



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro užívání SMS doplňku pro Shoptet

SMS Systém a jeho Služby jsou provozovány společností:

AXIMA SMS SERVICES s.r.o., se sídlem Nové sady 25, Brno, 602 00, Česká republika, IČ: 06563465, DIČ: CZ06563465,

(dále jen „**Provozovatel**“)

Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „**VOP**“) je uživatel Systému nazýván „**Zákazníkem**“. Zákazník a Provozovatel mohou být dohromady nazýváni „**Smluvními stranami**“, každý zvlášť též „**Smluvní strana**“. Právní vztah mezi Smluvními stranami vzešlý z akceptace těchto VOP na webové stránce Provozovatele (<http://shoptet.axima-sms.cz/>) se řídí těmito VOP, přičemž Smluvní strany vstupují do smluvního vztahu výhradně při své podnikatelské činnosti, čímž se vylučuje použití těchto VOP pro jakékoliv spotřebitele.

1. Rozsah Služeb

1.1. Provozovatel provozuje systém pro odesílání a příjem krátkých textových zpráv (dále jen „**SMS**“ nebo „**Systém**“ podle významu) vč. příbuzných služeb, jak je definováno v sekci 2. (dále jen „**Služby**“). Zákazník používá Systém pro odesílání a příjem SMS. Provozovatel zajišťuje nepřerušovaný provoz Systému.

2. Specifikace Služeb

- 2.1. Provozovatel provozuje systém pro poskytování služeb odesílání a přijímání SMS zpráv ze systému provozovaného Provozovatelem do libovolné GSM sítě po celém světě, vč. sítí virtuálních operátorů a do pevné sítě provozované společností O2 Czech Republic, a.s..
- 2.2. Služby Systému jsou Zákazníkům nabízeny formou doplňku (rozšíření) pro e-commerce platformu Shoptet. Doplněk je software, který nemůže být používán samostatně, ale pouze z rozhraní systému Shoptet. Některé služby doplňku jako např. úpravy nastavení, prohlížení reportů nebo správa SMS kampaní jsou realizovány ve webovém rozhraní doplňku uvnitř administračního rozhraní Shoptetu, zatímco jiné služby mohou být poskytovány zcela automatizovaně na základě nastavení, které Zákazník provede (např. automatizované rozesílání SMS v závislosti na změně stavu objednávky v Shoptetu).

3. Postavení Provozovatele

- 3.1. Provozovatel se zavazuje, že bude udržovat Systém v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo možno dosahovat doručování SMS koncovým uživatelům bez prodlení. Provozovatel se dále zavazuje nepřetržitě monitorovat provoz Systému a jeho funkčnost a je povinen bez zbytečného odkladu odstranit veškeré poruchy či vady Systému ohlášené Zákazníkem. Není-li porucha či vada způsobena Systémem provozovaným Provozovatelem, je Provozovatel povinen jednat tak, aby vady byly odstraněny ostatními dodavateli, v takovém případě však za poruchy či vady, jejich následky ani jejich odstranění neodpovídá.
- 3.2. Provozovatel se zavazuje na své náklady odstraňovat závady vzniklé v technickém řešení co nejdříve, a to do 8 hodin od zjištění problému, bude-li to technicky možné.
- 3.3. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v informačním memorandu Provozovatele, které je dostupné na URL adrese: <https://www.axima-sms.cz/shoptet/memorandum.pdf>.



