny části neodpracovaných hodin přesahujících 2 hodiny, a to za každého zdravotníka samostatně. Hodnota P je stanovena v

Objednávce/Smlouvě; není-li stanovena, platí P = 50 %. Typické nastavení: standard 50 %, rizikové termíny 70 %, rámcová smlouva/VIP 0–30 %.

### 6.5 Posun startu / čekání

: Pokud dojde k posunu začátku akce nebo zdržení způsobenému Objednatelům (akreditace,

nepřipravené zázemí, uzavřené vjezdy apod.), účtuje se čekání jako standardní čas Ceny práce.

### 6.6 Nadstandardní spotřeba materiálu

: V případě nadstandardního množství zdravotnického materiálu (nad rámec paušálu v Ceně práce) může být spotřeba doučtována zvlášť položkově dle skutečné spotřeby (seznam položek).

### 6.7 Zapůjčené vybavení

: Zapůjčí-li Poskytovatel vybavení nad rámec standardu, Objednatel odpovídá za jeho stav; při

ztrátě/poškození uhradí náklady na opravu nebo náhradu.

## 6.8 Prodlení s úhradou (B2B/FO).

- a) V režimu B2B: při prodlení s úhradou náleží Poskytovateli zákonný úrok z prodlení a paušální náhrada nákladů spojených s uplatněním pohledávky, není-li v Objednávce/Smlouvě sjednáno jinak.
- b) V režimu FO: uplatní se zákonný režim úroku z prodlení.

## 7. Článek VII – OTC režim (ON/OFF)

7.1 Není-li v Objednávce/Smlouvě výslovně uvedeno jinak, platí, že OTC režim je nastaven jako **OTC ON**.

7.2 V režimu OTC ON může Zdravotník použít nebo vydat volně prodejné léčivé přípravky (OTC) a prostředky běžné první pomoci dle svého odborného posouzení a povahy situace. Objednatel není oprávněn nařizovat použití ani nepoužití konkrétního přípravku.

7.3 V režimu OTC OFF Zdravotník OTC nepoužije ani nevydá; pokud situace vyžaduje farmakologický zásah nebo podání léčiv, Zdravotník přivolá IZS nebo doporučí navazující péči.

7.4 Změna OTC režimu po uzavření smlouvy je možná pouze písemně e-mailem a po potvrzení Poskyvatelem.

## 8. Článek VIII – Povinnosti Objednatele (zázemí, přístup, security, IZS)

8.1 Objednatel zajistí přiměřené zázemí: přístřešek/stánek, stůl, židle, světlo v noci, pitnou vodu, WC.

8.2 Pokud Poskytovatel zajišťuje vlastní stanoviště/výbavu, Objednatel zajistí: prostor 3×3 m, příjezd vozidla až ke stanovišti, 230 V min. 30 minut před začátkem.

8.3 Objednatel seznámí pořadatelský, bezpečnostní a technický personál s přítomností Služby a předá kontakt na Zdravotníka. Zdravotník musí mít přístup do všech relevantních zón bez zbytečných kontrol; šacování pouze pokud to vyžaduje povaha místa/akce.

8.4 Pokud se předpokládá zásah IZS, Objednatel zajistí průjezdnost, vyhrazení místa pro RZP/RLP, spojku (runner), odemykání bran a odstranění překážek bez prodlení.

8.5 U rozlehlých/rizikových areálů Objednatel dodá mapu, GPS vjezdu a kontakty na odpovědné osoby.

## 9. Článek IX – Doprava a vícenáklady

9.1 Doprava se účtuje dle Objednávky/Smlouvy jako samostatná položka, není-li výslovně zahrnuta v Ceně práce.

9.2 Není-li sjednáno jinak, mohou být účtovány nutné výdaje spojené se zajištěním služby (parkovné, mýto, vjezdové poplatky, akreditace vozidel).

9.3 Přesuny stanoviště, dodatečné požadavky, změny na místě nebo vícenáklady způsobené podmínkami na straně Objednatele mohou být doučtovány.

## 10. Článek X – Doplnkové služby

10.1 Doplnkové služby (např. ukázky první pomoci, školení staff, report z akce, konzultace bezpečnostního plánu, AED standby apod.) poskytuje Poskytovatel pouze pokud jsou výslovně sjednány ve Smlouvě/Objednávce.

10.2 Rozsah a cena doplňkových služeb jsou definovány v Objednávce/příloze/ceníku; nejsou-li sjednány, Poskytovatel není povinen je poskytovat.

