

VEŘEJNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Vítejte ve společnosti BEE SITE:ES a.s.

Děkujeme vám za zájem o naše aplikace a služby („služby“). Služby poskytuje společnost BEE SITE:ES a.s., IČ: 03789683, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

Fakturační adresa: Šimáčkova 18, Holešovice, 170 00 Praha 7,

tel.: 420 220 515 743, email. info(@)podpora24.com

Dále jako Dodavatel a Provozovatel.

Společnost BEE SITE:ES a.s. vydává dle Občanského zákoníku a dle Zákona o obchodních korporacích §1 – §786 Zákon č. 90/2012 Sb., tyto Veřejné Smluvní Podmínky (dále jen „VSP“).

Tyto VSP podrobně upravují práva a povinnosti mezi smluvními stranami při uzavírání, dodávání, provozování, změně, ukončení a stornování služeb Dodavatele.

Objednáním nebo užíváním našich placených služeb vyjadřujete svůj souhlas s těmito smluvními podmínkami a stáváte se naším zákazníkem, dále jako Objednatel. Pečlivě si je prosím přečtěte. Objednatel je fyzická nebo právnická osoba, která v rámci své podnikatelské činnosti uzavře s Dodavatelem smlouvu o spolupráci prostřednictvím objednávky služeb a v rámci těchto VSP.

Objednání služby můžete provést různými způsoby. Písemně, telefonicky nebo prostřednictvím našich webových online formulářů. Zavazujeme se, že každé objednání služby budete mít u nás zdokumentováno.

Tyto Veřejné Smluvní Podmínky (dále jen „VSP“) jsou trvale veřejně přístupné na portálech, stránkách a službách Dodavatele.

Používání služeb

Při objednání a používání služeb se musíte řídit veškerými zásadami a podmínkami, které jsou v rámci služeb k dispozici a to bez výhrad.

Naše služby nesmíte zneužívat. Např. nesmíte do služeb zasahovat ani se do nich pokoušet získat přístup jiným způsobem než pomocí určeného rozhraní a podle dodaných pokynů. Služby je možné vyžívat jen v mezích platných právních předpisů. Služby vám můžeme pozastavit nebo ukončit v případě, že vaše jednání není v souladu s našimi podmínkami či zásadami.

Smlouva o spolupráci představuje právně platnou rámcovou platformu, pro objednání a využívání služeb Dodavatele, konkrétně specifikovanou ve znění těchto VSP.

Každá služba Dodavatele se řídí konkrétními licenčními podmínkami dané služby, které jsou popsány v licenci konkrétní služby, kterou vám poskytujeme. Licence shrnuje a upravuje charakteristiku, podmínky a parametry každé služby. Licence řádně specifikuje postup, termín vytvoření, rozsah a trvání služeb, které se zavazuje Dodavatel prodávající službu dodat Objednateli za úplatu stanovenou při objednání služby. Dodavatel veřejně zpřístupňuje části Licenčních podmínek konkrétních služeb. Objednatel souhlasí s tím, že některé specifické části Licenčních podmínek, pokud takové specifické části Licence služby vůbec obsahuje, může Dodavatel zpřístupnit až po navázání spolupráce, uzavření Smlouvy o spolupráci, nebo na výslovnou žádost zájemce o Objednání služeb. Odkazy na licenční podmínky všech objednaných služeb zašle Dodavatel na email Objednatele. Většina z našich služeb jsou dostupné pro mobilní zařízení. V souvislosti s používáním služeb vám můžeme zasílat oznámení, administrativní zprávy a další informace. Zasílání některých informací můžete zrušit.

Ve službách používáme i služby třetích stran. Berte prosím na vědomí, že neručíme za formu a způsob zobrazování těchto služeb, jako neručíme ani za obsah vámi, Objednatelem prezentovaný a nejsme povinni zkoumat, zda neporušuje práva třetích stran. Některé z našich služeb umožňují

nahrávání, odesílání, ukládání a přijímání obsahu. Práva k duševnímu vlastnictví daného obsahu zůstávají ve vašem vlastnictví. Jinak řečeno, váš obsah je stále váš.

