

# Všeobecné obchodní podmínky

společnosti MultiEstate s.r.o.

Sídlo: Vladimírova 12, 140 00 Praha 4

IČ: 27154106

DIČ: CZ27154106

Zapsaná Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 100388

Bankovní spojení: ČSOB, č.ú. 190907710/0300

Tel.: +420 222 733 876

Fax: +420 222 733 877

[www.multiestate.cz](http://www.multiestate.cz)

[info@multiestate.cz](mailto:info@multiestate.cz)

## I.

### Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky upravují vztah mezi společností MultiEstate s.r.o., dále jen „MultiEstate“, a zákazníky této společnosti, dále jen „Zákazník“. Nabídky, dodávky a služby společnosti MultiEstate se uskutečňují výhradně na základě těchto Všeobecných obchodních podmínek. Tyto podmínky platí také pro všechny budoucí obchodní vztahy mezi společností MultiEstate a zákazníkem. Všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na Internetu ([www.multiestate.cz](http://www.multiestate.cz)) nebo jsou k dispozici k nahlédnutí v obchodních odděleních společnosti MultiEstate.
2. Smluvní strany se dohodly, v souladu s ustanovením § 262 odst. 1 Obch.zák., že na svůj závazkový vztah uplatní režim obchodního zákoníku.
3. Tyto obchodní podmínky se použijí vždy, pokud smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem neobsahuje jinou úpravu. Tyto obchodní podmínky jsou rovněž součástí smluv, které nebyly uzavřeny písemně.
4. Změny těchto obchodních podmínek mohou být učiněny jen písemně.
5. Nabídky smluvních partnerů jsou nezávazné, dokud nejsou společností MultiEstate písemně přijaty.
6. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká podpisem závazné Objednávky služeb.

## II.

### Předmět poskytovaných služeb

1. Poskytovatel je právnická osoba provozující softwarovou aplikaci MultiEstate určenou k administraci zakázkové agendy realitní kanceláře prostřednictvím internetové sítě.
2. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat služby popsané níže a Zákazník se zavazuje za tyto služby platit dohodnuté ceny.
3. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat provoz a servis provozu počítačového programu MultiEstate v aktuální verzi, kterou poskytuje na trhu na území České republiky za podmínek daných těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat i další související doplňkové a podpůrné služby s provozem počítačového programu MultiEstate. Bližší specifikace služeb jsou uvedeny v dokumentu Ceník služeb MultiEstate – MultiEstate s.r.o., oddíl Pronájem systému MultiEstate ([www.multiestate.cz](http://www.multiestate.cz)) a rozsah v závazné Objednávce služeb.
5. Poskytovatel je po dobu účinnosti Objednávky služeb a smluvního vztahu jedinou osobou oprávněnou zasahovat do konfigurace aplikace, pokud z těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo Objednávky služeb nevyplývá něco jiného. Toto ustanovení se nevztahuje na běžnou administraci firemních nebo uživatelských účtů, plnění dat atp.

## III.

### Čas a místo plnění

1. Činnosti specifikované v článku II. budou prováděny prostřednictvím vzdálené správy a sítě internet.
2. Realizace služeb dle čl. II odts. 3 bude prováděna průběžně po dobu trvání smluvního vztahu.
3. Realizace služeb (support/podpora/ helpdesk) dle čl. II odst. 4 bude prováděna v pracovních době Poskytovatele, tj. v pracovních dnech v době 9-12 hod. a 13 – 17 hod.
4. Lhůta pro započítání realizace jednotlivých dílčích plnění podle čl. II, odst. 4 je 2 pracovní dny. Plnění podle těchto Všeobecných obchodních podmínek bude uskutečňováno v rámci uvedené pracovní doby

Poskytovatele, přičemž lhůta k plnění počíná běžet dnem následujícím po dni, v níž byla příslušná služba zákazníkem objednána.

#### **IV. Odměna**

1. Odměna za provádění činností se stanoví na základě těchto Všeobecných obchodních podmínek (Ceník služeb MultiEstate – MultiEstate s.r.o., [www.multiestate.cz](http://www.multiestate.cz)) a na základě Objednávky služeb. Je-li zároveň část rozsahu služeb, zejména samotné užití systému MultiEstate, stanovena počtem firemních nebo uživatelských účtů (počet subjektů/uživatelů využívajících MultiEstate, služby, apod.) je vždy v měsíčním zúčtování kalkulován podle nejvyššího počtu registrovaných účtů – počtu uživatelů (account) v daném zúčtovacím období.
2. Kromě odměn uvedených v čl. IV. odst. 1. se Zákazník zavazuje uhradit Poskytovateli veškeré opodstatněné a prokazatelně vynaložené náklady jiné než osobní povahy vynaložené v souvislosti s poskytováním služeb dle těchto Všeobecných obchodních podmínek, zejména výdaje za cestování, ubytování při práci mimo území hl.m. Prahy apod. (dále jen „Náklady“). Poskytovatel je povinen si vyžádat písemný souhlas Zákazníka s vynaložením takovýchto nákladů.
3. V rámci prvního zúčtovacího období po podepsání objednávky je Zákazníkovi (Objednateli) účtována jistina ve výši trojnásobku minimálního čerpání služeb stanoveném v Objednávce.
4. K cenám bude vyúčtována DPH dle platných předpisů.