## 11. Článek XI – Storno, no-show a vyšší moc

### 11.1 Storno ze strany Objednatele (B2B).

Pokud Objednatel zruší akci po nabytí účinnosti dle čl. V (tj. po připsání zálohy), vzniká Poskytovateli nárok na storno poplatek, není-li v Rámcové smlouvě sjednáno jinak.

### 11.2 Výše storno poplatku (B2B) - z Ceny práce.

Není-li sjednáno jinak, činí storno poplatek:

a) zrušení více než 14 dnů před začátkem služby:

**0 %**

z Ceny práce (záloha se vrací po odečtení prokazatelných nákladů dle 11.6),

b) zrušení 14 až 8 dnů před začátkem služby:

**30 %**

z Ceny práce,

c) zrušení 7 až 3 dny před začátkem služby:

**60 %**

z Ceny práce,

d) zrušení 48 hodin až 0 hodin před začátkem služby:

**100 % minimálního účtování Ceny práce dle čl. 6.2 za každého nasazeného zdravotníka**

+ prokazatelné náklady dle 11.6,

e) zrušení po příjezdu / během služby:

**100 % sjednaného minima Ceny práce za každého nasazeného zdravotníka (nebo**

sjednané doby, je-li tak ujednáno) + prokazatelné náklady dle 11.6.

### 11.3 No-show / neumožnění výkonu.

**Pokud se Zdravotník dostaví na místo a službu nelze poskytnout z důvodů na straně**

Objednatele (např. uzavřený vjezd, neudělená akreditace, nepřístupné stanoviště, chybí součinnost), považuje se to za zrušení v režimu dle 11.2(d) nebo 11.2(e) dle konkrétní situace.

#### 11.4 Vztah storna k záloze.

Záloha se započte na storno poplatek a prokazatelné náklady. Pokud je storno poplatek nižší než záloha, bude rozdíl vrácen. Pokud je vyšší, Objednatel doplatí rozdíl.

#### 11.5 FO (spotřebitel).

U FO se hradí 100 % ceny předem dle čl. XVII. Storno se řídí tímto článkem přiměřeně, **a to**

**pouze v rozsahu, v jakém spotřebitel nemá právo bezplatně odstoupit nebo uplatnit jiné kogentní právo**

; podrobnosti

stanoví dokument „Spotřebitelské poučení a odstoupení“ dle čl. XVII.

#### 11.6 Prokazatelné náklady.

Bez ohledu na výši storno poplatku je Poskytovatel oprávněn ponechat si nebo doúčtovat

prokazatelné, účelně vynaložené náklady vzniklé v souvislosti se zakázkou (zejm. Doprava, nevratné poplatky, externí podpisové náklady, specifické subdodávky, rezervace vybavení), pokud byly vynaloženy před zrušením.

#### 11.7 Vyšší moc.

Vyšší mocí se rozumí mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná událost mimo kontrolu stran (např.

úřední zákaz, evakuace, živelní událost).

a) Strana postižená vyšší mocí je povinna druhou stranu bez zbytečného odkladu informovat.

b) Strany se pokusí dohodnout náhradní termín. Není-li to možné, smlouva může být ukončena bez sankce, avšak

Poskytovatel má nárok na úhradu prokazatelných nákladů dle 11.6.

c) Nastane-li vyšší moc v průběhu akce nebo dojde-li k zásahu orgánů veřejné moci, evakuaci, uzavření areálu nebo jinému

opatření znemožňujícímu výkon Služby, je Poskytovatel oprávněn Službu přerušit nebo ukončit; tím není dotčeno právo

Poskytovatele na úhradu prokazatelných nákladů dle 11.6 a na úhradu již poskytnutého plnění.

## 12. Článek XII – Protokoly o incidentech a zpracování osobních údajů

12.1 Poskytovatel vede přiměřené interní záznamy/protokoly o incidentech a ošetřeních v rozsahu nezbytném pro prokázání poskytnutí Služby, pro vyúčtování, řešení reklamací a ochranu právních nároků, s ohledem na povahu akce.

12.2 Objednatel nemá přístup k údajům o konkrétních ošetřených osobách, pokud k tomu nemá zákonný důvod. Standardně může být Objednateli poskytnut pouze agregovaný report, je-li sjednán.

