

# Všeobecné obchodní podmínky

obchodní společnosti Pitaya s.r.o.

I.

## Účel všeobecných obchodních podmínek

1) Účelem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) je specifikovat obchodní a jiné vztahy mezi společností Pitaya s.r.o. (dále jen Agentura) a jejími zákazníky (Odběratelé), vznikající při obchodní činnosti společnosti, mimo služby sjednané na základě samostatné smlouvy.

II.

## Vymezení pojmů používaných ve všeobecných obchodních podmínkách

1) Společnost Pitaya s.r.o., sídlem Masarykovo nábřeží 246, 110 00 Praha 1 - Nové Město, IČ 28456262, je oprávněna poskytovat služby, jako je návrh a realizace marketingových strategií, návrh a realizace výkonnostních kampaní, optimalizace webových stránek pro vyhledávače (SEO), správa stránek na sociálních sítích, poradenství v oboru webové analytiky, poradenství v oblasti budování značky, realizaci výzkumů, příprava kreativních řešení, odborné poradenství v oblasti online marketingu, školení a vývoj webových aplikací. Dále je Agentura oprávněna zprostředkovávat prodej reklamního a inzertního prostoru v reklamních sítích a PPC systémech a na webových stránkách subjektů, se kterými má navázány obchodní vztahy.

- 2) Odběratelem služeb Agentury je fyzická či právnická osoba, přímý zákazník nebo reklamní či mediální agentura, objedávající některou ze služeb dle článku II. odstavce 1 těchto podmínek od Agentury nebo prostřednictvím Agentury.
- 3) Provozovatel je vlastník webové stránky, reklamní sítě nebo PPC systému, na kterém je poskytován reklamní prostor, jehož správa či prodej je zprostředkováván Agenturou.
- 4) Inzercí, reklamou či reklamní kampaní se rozumí zadané veřejné oznámení, propagace, či jiná prezentace zveřejněná za úplatu na webových stránkách prostřednictvím reklamních sítí, internetových vyhledávačů nebo jejich partnerů, zbožových srovnávačů, specializovaných inzertních systémů, PPC systémů či sociálních sítí, jejichž Provozovatele před Odběratelem zastupuje Agentura, a to za účelem propagačního účinku sledovaného Objednatele.
- 5) Dílčí služby Agentury, vypsané v čl. I odst. 1, mohou zajišťovat partnerské obchodní společnosti Agentury či jednotliví profesionálové.
- 6) Agresivní reklamní formáty jsou takové formáty, které technicky zabraňují čtenáři v obvyklém využití inzertního média, např. čtení článků.
- 7) Klamavou reklamou se rozumí taková reklama, která souvisí s podnikáním nebo povoláním, sleduje podpořit odbyt movitých nebo nemovitých věcí nebo poskytování služeb, včetně práv a povinností, klame nebo je způsobilá klamat podáním nebo jakýmkoli jiným způsobem osoby, jimž je určena nebo k nimž dospěje, a tím izřejmě způsobilá ovlivnit hospodářské chování takových osob., v dalších podrobnostech se použije zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.

### III.

## Vzájemná práva a povinnosti při realizaci služeb

- 1) Agentura je povinna zajistit pro Objednatele Služby v rozsahu sjednaném dle Smlouvy, při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy postupuje s odbornou péčí, v souladu s platnými právními předpisy a zájmy Objednatele.
- 2) Smlouva o poskytování služeb mezi Agenturou a Odběratelem vzniká na základě řádné písemné objednávky Objednatele a akceptací této objednávky ze strany Agentury.