- 3.4. Provozovatel se zavazuje nezveřejnit ani nepředat třetí straně údaje o Zákazníkovi ani údaje o využívání služby Zákazníkem, nestanoví-li VOP pro určitý případ opak. Výjimku tvoří (i) případ předání údajů v rámci plnění zákonné povinnosti na základě vyžádání orgánů činných v trestním řízení nebo na základě pravomocného rozhodnutí soudu, jakož i všech dalších správních orgánů a úřadů nebo (ii) případ, kdy provoz služby přechází v rámci obchodní transakce na jinou osobu spolu s veškerými závazky, povinnostmi a právy z toho vyplývajícími či (iii) případ, kdy Provozovatel zpřístupní údaje o Zákazníkovi adresátovi SMS, který prohlašuje, že užíváním Systému Zákazníkem došlo k porušení jeho práv.
- 3.5. Provozovatel se zavazuje, že bude Zákazníka neprodleně informovat o pro něj podstatných změnách v souvislosti s poskytováním či užíváním Služeb Systému.
- 3.6. Provozovatel má právo informovat jakéhokoli adresáta SMS odeslané ze Systému o Zákazníkovi a poskytnout mu jeho identifikační údaje. Zároveň jej může informovat o výhradní odpovědnosti Zákazníka za obsah SMS a její odeslání, s čímž je Zákazník srozuměn.

4. Postavení Zákazníka

- 4.1. Zákazník se tímto výslovně zavazuje zajistit, že databáze kontaktů využívaná pro oslovování fyzických osob a právnických osob prostřednictvím Systému (dále jen „Databáze“), bude využívána v souladu s právními předpisy, zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („GDPR“). Zákazník se také výslovně zavazuje zajistit, že Databáze obsahující osobní údaje koncových adresátů SMS, je získaná v souladu s příslušnými právními předpisy a všechny osobní údaje v ní obsažené jsou zpracovávány a spravovány na základě právních titulů (zejména souhlasů koncových adresátů SMS), které bude ve všech případech schopen doložit. Zákazník se výslovně zavazuje zpracovávat osobní údaje obsažené v Databázi výhradně pro účely, pro které byly získány a způsobem, který není v rozporu s příslušnými právními předpisy. Povinnosti a závazky Zákazníka obsažené v tomto článku VOP se Zákazník současně výslovně zavazuje přenést i na případné další své obchodní partnery nebo spolupracující fyzické či právnické osoby v postavení správců osobních údajů v Databázi obsažených a bere na vědomí, že není v dispozici Provozovatele kontrolovat nezávadnost Databáze ve smyslu dodržení požadovaných záruk na zpracování osobních údajů v ní obsažených. Zákazník je povinen zdržet se užívání Databáze jakkoliv získané za úplaty od třetích osob, v souvislosti s využitím dle Smlouvy. Zákazník dále bere na vědomí, že Systém nesmí být jakýmkoliv způsobem využíván k rozesílání sdělení kontaktům, které byly získány za úplaty od třetích osob, nebo na základě poskytnutí licence k vytěžování nebo užívání Databáze, či jiným obdobným způsobem. V případě nedodržení povinností a závazků podle tohoto článku VOP se Zákazník výslovně zavazuje nahradit Provozovatel jakoukoliv škodu z toho eventuálně vzniklou.
- 4.2. Zákazník se tímto v návaznosti na článek 4.1 VOP zavazuje, že v případě pozbytí právních titulů ke zpracovávání osobních údajů (např. souhlasů) v Databázi obsažených neprodleně informuje Provozovatele a přeruší užívání Systému až do okamžiku opětovného nabytí příslušných právních titulů. Dozví-li se Provozovatel o takovém nedostatku, má právo okamžitě pozastavit činnost Systému. Dozví-li se Zákazník o tom, že v minulosti využil Systém v rozporu s článkem 4.1 těchto VOP, tedy bez všech příslušných právních titulů, je povinen o této skutečnosti Provozovatele neprodleně informovat a podniknout opatření vylučující další případná porušení, na dodržení všech povinností na něj kladených příslušnými právními předpisy ve vztahu k ochraně osobních údajů.
- 4.3. Zákazník prohlašuje, že za používání Systému ve vztahu k příjemcům odesílaných SMS odpovídá výhradně sám, případně spolu s dalšími obchodními partnery nebo spolupracujícími fyzickými či právnickými osobami, je-li takových, a to samostatně nebo společně v mezích příslušných právních předpisů ve vztahu k ochraně osobních údajů.
- 4.4. Zákazník je oprávněn využít technickou podporu Provozovatel pro hlášení problémů, poruch a reklamací tak, že ohlašuje poruchu zasláním e-mailu na adresu cz.shoptet@axima-sms.cz.