Objednání služeb

Služby si u nás můžete objednat pouze závazně dle těchto VSP a to těmito formami:

písemné objednávky zaslané na poštovní nebo emailovou adresu Dodavatele vyplněním elektronického objednávkového formuláře na internetových stránkách Dodavatele telefonickou objednávkou – distanční formou, prostřednictvím aktivní nebo pasivní telefonické podpory Dodavatele a klientské linky ústní nebo písemnou objednávkou v kanceláři Dodavatele podepsáním SMS Smlouvy pomocí objednávky SMS služby Dodavatele “UPORDER” zaplacením bankovního poplatku na účet Dodavatele Objednáním služeb závazně výslovně souhlasíte s těmito VSP a uzavíráte Smlouvu o spolupráci ve znění aktuálních VSP k datu objednání služby.

Objednatel prohlašuje, že rozumí těmto VSP i poskytovaným službám Dodavatele a na základě toho si objednává služby nebo dílo od Dodavatele k užívání a uzavírá s ním tuto Smlouvu o spolupráci.

Plnou odpovědnost za porozumění těmto VSP Dodavatele nese v případě objednání Objednatel nebo jím pověřená osoba. Objednatel prohlašuje, že se s těmito VSP seznámil před objednáním si konkrétní služby nebo díla a že Dodavatel tyto VSP zpřístupnil.

Telefonická podpora Dodavatele navrhuje distančně v hlasovém záznamu Objednateli uzavřít Smlouvu o spolupráci. Objednatel může s návrhem souhlasit objednáním služeb za cenu stanovenou v objednávce. Pokud Dodavatel smlouvu písemně nezruší do 25 hodin od objednání Objednatelem, má se za to, že s návrhem smlouvy Dodavatel souhlasí bez výhrad a zavazuje se dodat objednané služby řádně v termínu dle licenčních podmínek. Odkazováním platným internetovým

odkazem nebo slovním poukazem na místo, kde se tyto VSP nacházejí se má za to, že se Objednatel s těmito VSP měl možnost veřejně seznámit a je na jeho odpovědnosti, zda tak udělal nebo zda tak sám chce nebo potřebuje učinit.

Dodavatel nemá povinnost citovat ve smluvních dokumentech tyto VSP v plném znění ani je doslovně předčítat při telefonickém objednání.

Dodavatel před objednáním služeb nebo produktu upozornil Objednatele na existenci VSP, které veřejně trvale zpřístupnil v plném znění před objednáním Objednatele a uzavřením Smlouvy o spolupráci.

Objednatel si je vědom, že s objednáním služeb nebo díla vznikají Dodavateli nezbytné přímé administrativní, grafické, tiskové, webové, programovací náklady. Objednatel se zavazuje tyto náklady uhradit ve výši stanovené Dodavatelem v Licenci nebo dle aktuálního Ceníku Dodavatele.

Dodavatel má povinnost řádně archivovat staré verze těchto VSP a na požádání je poskytnout Objednateli v plném znění. Objednatel uzavírá smlouvu o spolupráci vždy ve znění VSP aktuálních k datu objednávky. VSP se tam nemůžou zpětně měnit.

Dodavatel má povinnost pořídit hlasový záznam telefonické objednávky. Ten musí obsahovat souhlas s pořízením záznamu nebo jeho části. Dodavatel má povinnost tento zvukový záznam nebo jeho část poskytnout Objednateli na vyžádání. Objednatel souhlasí se zpracováním a pořízením tohoto záznamu telefonické objednávky. Tyto materiály lze poskytnout v případě potřeby i státním orgánům.

Objednatel souhlasí s pořizováním neveřejných hlasových záznamů hovorů s operátory Dodavatele za účelem stanovení si smluvních podmínek, provedení servisních úkonů, objednávek, obsahu dohod, nastavování služeb. Dodavatel tyto záznamy používá k spravování služeb a dokladování domluvených faktů za cílem spokojenosti obou stran se službami a jejich obsahem. Dodavatel nemá povinnost všechny materiály a záznamy archivovat trvale.

Zásady spolupráce

Dodavatel se zavazuje vyvíjet aktivitu ke spokojenosti Objednatele tak, aby naplnil smysl poskytovaných služeb a vytvářených děl. Jako Dodavatel jsme si vědomi, že k vám máme odpovědnost. Zejména za vaši důvěru, kterou nám objednáním služeb projevujete.