- 3) Objednávka služeb musí být učiněna písemnou formou nebo elektronicky emailem. Nedílnou součástí potvrzené objednávky je akceptace těchto VOP Objednatelem mimo případy, které upravuje písemná smlouva mezi smluvními stranami.
- 4) Objednatel objednávku doručí na adresu Agentury v listinné formě prostřednictvím držitele poštovní licence, případně v elektronické podobě prostřednictvím emailu. Nebude-li takový postup vyvolávat pochybnosti o pravosti objednávky, lze doručit i sken podepsané objednávky. Objednávka musí být doručena Agentuře nejpozději 5 pracovních dní před objednávaným zahájením poskytování služby. Agentura přijetí objednávky písemně potvrdí, v případě, že o to Objednatel požádá. Pouhým potvrzením o přijetí objednávky není uzavřena smlouva. Smlouva vzniká až doručením akceptace objednávky Objednateli. Agentura není povinna objednávku akceptovat. Má se za to, že není-li objednávka akceptována do 10 pracovních dní od jejího odeslání, smlouva uzavřena není.
- 5) Objednávka může být ze strany Agentury odmítnuta zejména tehdy, bude-li v rozporu s jeho zájmy či s právní nebo etickou regulací reklamy, zejména v případě rozporu s restriktivními opatřeními na reklamu se vztahujícími, či s právními předpisy.
- 6) Případná změna objednávky před její akceptací může být učiněna pouze písemnou formou. Smlouva o poskytování služeb se stává závaznou pro obě strany okamžikem její akceptace Agenturou.
- 7) Objednatel odpovídá za pravdivost jím poskytnutých informací uvedených v objednávce či ve smlouvě a nese veškeré právní následky spojené s porušením zákonných povinností v důsledku jím činěných nepravdivých tvrzení v objednávce či ve smlouvě.
- 8) Mají-li být při poskytování služeb použity podklady předložené Objednatelem, které jsou dílem či jsou chráněny právní úpravou duševního vlastnictví, vyžaduje se, aby Objednatel byl oprávněn s těmito podklady nakládat, zejména ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a ve smyslu jiných právních norem, a aby je předal ve formátu vyžadovaném Agenturou.
- 9) Není-li určeno jinak, všechny smluvní vztahy se uzavírají na minimální dobu tří měsíců s automatickým prodloužením na dobu neurčitou po uplynutí třetího měsíce od začátku poskytované služby. Případný jiný rozsah poskytování služeb musí být uveden v nabídce pro Objednatel.
- 10) Objednatel má právo kdykoliv službu ukončit formou písemné výpovědi s dvouměsíční výpovědní lhůtou běžící od prvního dne v následujícím měsíci ode dne doručení.
- 11) Agentura si vyhrazuje právo neuskutečnit reklamu nebo neposkytnout službu v případech, kdy jí v tom brání vyšší moc, provozní tísňové situace, či z důvodu jakékoliv

okolnosti, jež nastala nezávisle na vůli Agentury, nebylo možné ji rozumně předvídat a brání jí v plnění předmětné smlouvy o poskytování služeb či její části, a jestliže nelze rozumně požadovat, aby Agentura tuto překážku nebo její následky včas odstranila. V takových případech jsou Agentura a Objednatel bez odkladu povinni obnovit jednání o smlouvě o poskytování služeb s tím, že služba či její část může být poskytnuta v náhradním termínu, pokud se na tom smluvní strany ujednejí. Nárok na náhradu škody Objednatele je vyloučen.

12) V případě vadného plnění na straně Agentury nebo Provozovatele je Objednatel v rámci reklamačního řízení oprávněn požadovat po Agentuře přiměřené náhradní plnění v mezích uzavřené smlouvy o poskytování služeb. Reklamovat službu je možné písemně do pěti pracovních dnů ode dne ukončení poskytování služby. Objednatel má v případě nesprávného zveřejnění inzerce ze strany Agentury, jako např. špatné zadání URL, nesplnění kampaně v dohodnutém termínu a obdobných závažných pochybeních, nárok na náhradní zveřejnění reklamy, a to v takovém rozsahu, v jakém byl účel inzerátu omezen, nebude-li sjednáno jinak.

13) Objednatel je povinen poskytnout Agentuře veškerou možnou součinnost, informace a podklady potřebné k zajištění plnění povinností Agenturou dle Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu.

