

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

POSKYTOVÁNÍ VZDÁLENÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB

„REMOTE“

dle ustanovení Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

Tato Smlouva upravuje vztah mezi obchodní společností BZOOM s.r.o., se sídlem Karlovarská 814/115, 163 00 Praha 6 - Řepy, IČO: 24296929 DIČ: CZ24296929, jakožto poskytovatelem servisních služeb v oblasti výpočetní techniky na straně jedné (dále jen jako „Poskytovatel“) a Klientem, jakožto příjemcem servisních služeb v oblasti výpočetní techniky na straně druhé (dále jen jako „Klient“). Klient a Poskytovatel mohou být společně označováni též jako „Smluvní strany“.

1. Předmět smlouvy

Tato Smlouva je uzavřena za účelem poskytování servisních služeb, které Poskytovatel realizuje pro Klienta pomocí vzdáleného připojení k počítači. Servisní služby jsou poskytovány formou jednorázových servisních zásahů.

Průběh servisní služby se skládá z následujících kroků:

- Klient provede objednávku servisních služeb dle Odstavce 2
- Poskytovatel zkontaktuje s Klientem jeho požadavek a provede servisní službu dle Odstavce 3
- Klient provede platbu servisní služby dle Odstavce 4

Poskytovatel nabízí pro každého Klienta:

- analýzu počítače Klienta zdarma dle Odstavce 3, bodu 5
- a zároveň garanci, že Klient není povinen provést úhradu servisní služby, pokud nebyl úspěšně vyřešen jeho požadavek dle Odstavce 3, bodu 6

2. Objednávka

2.1 Klient může objednat servisní služby na webové stránce <http://www.bzoom.cz>, na mobilním telefonním čísle (+420) 720 660000 (v tomto případě náklady na uskutečnění objednávky jdou na vrub Klienta) nebo pomocí emailu info@bzoom.cz. Navázání připojení probíhá pomocí jednorázového kódu nebo kliknutím na internetový odkaz v emailu zaslaném Klientovi. Tento kód vygeneruje Poskytovatel Klientovi na základě platné e-mailové adresy. Služba je objednána v okamžiku dokončení úspěšného připojení.

2.2 Aktuální informace o nabídce a cenách servisních služeb lze najít na webové stránce <http://www.bzoom.cz> nebo na mobilním telefonním čísle (+420) 720 660000.

2.3 V okamžiku odeslání objednávky dle bodu 2.1 dochází k uzavření smluvního vztahu mezi Smluvními stranami, který se řídí touto smlouvou. Odesláním objednávky akceptuje Klient tuto smlouvu a prohlašuje, že se s ní plně seznámil.

2.4 Klient se zavazuje uvést v objednávce emailovou adresu, ke které má Klient přístup a na kterou se dají doručovat emailové zprávy. V případě, že Klient uvede emailovou adresu s plnou schránkou, nebo emailovou adresu, ke které nemá přístup, Poskytovatel nemá povinnost poskytnout Klientovi servisní službu.

3. Specifikace servisních služeb

3.1 Poskytovatel realizuje servisní služby za účelem opravy a optimalizace fungování počítače klienta, přičemž tyto služby spočívají zejména v odstranění škodlivých souborů a aplikací za účelem zabezpečení počítače; odstranění nepotřebných souborů a aplikací za účelem zrychlení počítače; modifikaci nastavení operačního systému Microsoft Windows a nainstalovaných aplikací; a provedení dalších servisních prací dle požadavků klienta (dále jen "servisní služby").

3.2 Dostupnost servisních služeb Poskytovatele je od 8:00hod do 18:00hod, pondělí až neděle, případně dle individuální domluvy Smluvních stran.

3.3 Servisní služby jsou poskytovány výhradně prostřednictvím vzdáleného přístupu k počítači Klienta, který je realizován pomocí aplikace pro vzdálené připojení. Aplikaci pro vzdálené připojení a veškerý potřebný software pro poskytování servisních služeb zajišťuje Poskytovatel.

3.4 Poskytovatel se vzdáleně připojí na počítač Klienta pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení servisní služby. Toto spojení je jednorázové a může být kdykoliv Klientem ukončeno, a to i v průběhu servisní služby.