12.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje (včetně údajů o zdravotním stavu, pokud jsou v souvislosti s ošetřením nezbytné) jako správce. Podrobné informace jsou uvedeny v dokumentu

**„Zásady zpracování osobních údajů“**  
zveřejněném  
na webu Poskytovatele.

12.4 Pokud je OTC režim ON a dojde k použití nebo vydání OTC přípravku, může Poskytovatel o této skutečnosti provést záznam v interním protokolu v přiměřeném rozsahu.

---

## 13. Článek XIII – Bezpečnost, autonomie a právo přerušit/ukončit službu

13.1 Zdravotník může kdykoli volat 155 a přivolat IZS bez souhlasu Objednatele.

13.2 Poskytovatel může službu přerušit/ukončit, pokud nejsou splněny podmínky, dochází k ohrožení Zdravotníků, nebo je výkon služby narušován. V takovém případě má Poskytovatel nárok na úhradu minimálního účtování dle čl. 6.2 (případně sjednaného minima) a prokazatelných nákladů.

---

## 14. Článek XIV – Přesun termínu (reschedule)

14.1 Přesun termínu je možný na žádost Objednatele a je účinný až po písemném potvrzení Poskytovatelem e-mailem. Poskytovatel negarantuje dostupnost kapacit pro náhradní termín.

14.2 Není-li sjednáno jinak, platí: a)

### 1. přesun

termínu může Poskytovatel umožnit bez sankce, pokud žádost nepadne do režimu storna dle čl. 11,

b)

### 2. přesun

termínu může Poskytovatel podmínit úpravou platebních podmínek (např. zvýšení zálohy) nebo

administrativním poplatkem dle Objednávky,

c)

### 3. a další přesun

termínu je možný pouze dle uvážení Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat 100%

platbu předem nebo uzavření rámcové smlouvy, případně přesun odmítnout.

14.3 Přesun termínu nemění povinnost uhradit zálohu dle Článku V; případné doplatky nebo změny záloh mohou být stanoveny dle Scoringu.

14.4 Pokud žádost o přesun termínu nastane méně než **48 hodin**

před začátkem služby, Poskytovatel je oprávněn žádost posoudit jako storno dle Článku XI a případně vytvořit novou objednávku pro náhradní

**termín.**

14.5 U FO (spotřebitele) je přesun termínu možný obdobně; Poskytovatel může u FO podmínit přesun úpravou platebního režimu dle čl. XVII a dostupností kapacit.

## 15. Článek XV – Odpovědnost a pojištění

15.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou prokazatelným pochybením při plnění Služby v rozsahu, v jakém to připouští právní předpisy.

15.2 Poskytovatel neodpovídá za škody **v rozsahu, v jakém**

jsou způsobené prostředím akce, činností pořadatelské služby, účastníky nebo vyšší mocí.

15.3 Objednatel odpovídá za organizaci a bezpečnost akce, stav svého vybavení a škody způsobené účastníky (včetně poškození výbavy Poskytovatele).

### 15.4 Limitace odpovědnosti (B2B).

Není-li v individuální smlouvě sjednáno jinak, odpovědnost Poskytovatele za škodu (mimo újmu na přirozených právech člověka) je v režimu B2B omezena do výše celkové ceny zakázky uhrazené

Objednatelům za dotčenou akci, a to v souhrnu za všechny nároky z této akce.

Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, nepřímé a následné škody.

### 15.5 Výjimky.

Tato limitace se neuplatní v rozsahu, v jakém to vylučují kogentní právní předpisy, zejména při úmyslu

nebo hrubé nedbalosti a tam, kde nelze odpovědnost platně omezit.

15.6 Poskytovatel prohlašuje, že má sjednáno pojištění odpovědnosti vztahující se k činnosti Poskytovatele; podrobnosti poskytne na vyžádání nebo jsou upraveny v rámcové smlouvě.

## 16. Článek XVI – Reklamace a námitky k fakturaci

16.1 Reklamace služby musí být uplatněna písemně e-mailem do **7 dnů**

od akce a musí obsahovat popis skutkového stavu, datum akce a požadovaný způsob řešení.

16.2 Námitky k fakturaci musí být uplatněny písemně do **14 dnů**

od doručení konečné faktury. Uplatnění námitek nemá odkladný účinek na splatnost nesporné části ceny, není-li dohodnuto jinak.

16.3 Poskytovatel sdělí stanovisko k reklamaci/námitkám zpravidla do **30 dnů**

od jejich doručení; u složitých případů

je Poskytovatel oprávněn lhůtu přiměřeně prodloužit, o čemž Objednatele informuje.