#### **V. Platební a fakturační podmínky**

1. Poskytovatel vystaví na počátku kalendářního měsíce fakturu za pronájem systému MultiEstate v daném kalendářním měsíci a v případě čerpání dalších služeb poskytovatel vystaví fakturu za provedené služby vždy první následující kalendářní den za předchozí kalendářní období dle podmínek v Objednávce služeb a dle těchto Všeobecných obchodních podmínek.
2. Faktura je splatná do 7 dní od vystavení. Zaplacením se rozumí připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele, který bude uveden na faktuře.
3. V případě nezaplacení pronájmu ve stanoveném termínu bude toto považováno za důvod k okamžitému odstoupení od smlouvy. Pronájem v tomto případě zaniká dnem doručení odstoupení zákazníkovi. Jako den doručení je rovněž považován 5. pracovní den ode dne odeslání odstoupení na adresu zákazníka v případě, že nájemce odmítne zásilku převzít nebo zásilka bude vrácena jako nedoručitelná.

#### **VI. Další práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout přístupová práva k účtům (accounts) zákazníka pouze pověřené osobě na základě předchozí písemné žádosti kontaktní osoby zákazníka.

#### **VII. Práva a povinnosti Zákazníka**

1. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost a zajistit podmínky nutné pro splnění předmětu těchto Všeobecných obchodních podmínek.
2. Zákazník je povinen hlásit své požadavky nebo reklamace některým ze způsobů dle čl. XII. 1. osobě dle čl. XII. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Na ostatní požadavky nemůže brát poskytovatel bezpečnostních i obchodních důvodů zřetel.

#### **VIII. Záruky**

1. Poskytovatel se zavazuje, že prováděné činnosti budou odpovídat podmínkám těchto Všeobecných obchodních podmínek a realizovány odborně na úrovni současných poznatků v této oblasti jeho vyškolenými pracovníky.
2. Záruka se zejména nevztahuje na škody způsobené závadou serveru, která nastala vlivem:
  - virů a počítačových hackerů,
  - externími vlivy, živelnými pohromami, poruchami telefonického spojení, elektrického napájení apod.,

- neoprávněných nebo neodborných zásahů jakékoliv osoby do serveru, kromě pracovníků Poskytovatele, či osob jím písemně pověřených,
- závad, které nastanou po předchozím písemném upozornění a jimž mohl Zákazník zabránit, pokud o těchto vlivech nemohl Poskytovatel prokazatelně vědět či je předvídat, nebyl o nich informován, či jim nemohl stávajícím technickým vybavením Zákazníka zabránit, na což Zákazníka předem upozornil.

3. Poskytovatel garantuje 97% měsíční dostupnost služby dle čl. II, odst. 3. Při prokazatelném nedosažení této dostupnosti má Zákazník nárok na 7% slevu za poskytnutou službu dle čl. II, odst. 3

4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě, škodu, která vznikne zaviněním zákazníka/uživatele, škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona, ušlý zisk, jakékoliv škody způsobené Zákazníkovi v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. V případě neposkytnutí služby podle těchto podmínek je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat zákazníkům resp. jejich interním uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

5. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne neadekvátním uživatelským zásahem nebo jako důsledek nefunkčnosti jakýchkoli aplikací, které mají návaznost na práci s daty, kterými plní Zákazník systém MultiEstate, jako jsou zejména exportní rozhraní do jiných internetových komunikačních rozhraní, serverů a portálů třetích stran, a které ze své povahy nejsou součástí MultiEstate.

6. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsahy, kvalitu a aktuálnost číselníků a jiných datových struktur, které systém MultiEstate využívá, a které jsou poskytovány Zákazníkem nebo třetími stranami.

## **IX.**

### **Sankce**

1. Poskytovatel je oprávněn účtovat penále z prodlení plateb Zákazníky ve výši 0,1 % z celkové dlužné částky za každý den prodlení s úhradou faktury Zákazníkem.

## **X.**

### **Další závazky smluvních stran**

1. Smluvní strany odpovídají v plném rozsahu za jednání svých zaměstnanců a třetích osob, které tato strana pověřila činnostmi souvisejícími s předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek.

## **XI.**

### **Ochrana informací**

1. Každá ze Smluvních stran se zavazuje uchovat v tajnosti všechny informace týkající se druhé Smluvní strany, které (i) získala přímo či nepřímo od druhé Smluvní strany v souvislosti s uzavřením a plněním těchto Všeobecných obchodních podmínek, a/nebo (ii) jsou obsaženy v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, a/nebo (iii) jí budou sděleny druhou Smluvní stranou, a to bez ohledu na formu, v jaké byly tyto informace získány (dále jen „Důvěrné informace“). Důvěrné informace jsou považovány za informace důvěrného charakteru ve smyslu § 271 Obchodního zákoníku a zároveň za obchodní tajemství ve smyslu § 17 Obchodního zákoníku.

2. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které (i) jsou nebo se stanou veřejně známé nebo veřejně dostupné z jiného důvodu než v důsledku porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek, nebo (ii) je Smluvní strana povinna sdělit nebo zpřístupnit oprávněným osobám na základě právních předpisů s tím, že takovýmto sdělením nebo zpřístupněním nepřestávají být Důvěrnými informacemi a nejsou dotčeny závazky Smluvních stran s nimi nakládat jako s Důvěrnými informacemi podle těchto Všeobecných obchodních podmínek.

3. Závazky Smluvní stran podle tohoto článku XI trvají i po skončení smluvního vztahu.

4. Poskytovatel je oprávněn kopírovat/přenášet data uložená v počítačové síti Zákazníka pouze s jeho předchozím písemným příkazem a pouze v souvislosti s dohodnutými službami pro Zákazníka.

## **XII.**

### **Vzájemná komunikace**

1. Vzájemná komunikace Smluvních stran v souvislosti s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami může probíhat především písemně elektronickou poštou (e-mailem) nebo telefonicky, doporučeným

dopisem, faxem, kurýrem, osobně. Písemné dokumenty budou adresovány do sídel Smluvních stran, v případě jiné komunikace k rukám pověřených pracovníků. Za doklad o odeslání doporučeného dopisu se považuje potvrzený podací lístek. Telefonická komunikace musí být do 24 hodin potvrzena emailem, pokud o to Smluvní strana požádá. Zákazník může využít v souladu s poskytovanými službami komunikaci prostřednictvím e-mailové zákaznické podpory: support@multiestate.cz.

2. Veškeré dokumenty, které si budou Smluvní strany doručovat v souvislosti s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, bude podepisovat nebo autorizovat za Zákazníka i za Poskytovatele statutární zástupci nebo jimi pověřené osoby.

3. Smluvní strany se zavazují si neprodleně sdělit změny jakýchkoliv údajů uvedených v tomto článku.

4. Smluvní strany berou na vědomí, že v případě elektronické komunikace prostřednictvím zejména mobilních telefonů, faxu nebo elektronické pošty může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat (dále jen "Ztráta dat"). V takovémto případě se Smluvní strany zavazují podniknout veškeré kroky potřebné k zamezení či maximálnímu omezení Ztráty dat a dále veškeré kroky potřebné k omezení nebo zabránění vzniku škody v případě že, ke Ztrátě dat dojde.

### **XIII.**

#### **Doba trvání smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se dle Objednávky služeb se uzavírá buď:

a) na dobu neurčitou s tím, že může být skončen jedním z následujících způsobů: výpovědí bez udání důvodu podle čl. XIII. 2. nebo dohodou Poskytovatele a Zákazníka.

anebo

b) na dobu určitou s tím, že se automaticky stává smluvním vztahem na dobu neurčitou po uplynutí platnosti dle Objednávky služeb, pokud Poskytovatel nebo Zákazník výslovně písemně druhou stranu nevyrozumí o svém záměru ukončit poskytování služeb, a to nejpozději před uplynutím platnosti dle Objednávky služeb.

2. Smluvní vztah může být vypovězen Poskytovatelem nebo Zákazníkem bez udání důvodu písemným oznámením o výpovědi adresovaným druhé Smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bylo oznámení o výpovědi doručeno druhé Smluvní straně.

3. Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že vyvinou maximální úsilí, aby jejich veškeré závazky byly vypořádány nejpozději ke dni skončení smluvního vztahu.

4. Skončením smluvního vztahu nejsou dotčeny povinnosti Zákazníka zaplatit Poskytovateli Odměnu a Náklady dle čl. IV.

### **XIV.**

#### **Řešení sporů, rozhodčí doložka**

Smluvní strany se zavazují, že vyvinou veškeré úsilí k dosažení smírného urovnání jakýchkoliv sporů, které mohou vzniknout ze smluvního vztahu nebo v souvislosti s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, včetně jejího uzavření, platnosti a otázek souvisejících. Pokud se takový spor i přes úsilí vynaložené Smluvními stranami nepodaří vyřešit smírnou cestou, bude nadále řešen místně a věcně příslušným soudem ČR.

### **XV.**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní vztah se Zákazníkem vzniká podpisem Objednávky služeb, v níž je specifikována účinnost a platnost smluvního vztahu.

2. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z těchto Všeobecných obchodních podmínek a související s ní, která v ní nejsou výslovně uvedena, se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů.

3. Jakékoli změny nebo dodatky k těmto Všeobecným obchodním podmínkám i ukončení užívání služeb Zákazníkem musí mít písemnou formu.

4. Je-li jakékoliv ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek neplatným, odporovatelným nebo nevynutitelným nebo se takovým stane, nebude to mít vliv na platnost a vynutitelnost dalších ustanovení Všeobecných obchodních podmínek, lze-li toto ustanovení oddělit od těchto Všeobecných obchodních podmínek jako celku.

V Praze dne 1.2.2008