3.5 Samotnému poskytnutí servisní služby předchází konzultace s Klientem a analýza počítače v délce trvání přibližně 5 minut, která je Poskytovatelem provedena zcela zdarma. Cílem analýzy je diagnostika problému Klienta, která zahrnuje:

- kontrolu nainstalovaných aplikací
- kontrolu automaticky spouštěných procesů po startu systému
- kontrolu vybraných částí registrů
- základní kontrolu systémových ovladačů, služeb

3.6 Poskytovatel negarantuje vyřešení požadavku Klienta. V případě, že nedojde k vyřešení požadavku Klienta, provede Poskytovatel opravný servisní zásah dle Odstavce 6, Bod 1. Tuto skutečnost však Klient musí Poskytovateli sdělit nejpozději do 3 dnů ode dne poskytnutí servisní služby. V případě, že nedojde k vyřešení požadavku Klienta ani po provedení opravného servisního zásahu, nevzniká Klientovi závazek uhradit cenu za servisní službu. O skutečnosti, že

nedošlo k vyřešení požadavku Klienta ani po provedení opravného zásahu, je Klient povinen informovat Poskytovatele do 3 dnů od provedení opravného servisního zásahu.

3.7 Po ukončení servisní služby zašle Poskytovatel Klientovi:

- email informující Klienta o dokončení servisní služby
- email s daňovým dokladem pro uhrazení servisní služby (v případě, že byl úspěšně vyřešen požadavek Klienta)

3.8 Pro využití servisní služby je třeba ze strany Klienta stáhnout a spustit Klientskou aplikaci pro vzdálené připojení k technikovi, jejíž stažení bude Klientovi nabídnuto ihned po odeslání objednávky dle bodu 2.1.

3.9 V případě, že bude mít Klient technické potíže se vzdáleným připojením dle bodu 3. 8, Poskytovatel poskytne Klientovi asistenci prostřednictvím telefonické podpory

3.10 Pro využití servisní služby je ze strany Klienta nutné mít počítač:

- s funkčním připojením k internetu se stabilní rychlostí minimálně 512 kb/s
- s operačním systémem Microsoft Windows XP, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows 7, Windows 8 nebo novější nebo Mac OS X 10.4 nebo novější (podporovány jsou 32bit i 64bit systémy)
- s velikostí operační paměti nejméně 256 MB RAM
- a jehož aktuální výkon i technický stav umožňuje provedení servisní služby

3.11 Komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem v průběhu poskytování servisní služby bude realizována přes tyto komunikační kanály:

- živý chat v rámci aplikace pro vzdálené připojení --- primární kanál pro komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem
- telefon --- pro asistenci Klientům, kteří nebudou moci nebo ochotni z jakéhokoliv důvodu komunikovat přes živý chat
- e-mail --- určeno výhradně pro zaslání informací, případně pro zaslání návodů či programů, pokud nastanou komplikace v průběhu poskytování servisní služby

4. Platební podmínky

4.1 Smluvní ceny za servisní služby jsou uvedeny v cenové nabídce Poskytovatele. Cenová nabídka je zveřejněna na webovém stránce Poskytovatele <http://www.bzoom.cz>. V případě specifických požadavků ze strany Klienta se může výsledná cena servisní služby lišit od cen uvedených na webovém stránce. Klient prohlašuje, že se s cenovou nabídkou seznámil a je jí plně vázán.

4.2 Po ukončení servisní služby je Klientovi zaslán daňový doklad s výslednou cenou na e-mail uvedený v objednávce. Na daňovém dokladu je uvedeno číslo účtu, kód banky, variabilní symbol a výsledná cena za servisní službu. Daňový doklad má splatnost 7 dní ode dne provedení

servisní služby.

4.3 Klient není povinen provést úhradu servisní služby v případě, že není úspěšně vyřešen jeho požadavek dle bodu 3.6.

4.4 Klient může pro úhradu servisní služby využít platební kanály uvedené na webových stránkách Poskytovatele.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout servisní službu dle specifikace v Odstavci 3.

5.2 Klient se zavazuje uhradit servisní službu dle platebních podmínek v Odstavci 4. Klient není povinen hradit servisní službu pouze v případě, že nebyl vyřešen požadavek Klienta dle bodu 3.6.

5.3 Klient se zavazuje poskytnout součinnost pro vzdálené připojení k technikovi a provedení servisní služby. Pokud Klient neposkytne součinnost, Poskytovatel nemá povinnost mu poskytnout servisní službu.