14) Objednatel je povinen jakékoliv zásahy, opravy, rozšíření či jiné změny týkající se Předmětu služeb předem konzultovat s Agenturou, přičemž je povinen respektovat ty podmínky, které označí Agentura jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce Předmětu služeb.

15) Objednatel je povinen postupovat tak, aby na Předmětu služeb nevznikla škoda, a v případě, že došlo ke vzniku škody, tak je Objednatel povinen zakročit tak, aby došlo k minimalizaci škody a bylo zabráněno vzniku další škody nebo dalších škodlivých následků.

16) Objednatel nese odpovědnost za poškození, neodborné zásahy, chybné používání či nevhodnou manipulaci s Předmětem služeb, které způsobil Objednatel nebo jeho zaměstnanci nebo Objednatelem pověřené osoby nebo osoby, kterým Objednatel umožnil přístup k Předmětu služeb nebo souvisejícím zařízením. Objednatel je povinen uhradit veškeré náklady uvedeným jednáním vzniklé a uhradit Agentuře cenu za mimosmluvní činnosti.

17) Pokud dojde ze strany Objednatele ke zneužití služeb a činností Agentury, je Objednatel povinen uhradit veškeré náklady Agentury a zaplatit Agentuře cenu za mimosmluvní činnosti obvyklou za provedení podobné činnosti.

18) Smluvní strany se zavazují nesdělovat údaje a informace, získané v rámci spolupráce, třetím osobám.

19) Agentura neodpovídá za pravdivost údajů obsažených v reklamě nebo na stránkách Objednatele uveřejněné dle těchto obchodních podmínek.

## IV.

### Autorská práva

1) Má-li výsledek činnosti Agentury povahu autorského díla, podléhá režimu autorského zákona. Objednatel je v tomto případě oprávněn užívat předmět autorského díla Agentury pouze v souladu s příslušnými ustanoveními autorského zákona a čl. XI. těchto VOP. Objednatel je oprávněn použít autorské dílo pouze k účelu vyplývajícímu ze Smlouvy. K jiným účelům je oprávněn jej použít pouze s předchozím souhlasem Agentury.

2) Veškeré Objednatelem dodané podklady jsou chráněny autorským právem Objednatele. Objednatel se zavazuje předat Agentuře jen autorizované podklady, se kterými je oprávněn nakládat právě k tomuto účelu (zejména fotografie či skici, ale i názvy a loga třetích stran atd.). Objednatel se zavazuje nahradit veškerou škodu, která by případně vznikla z neoprávněného použití dodaných podkladů.

3) Veškeré know-how, výrobní postupy či vytvořené grafické prvky, jež jsou součástí autorského díla, jsou chráněny autorským právem Agentury.

4) Agentura má právo propagace autorského díla formou reference (tzn. fotografie díla, el. podoby díla, tiskové rozmnoženiny díla, odkazu na webovou prezentaci Objednatele apod.) společně s uvedením Objednatele (značky či názvu) ve všech svých komunikacích a médiích, ve kterých Agentura propaguje svou firmu nebo značku.

5) Objednatel je povinen uvést Agenturu (značku či obchodní firmu) ve všech případech, kdy to povaha autorského díla umožňuje a kdy uvedení Agentury není vizuální překážkou (zejména u komunikace na internetu, na rozsáhlých tiskových materiálech atd.). Objednatel pak není oprávněn bez písemného svolení Agentury tuto autorskou značku odstranit či změnit.

## V.

### Finanční podmínky, minimální výše objednávky a

## fakturace reklamy

1) Cena za poskytnutí Služeb v rozsahu dle specifikace uvedené ve Smlouvě je Smluvními stranami sjednána jako: a) paušální za kalendářní měsíc zpětně, b) dle skutečnosti vyúčtované za kalendářní měsíc zpětně nebo c) jednorázová dopředu za danou Službu a bude hrazena na základě faktur vystavených Agenturou. Cenu za poskytnutí Služeb není možné měnit, s výjimkami stanovenými Smlouvou nebo dále v těchto VOP.