- 4.5. Zákazník se zavazuje zajistit s vynaložením odborné péče, aby přístupová hesla do Systému nemohla neoprávněně získat třetí strana. Pokud se tak stane, je Zákazník povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Provozovatele, vždy však odpovídá za všechny škody, které tím Provozovateli vzniknou.
- 4.6. Zákazník je povinen zdržet se jakéhokoliv využití Systému, které by bylo v rozporu s těmito VOP či platnými právními předpisy. Zejména se tímto Zákazník zavazuje nezasílat nevyžádané SMS koncovým příjemcům.

5. Odstávky Systému

- 5.1. Provozovatel si vyhrazuje právo pozastavit provoz Systému z důvodu údržby, a to bez nároku Zákazníka na slevu z Ceny za Služby či jiné kompenzace, a to v následujících intervalech: 2 x měsíčně po dobu 2 hodin (dále jen „**Odstávka**“).
- 5.2. Odstávka bude provedena pouze po předchozím písemném vyrozumění Zákazníka vždy v době mezi 00:00 do 03:00 hod. Vyrozumění bude Zákazníkovi zasláno alespoň 24 hodin před započítáním plánované odstávky.

6. Obsah SMS

- 6.1. Zákazník je povinen zajistit, že obsah SMS bude v souladu s příslušnými a aplikovatelnými právními předpisy, jakož i aplikovatelnými nařízeními nebo jinými právními normami ve smyslu legislativy Evropské Unie, , přičemž SMS nesmí obsahovat zejména informace:
 - 6.1.1. jejichž šíření a zpřístupňování je zakázáno příslušnými ustanoveními předpisů veřejného práva (např. dětská pornografie) anebo obsahující poplašnou zprávu;
 - 6.1.2. porušující práva duševního vlastnictví jiných subjektů (zejména práva průmyslová, autorská a související);
 - 6.1.3. mající charakter nekalosoutěžního jednání či způsobilé v rozporu s platnými právními předpisy poškodit dobrou pověst či dobré jméno jiného subjektu;
 - 6.1.4. podněcující k trestnému činu nebo k neplnění důležité zákonné povinnosti nebo schvalují trestný čin anebo navádějící jiné osoby ke zneužívání návykové látky zakázané dle platných právních předpisů;
 - 6.1.5. kterými je vyhrožováno jiným osobám nebo skupině osob usmrcením, ublížením na zdraví nebo způsobením škody velkého rozsahu anebo které obsahují části, jež hanobí národ, rasu, třídu, etnickou skupinu, přesvědčení či vyznání, anebo které podporují hnutí směřující k výše uvedeným aktivitám;
 - 6.1.6. obsahující nepravdivý údaj o jiném, který je způsobitelný značnou měrou ohrožit jeho vážnost anebo mu způsobit mu jinou vážnou újmu anebo neoprávněně zpřístupňující osobní údaje jiné osoby;
 - 6.1.7. zasahující do práva osoby na ochranu osobnosti či porušující mlčenlivost či tajemství dopravovaných zpráv;
 - 6.1.8. pornografického charakteru anebo informace odkazující na výrobce, poskytovatele či zajišťovatele pornografických výrobků či služeb;
 - 6.1.9. vedoucí přímo nebo nepřímo na služby nebo produkty, které poškozují koncové zařízení uživatele (telefon, PC atp.) nebo programové vybavení nebo data na něm nainstalované nebo browser koncového zařízení či vedoucí ke službám, které mají prokazatelně klamat a poškodit zákazníka (např. přesměrování na linky s vyšším tarifem atp.) či jinak porušující aplikovatelné předpisy na ochranu spotřebitele.
- 6.2. Dojde-li ke zjištění, že SMS jsou po obsahové stránce v rozporu s kterýmkoli ustanovením článku 6.1 VOP či objeví-li se jiný důvod na straně Zákazníka, pro který nebude možné po Provozovateli spravedlivě požadovat pokračování poskytování Služeb Systému, je Provozovatel oprávněn šíření SMS okamžitě ukončit. V takovém případě však Zákazníkovi nevzniká nárok na jakoukoliv slevu, náhradu či kompenzaci a Zákazník je s tím srozuměn.