Technické i administrativní záležitosti se zavazujeme řešit operativně v co nejkratším možném čase, často v řádu hodin. Pro výjimečné případy si vyhrazujeme dobu reakce a řešení problému do 15 pracovních dní.

Dodavatel deklaruje, že jeho služby a díla jsou zprostředkovány nebo prezentovány třetími stranami.

Dodavatel proto neručí za

úplný obsah takovýchto prezentací a deklaruje, že všechny podmínky a možnosti jednotlivých služeb a děl, které dodává a provozuje jsou jasně stanoveny ve VSP Dodavatele a v oficiálních prezentačních materiálech Dodavatele, zejména na webových stránkách služby Dodavatele a v Licencích služeb. Dodavatel k tomuto účelu rovněž zpřístupnil klientskou linku 800 787 800 (dále jen „klientská linka“) s pracovníky Dodavatele, kde v pracovních hodinách poskytuje komplexní, živé a odborné, technické informace o svých službách a dílech.

Dodavatel i Objednatel se zavazují, že každý vzájemný spor budou řešit společně dohodou, přičemž se zavazují najít rozumný kompromis tak, aby obě smluvní strany nebyly poškozeny. Dodavatel i Objednatel se zavazují, že v případě jakéhokoli sporu nedojde žádnou smluvní stranou k poškozování dobrého jména smluvních stran, vyhrožování nebo k zveřejňování nepravdivých či neúplných informací kdekoli v rámci internetu a veřejnosti. Všechny konkrétní informace a skutečnosti ohledně nabídky a objednávky Objednatele, poskytnutých informací o Objednateli nebo Dodavateli a vzájemné smluvní spolupráci, zejména však postupu při poskytování služeb podléhají utajení a mlčenlivosti a bez souhlasu Dodavatele nebo Objednatele nesmí být předány ani sděleny žádné třetí straně.

Služby neustále upravujeme a vylepšujeme. Můžeme průběžně přidávat či odebrat funkce a také můžeme pozastavit či ukončit celou službu a nahradit ji adekvátně jinou službou.

Souhlasíte se zpracováváním vašich osobních údajů, firemních údajů, čísel, kontaktů, adres, grafických nebo textových materiálů pro účely nezbytné pro provoz služeb Dodavatele a pro zlepšování výkonu služeb.

Garance služeb

Dodavatel se zavazuje na základě svého nejlepšího vědomí a svědomí prezentovat dobré jméno Objednatele, jeho služeb či produktů za cílem zajištění nových klientů pro Objednatele a rozšiřování dobrého jména jeho podnikání.

Naše služby poskytujeme na úrovni znalostí a péče, které jsou přiměřené v daném obchodním a technologickém odvětví, a doufáme, že je budete rádi používat. Určité skutečnosti však v souvislosti s našimi službami slíbit nemůžeme.

Garantujeme vám slušné jednání a smysluplnou a pružnou komunikaci s námi. Garantujeme, že pro vás odvedeme slíbenou práci a dodáme objednané služby.

Garantujeme, že všechny stránky služeb, licenční podmínky, materiály vydané Dodavatelem a klientská linka Dodavatele prezentují pravdivě služby „tak, jak jsou“. Objednatel má právo se dotazovat a ověřovat informace na živé infolince Dodavatele. Garantujeme vám poskytnutí veškerých nám dostupných statistik o vašich využitých službách, tak abyste si byli vědomi objemu a prospěšnosti odvedené práce. Konkrétní garance odhadovaného nebo garantovaného výkonu služby je zveřejněna v Licenčních podmínkách služby, na kterou se výkon vztahuje.

Garanci funkčnosti služby dostáváte v souvislosti s opravdovým výkonem a funkčností poskytnutých nebo zprostředkovaných služeb. Garantujeme vám, že dle našich znalostí a zkušeností vám poskytneme maximálně funkční služby.

Společnost BEE SITE:ES a.s. ani její dodavatelé či distributoři neuvádějí v souvislosti se službami žádné jiné konkrétní sliby

než ty, které jsou výslovně uvedeny v těchto podmínkách nebo v objednávkách služby, nebo v písemné smlouvě, nebo v licenčních podmínkách služby nebo na stránkách souvisejících se službou nebo v propagačních materiálech oficiálně vydaných Dodavatelem. V případě, že se Objednatel opozdí se zaplacením platby za objednané služby více než 5 dní od data řádné splatnosti uvedené na faktuře, proforma faktury nebo příkazu k úhradě, bere Objednatel na vědomí, že Dodavatel není povinen dodržet smluvní garance služeb a je si vědom, že jako Objednatel trvale ztrácí nárok na tyto garance, jakož i závazky a benefity, které z nich pro smluvní strany vyplývají.