5.4 V případě, že Klient neuhradí cenu za servisní služby dle platebních podmínek v odstavci 4, má Poskytovatel právo, nikoliv však povinnost, Klienta písemně vyzvat k uhrazení ceny za servisní služby. Pokud takto učiní, Klient bere na vědomí výdaje s takovýmto úkonem spojené, které činí 150,- Kč a zavazuje se tyto výdaje uhradit spolu s cenou za servisní služby.

5.5 V případě, že Klient neuhradí cenu za servisní služby, vzniká Poskytovateli právo požadovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky, za každý den prodlení platby, která je splatná do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy k uhrazení smluvní pokuty.

6. Záruka a reklamace

6.1 Poskytovatel poskytuje záruku na servisní službu v délce trvání 14 dnů ode dne provedení servisní služby.

6.2 Reklamací nebo stížností může Klient uplatnit telefonicky na čísle (+420) 720660000 nebo e-mailem na adresu info@bzoom.cz. Klient má povinnost doložit při podání reklamace nebo stížnosti popis reklamované vady.

6.3 O výsledku reklamace je Klient informován do 4 hodin od přijetí reklamace.

7. Mlčenlivost, ochrana osobních dat a odpovědnost za škodu

7.1 Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními údaji Klienta v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

7.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo shromažďovat a uchovávat údaje, které Klient uvede při objednávce, na webových stránkách Poskytovatele <http://www.bzoom.cz> nebo během

komunikace s Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje neposkytovat tyto údaje třetím stranám s výjimkou údajů uvedených v bodě 7.3.

7.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo zveřejňovat hodnocení servisní služby, které Klient vyplní po ukončení servisního požadavku. Zveřejněné údaje o hodnocení servisní služby zahrnují pouze jméno a příjmení Klienta a komentář Klienta. Žádné další údaje Klienta nejsou zveřejněny.

7.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo pořizovat videozáznam v podobě nahrávání plochy Klienta v průběhu poskytování servisní služby a shromažďovat diagnostická data anonymní povahy z počítače Klienta. Tyto data použije Poskytovatel pouze interně pro účely zkvalitnění služeb či v případných vzniklých soudních sporech.

7.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých datech osobního charakteru na počítači Klienta, se kterými přijde během poskytování servisních služeb do styku, a nebude tato data žádným způsobem shromažďovat ani uchovávat, s výjimkou dat uvedených v bodu 7.4.

7.6 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené v průběhu poskytování servisní služby, pokud byla škoda prokazatelně způsobena vinou Poskytovatele, a to pouze do výše ceny servisní služby.

7.7 Poskytovatel nenesे odpovědnost za:

- škody způsobené hardwarem nebo vadami hardwaru Klienta
- škody způsobené softwarem nebo vadami softwaru Klienta
- škody způsobené vadami, které se projevovali již před započítáním poskytování servisní služby
- škody způsobené užíváním nelegálního softwaru nebo návštěvou webových stránek s nelegálním nebo škodlivým obsahem
- škody způsobené viry, spamem nebo dalšími infekcemi nebo škodlivými programy
- škody způsobené ztrátou nebo poškozením dat
- škody způsobené ušlým ziskem

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Pokud jakýkoliv termín, závazek, podmínka nebo ustanovení této smlouvy bude posouzen jakýmkoliv soudem příslušné jurisdikce jako neplatný, nulitní nebo nevymahatelný, pak zbytek ustanovení této smlouvy zůstane v plné platnosti a účinnosti a nebude žádným způsobem dotčen, poškozen nebo zneplatněn a smluvní strany nahradí takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení jiným ustanovením podle této smlouvy, které bude platné, účinné a vymahatelné.

8.2 Poskytovatel si vyhrazuje měnit tuto smlouvu bez předchozího upozornění Klienta. Nejnovější a platná verze smlouvy se nachází vždy na webové stránce Poskytovatele <http://www.bzoom.cz>.

8.3 V případě sporů vzniklých z této smlouvy je dána věcná příslušnost českých civilních soudů.

8.4 Klient výslovně prohlašuje, že se seznámil s celým textem této smlouvy a s tímto souhlasí.

Tyto VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY jsou platné od 1. prosince 2014 a nahrazují všechny předchozí verze.