- 6.3. Provozovatel nemůže v plné míře ovlivnit obsah SMS a nese za obsah SMS odesílaných prostřednictvím Systému žádnou odpovědnost. Zákazník je autorem obsahu SMS a nese za něj odpovědnost v plné míře.

7. Cena a Kredit

- 7.1. Zákazník se za Služby zavazuje zaplatit Provozovateli smluvní Cenu podle ceníku dostupného na webové prezentaci Služby. K Ceně bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů České republiky..
- 7.2. Provozovatel zajistí účtování služeb poskytnutých Zákazníkovi. Toto účtování bude přístupné online prostřednictvím webové aplikace. Provozovatel poskytne Zákazníkovi kdykoliv na vyžádání kompletní přehled služeb poskytnutých Zákazníkovi v konkrétním definovaném období, včetně celkové výše Ceny za jejich poskytnutí.
- 7.3. Platební režim je sjednán jako **předplacený**, tj. aby mohl Zákazník využívat Služby, musí mít na svém uživatelském účtu kladný zůstatek finančních prostředků (dále jen "**Kredit**"). Zákazník může Kredit dobít převedením finančních prostředků na účet Provozovatele a to bankovním převodem nebo platbou kartou. Faktura za úhradu finančních prostředků je Zákazníkovi vystavena ihned po připsání platby na účet Provozovatele a současně je o převedenou částku Zákazníkovi navýšen Kredit.
- 7.4. Kredit zůstává platný po celou dobu, po kterou je Zákazníkův uživatelský účet aktivní. Uživatelský účet je považován za neaktivní (opuštěný), když na něm neproběhne žádná aktivita (přihlášení, dobítí kreditu, zaslání SMS, atd.) po dobu 1 roku. V takovém případě Provozovatel uživatelský účet zruší vč. všech uživatelských dat a případný zbývající Kredit propadne ve prospěch Provozovatele bez možnosti navrácení, s čímž je Zákazník srozuměn.

8. Trvání a ukončení obchodního vztahu

- 8.1. Tyto VOP se stávají závaznými pro obě Smluvní Strany momentem založení a aktivace uživatelského účtu (instalace doplňku z marketplace Shoptetu) a zůstávají závazné po celou dobu, kdy je uživatelský účet Zákazníka aktivní.
- 8.2. Nad rámec zákonné úpravy má Provozovatel právo zrušit uživatelský účet Zákazníka v případě, že Zákazník užije Systém v rozporu s těmito VOP nebo s aplikovatelnými právními předpisy.

9. Ostatní ujednání

- 9.1. Tyto VOP se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem a k rozhodování sporů mezi Provozovatelem a Zákazníkem jsou příslušné české soudy podle českého práva.
- 9.2. V případě více jazykových verzí těchto VOP je rozhodující česká verze dostupná na URL adrese https://www.axima-sms.cz/shoptet/vop_shoptet.pdf.
- 9.3. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit tyto VOP. V takovém případě je povinen upozornit Zákazníka alespoň 10 dní před vstupem nového znění VOP v platnost. Pokud Zákazník s novým zněním VOP nesouhlasí, má nárok jednostranně ukončit obchodní vztah bez jakékoliv sankce a má nárok na vrácení veškerého nespotebovaného Kreditu.