Například v souvislosti s obsahem v rámci služeb, s jejich konkrétními funkcemi, s jejich spolehlivostí, dostupností ani s jejich schopností uspokojit vaše potřeby či osobní představy se k ničemu nezavazujeme. Služby poskytujeme „tak, jak jsou“.

Odměna za služby

Ceny služeb Dodavatele jsou stanoveny v aktuálním Ceníku, na stránkách nebo v dokumentech Dodavatele. Jsme plátcem DPH. Standardní splatnost daňových a platebních dokladů vystavených Dodavatelem je 14 dní. Požaduje-li klient individuální splatnost nebo rozložení sumy na splátky, je povinen požádat Dodavatele písemně návrhem (email) nebo využít SMS Smlouvy Dodavatele UORDER. Pokud tak Objednatel neučiní do 24 hodin od objednávky, Dodavatel vystaví doklad se standardní splatností. Délka služby i dodání služby jsou vždy konkrétně stanoveny v Licenci služby.

Cenu za objednané služby je Objednatel povinen uhradit na základě proforma faktury nebo faktury zaslané Dodavatelem Objednateli se 14 denní splatností, není-li písemně dohodnuto jinak.

Dostane-li se Objednatel do prodlení s úhradou ceny za objednané služby nebo díla a toto prodlení je delší než 30 dnů, má Dodavatel právo deaktivovat služby Objednatele nebo znemožnit užívání děl Objednatelem. Tímto není

dotčena povinnost Objednatele uhradit smluvní cenu a není tím dotčeno ani právo Dodavatele na náhradu způsobené škody a sankční pokutu.

Objednatel je povinen i v případě deaktivovaných služeb uhradit Dodavateli smluvní cenu za dodané služby nebo díla a to včetně sankcí a poplatků za více práce způsobené deaktivací nebo omezením služeb a případnou zpětnou aktivaci služeb.

Uhradí-li Objednatel řádně dlužnou sumu za objednané služby nebo díla, Dodavatel aktivuje služby do 5 dní od obdržení úhrady v plném rozsahu.

Sumu za objednané a zaplacené služby ani její část Dodavatel nevrací Objednateli.

Přeplatky nad rámec objednávky se Dodavatel zavazuje vrátit na účet Objednatele, když o to Objednatel požádá písemně, předloží bližší informace o tomto přeplatku a identifikuje se. Pokud o zaslání přeplatku Objednatel nezažádá do konce kalendářního měsíce, ve kterém byl přeplatek zaslán na bankovní účet, vystaví Dodavatel k platbě řádný daňový doklad včetně DPH a na žádost Objednatele poskytne Objednateli adekvátní služby v ceně přeplatku korespondující se službami Objednatelem již objednanými.

Při vystavení proforma faktury nebo platebního příkazu se

Dodavatel zavazuje vystavit Objednateli řádný daňový doklad za přijaté platby.

Porušení VSP

Objednatel i Dodavatel může odstoupit od smlouvy, pokud je jednání druhé strany v rozporu s těmito VSP. Odstoupením od smlouvy se smluvní strana nevzdává práva na náhradu vzniklé škody.

Poruší-li Objednatel povinnost zaplatit řádně a včas, je povinen Dodavateli zaplatit smluvní pokutu, která se stanovuje ve výši 0,5% denně z dlužné částky za každý den prodlení.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Dodavatele na náhradu škody.

Paušální náklady na telefonické a písemné upomínání Objednatele činí 832,- Kč bez DPH. Objednatel se zavazuje tyto náklady v případě takového upomínání Dodavateli uhradit.

Poruší-li Objednatel nebo Dodavatel některé body těchto VSP jsou povinni druhé smluvní straně nabídnout adekvátní finanční nebo non-finanční náhradu a kompenzaci za takovéto porušení, není-li písemně dohodnuto jinak.