## 17. Článek XVII – Spotřebitelé (FO) – výjimečný režim

17.1 Pokud je Objednatelem fyzická osoba – spotřebitel (FO), použijí se tato VOP přiměřeně, není-li kogentními předpisy stanoveno jinak. V případě rozporu mají přednost kogentní ustanovení spotřebitelského práva.

17.2 U FO se standardně vyžaduje **100 % ceny předem**, není-li sjednáno jinak.

17.3 Před uzavřením smlouvy se spotřebitelem Poskytovatel zašle e-mailem dokument „Spotřebitelské poučení a odstoupení“, který obsahuje předsmmluvní informace, poučení o právu na odstoupení a jeho případných omezeních u služeb na konkrétní datum/čas a způsob uplatnění práv. Dokument bude spotřebiteli prokazatelně zpřístupněn před podpisem a spotřebitel potvrdí seznámení písemně nebo e-mailem. Součástí tohoto dokumentu je i informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR), včetně příslušného subjektu (typicky ČOI) a kontaktních údajů.

17.4 Ujednání o příslušnosti soudu dle sídla Poskytovatele se vůči spotřebiteli použije pouze v rozsahu, v jakém to připouští právní předpisy.

17.5 Podrobnější pravidla pro spotřebitele mohou být uvedena v samostatném dokumentu Poskytovatele; pokud je takový dokument zveřejněn a výslovně označen pro spotřebitele, má pro FO přednost.

---

## 18. Článek XVIII – Závěrečná ustanovení

### 18.1 Přednost ujednání.

Individuální Smlouva a/nebo Rámcová smlouva má přednost před těmito VOP v rozsahu, v jakém se od nich odchyluje.

### 18.2 Elektronická komunikace a doručování.

a) Strany souhlasí s elektronickou komunikací a doručováním prostřednictvím e-mailu na kontaktní adresy uvedené ve Smlouvě nebo Objednávce. Zprávy a oznámení doručované e-mailem se považují za doručené okamžikem, kdy jsou doručeny do e-mailové schránky adresáta, není-li prokázán opak.

b)

#### **Datová schránka.**

Pokud má Objednatel zřízení datovou schránku a Poskytovatel má k dispozici její identifikátor, je Poskytovatel oprávněn doručit oznámení prostřednictvím datové schránky. Doručení se řídí pravidly informačního systému datových schránek.

c)

#### **Doporučený dopis.**

Pokud nelze účinně doručit e-mailem a současně není možné nebo účelné doručit datovou schránkou, je Poskytovatel oprávněn doručit oznámení doporučeným dopisem na poslední známou

adresu **Objednatele uvedenou ve**

Smlouvě/Objednávce nebo ve veřejném rejstříku.

d)

#### **Náklady doručování.**

Pokud dojde k doručení datovou schránkou nebo doporučeným dopisem z důvodu nesprávných,

neaktuálních nebo nefunkčních kontaktních údajů na straně Objednatele, je

Poskytovatel oprávněn účelně vynaložené

náklady na takové doručení Objednateli vyúčtovat.

#### **18.3 Aktualizace kontaktních údajů.**

Objednatel je povinen udržovat své kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě nebo Objednávce aktuální (zejména e-mail, adresa sídla/bydliště, identifikace datové schránky a kontaktní osoba). V případě

neaktuálnosti nebo nefunkčnosti těchto údajů nese Objednatel důsledky z toho plynoucí.

#### **18.4 Změny a výjimky.**

Jakékoli změny smluvních ujednání nebo výjimky z VOP (zejm. zálohy, P%, přesun termínu, OTC

režim, storno, splatnosti, rozsah služby) musí být sjednány písemně, včetně elektronické formy e-mailem, jinak jsou neúčinné.

#### **18.5 Oddělitelnost.**

Pokud se některé ustanovení VOP stane neplatným nebo neúčinným, nemá to vliv na platnost

ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení se nahradí takovým, které se mu obsahově a účelem nejvíce blíží.

#### **18.6 Rozhodné právo.**

Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

#### **18.7 Řešení sporů a příslušnost soudu.**

Spory budou řešeny primárně smírně. Nedojde-li ke smíru, je k rozhodnutí sporu věcně a místně příslušný soud dle sídla Poskytovatele, není-li kogentními předpisy stanoveno jinak.

#### **18.8 Účinnost VOP.**

Tyto VOP jsou účinné ode dne uvedeného v záhlaví dokumentu a jsou zveřejněny na webových

stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn VOP změnit; nová verze bude zveřejněna nejméně 14 dní před nabytím účinnosti.