V Brně 1.1.2021



REKLAMAČNÍ ŘÁD pro užívání SMS doplňku pro Shoptet

AXIMA SMS SERVICES s.r.o.,
se sídlem Nové sady 25, Brno, 602 00, Česká republika,
IČ: 06563465, DIČ: CZ06563465
(dále jen "Provozovatel")

Reklamační řád stanoví pravidla, jak má zákazník postupovat, v případě reklamace nebo stížnosti (dále společně jen „**Reklamací**“) služby či jednání, která byla poskytnuta Provozovatelem.

1. Za řádné vyřizování Reklamací zákazníků odpovídá reklamační oddělení Provozovatele.
2. Pokud se zákazník domnívá, že Provozovatel nedodržel ujednání vyplývající ze smlouvy uzavřené s Provozovatelem, nebo nesouhlasí s některým postupem Provozovatele, je oprávněn podat Reklamací.
3. Zákazník může Reklamací uplatnit v době 24 kalendářních měsíců od objednání služeb Provozovatele:
 - a) osobně v sídle Provozovatele
 - b) prostřednictvím písemné žádosti odeslané poskytovatelem poštovních služeb na adresu sídla Provozovatele
 - c) elektronicky na e-mailovou adresu Provozovatele **cz.shoptet@axima-sms.cz**
4. Pro vyřízení Reklamací je zákazník povinen uvést: Popis jak došlo k porušení resp. nedodání reklamované služby ze strany Provozovatele?
5. Zákazník je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit Provozovateli co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení Reklamací
6. Pokud Reklamací nebude obsahovat všechny náležitosti podle tohoto Reklamačního řádu, je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem zákazníka o doplnění Reklamací. Pokud zákazník žádosti nevyhoví, je Provozovatel oprávněn Reklamací odmítnout pro nedostatek součinnosti.
7. Reklamací bude vyřízena v maximální lhůtě: 30 dní
8. Podání a vyřízení Reklamací je zdarma
9. Zákazník je v každém případě oprávněn odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů a bez jakékoliv sankce.
10. V případě oprávněné reklamace provede provozovatel opakované dodání služby bez zbytečného odkladu.



DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY pro užívání SMS doplňku pro Shoptet / výňatek z VOP

Zákazník se zavazuje zaplatit Provozovateli smluvní Cenu podle ceníku dostupného na webové prezentaci Služby - dostupné zde <https://www.axima-sms.cz/shoptet/>. K Ceně bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů České republiky.

Provozovatel zajistí účtování služeb poskytnutých Zákazníkovi. Toto účtování bude přístupné online prostřednictvím webové aplikace, přímo v SMS doplňku na stránkách Shoptet.cz. Provozovatel poskytne Zákazníkovi kdykoliv na vyžádání kompletní přehled služeb poskytnutých Zákazníkovi v konkrétním definovaném období, včetně celkové výše Ceny za jejich poskytnutí.

Platební režim je sjednán jako **předplacený**, tj. aby mohl Zákazník využívat Služby, musí mít na svém uživatelském účtu kladný zůstatek finančních prostředků (dále jen "Kredit"). Zákazník může Kredit dobít převedením finančních prostředků na účet Provozovatele a to bankovním převodem nebo platbou kartou. Faktura za úhradu finančních prostředků je Zákazníkovi vystavena ihned po připsání platby na účet

Provozovatele a současně je o převedenou částku Zákazníkovi navýšen Kredit.

Kredit zůstává platný po celou dobu, po kterou je Zákazníkův uživatelský účet aktivní. Uživatelský účet je považován za neaktivní (opuštěný), když na něm neproběhne žádná aktivita (přihlášení, dobítí kreditu, zaslání SMS, atd.) po dobu 1 roku. V takovém případě Provozovatel uživatelský účet zruší vč. všech uživatelských dat a případný zbývající Kredit propadne ve prospěch Provozovatele bez možnosti navrácení, s čímž je Zákazník srozuměn.

Online platby v CZK zajišťuje platební brána Fio Banka.