2) Cenu za poskytnutí Služeb lze navýšit pouze v případě, kdy dojde k překročení rozsahu Služeb sjednaného Smlouvou (mimosmluvní činnosti neboli vícepráce), a dále v případě zvýšení cen ze strany subjektů, prostřednictvím nichž Agentura zajišťuje některé Služby. Pokud budou Služby poskytovány nad rámec sjednaného počtu hodin nebo úkonů dle Smlouvy, je Objednatel povinen hradit odměnu Agentuře ve výši stanovené v následujícím odst. 3.

3) Cena prací či činností provedených Agenturou nad rámec rozsahu Služeb sjednaného dle Smlouvy, tj. nad rámec stanoveného počtu hodin nebo úkonů při jednotlivé činnosti (dále jen „cena za mimosmluvní činnosti“) bude fakturována v hodinové sazbě dle Smlouvy.

4) Není-li 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.

5) Cena za poskytnutí Služeb bude fakturována v intervalech stanovených ve Smlouvě. Služby mohou být účtovány:

- a) zpětně za uplynulý měsíc a to buď paušálem nebo na dle skutečně odvedené práce v cenách dle Smlouvy
- b) předem jako forma předplacených Služeb

6) Objednatel uhradí objednanou službu na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu vystavené Agenturou. Faktura je splatná nejpozději 5 pracovních dní před předpokládaným eventuálně smluveným zahájením poskytování služby. Nebude-li faktura uhrazena, má Agentura právo od smlouvy o poskytování služeb jednostranně odstoupit.

7) Případné zpoždění se zahájením poskytování služby či reklamní kampaně zapříčiněné Objednatel nemá na splatnost faktur vliv. V případě prodlení s úhradou faktur je Objednatel povinen uhradit Agentuře za každý započatý den prodlení smluvní úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky.

8) Agentura si vyhrazuje právo využívat elektronické fakturace, kdy Objednatel obdrží fakturu e-mailem ve formátu PDF.

## VI.

### Sankční a stornovací podmínky

- 1) V případě, že je Objednatel v prodlení s jakoukoliv úhradou vůči Agentuře, je Agentura oprávněna pozastavit či neposkytnout službu či reklamní kampaň, přičemž o dobu prodlení Objednatele s takovou úhradou se prodlužuje doba k poskytnutí plnění ze strany Agentury, bylo-li takové poskytování pozastaveno či doposud neposkytnuto.
- 2) Objednatel má právo smlouvu o poskytování služeb vypovědět, a to nejpozději pět pracovních dní před dnem plánovaného zahájení služby sjednaném ve smlouvě o poskytování služeb, případně pět pracovních dní před plánovaným zahájením prací na dalších službách Agentury. Je-li smlouva Objednatelem vypovězena pět a méně pracovních dnů před plánovaným zahájením, je Objednatel povinen uhradit Agentuře storno poplatek ve výši 30 % z celkové ceny plnění sjednané ve smlouvě o poskytování služeb. Při výpovědi smlouvy Objednatelem v průběhu poskytování reklamy nebo služby je Objednatel povinen uhradit Agentuře storno poplatek ve výši 100 % z ceny sjednaného plnění.
- 3) Pro úhradu plateb dle předchozího odstavce platí podmínky pro úhradu faktur dle těchto obchodních podmínek.

## VII.

### Aberace a platnost všeobecných obchodních podmínek

- 1) Od ustanovení těchto podmínek je možné se odchýlit pouze na základě písemné dohody mezi Agenturou a Objednatelem. Ujednání ve smlouvě o poskytování služeb mají přednost před těmito obchodními podmínkami.
- 2) Agentura si vyhrazuje právo na změnu těchto Všeobecných obchodních podmínek zveřejněním na svých webových stránkách
- 3) Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 1. 2020.