Dodavatel je oprávněn předat dluh Objednatele na vymáhání třetí straně a to včetně informací o Smlouvě a objednavce třetí straně. Ukončení, prodloužení nebo stornování služeb Objednání služeb Objednatelem je vždy závazné.

Pokud Objednatel není ekonomickým subjektem, vykonávajícím ekonomickou podnikatelskou činnost, je tedy Spotřebitelem a může od objednání služeb odstoupit dle zákonem stanovené 14 denní lhůty od objednání a to bez udání důvodu. Pro ekonomické subjekty tato zákonná lhůta neplatí. Žádný ekonomický subjekt, podnikatel, není spotřebitelem a proto se na něj nevztahují a ani nemůžou vztahovat zákonné práva Spotřebitele.

Objednatel je oprávněn od této Smlouvy o spolupráci a těchto VSP odstoupit:

bezplatně do 24 hodin od objednávky služeb a uzavření této Smlouvy o spolupráci po uhrazení storno poplatku za služby Dodavatele ukončením služeb Dodavatele Objednanou službu lze bezplatně stornovat do 24 hodin od objednávky.

Po uplynutí této lhůty začínáme na objednavce Objednatele a vyhotovení služeb pracovat, aby je bylo možné dodat v čase a termínech stanovených v Licenci služby, ke kterým jsme se zavázali.

Objednatel je do 24 hodin od uzavření smlouvy a objednání služeb nebo díla oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy bez udání důvodu a bez nároku Dodavatele na odstupné ve formě storno poplatku. Objednatel musí do 24 hodin od uzavření smlouvy zaslat Dodavateli písemnou žádost o takovémto odstoupení a to elektronicky na email info@podpora24.com. V takovémto případě je celá výroba služby nebo díla zrušena ještě v plánovacím procesu a

spolupráce ukončená bezplatně. Dodavatel o tomto stavu zašle Objednateli písemné potvrzení.

Objednatel je oprávněn, před zaplacením ceny za objednané služby nebo díla od smlouvy odstoupit bez udání důvodu. V tomto případě se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli investované náklady a práci v podobě storno poplatku stanoveného individuálně Dodavatelem.

Ukončit lze pouze objednané a zaplacené služby. Ukončovat služby lze bez udání důvodu. Dodavatel má povinnost dané zaplacené služby deaktivovat na základě vaší písemné žádosti. Objednatel nemá nárok na vrácení adekvátní částky.

Tato smlouva se ukončuje uplynutím období všech objednaných služeb. Tato smlouva se může prodloužit uzavřením jakékoli nové objednávky na jakoukoli dobu plnění služby a nebo smluvním automatickým prodloužením pojištěných smluvních podmínek na stejné období plnění služby.

Snížit nebo zvýšit finanční plnění objednávky, provést změnu objednaných služeb, lze v případech, kdy nebyly služby v akci nebo nebyly služby poskytnuty se slevou nebo služby ani jejich části nebyly ještě dodány. U služeb již zaplacených nelze měnit výši finančního plnění objednávky ani spolupráce, ani nelze požadovat po Dodavateli finanční rozdíl dle ceníku Dodavatele vyplývající z takovéto provedené změny.

Stornování služby a ukončení této Smlouvy o spolupráci po lhůtě 24 hodin od objednání Objednatelem je možné po zaplacení storno poplatku stanoveného Objednatelem v závislosti na míře vynaložené práce, na míře nákladů k přípravě, a v závislosti od úrovně vyhotovení a dodání služby Objednateli. Storno poplatek objednávky se vždy pohybuje od 70% ze sumy služby stanovené v objednávce služeb. Objednatel se zavazuje od smlouvy odstoupit pouze písemně a to elektronickou nebo papírovou formou. Výpověď ze služby je platná pouze v případě, že Objednatel zároveň požádá Dodavatele o možnost uhrazení nákladů Dodavatele v podobě odstupného a o vystavení storno poplatku za

objednané služby se splatností 5 dní. Objednatel se zavazuje tento storno poplatek v této splatnosti řádně uhradit. Dodavatel se zavazuje vystavit Objednateli odstupné v podobě storno poplatku bez zbytečného odkladu a zároveň deaktivovat služby.

V případě, že Objednatel dle těchto VSP od smlouvy odstoupí, smluvní strany si sjednávají odstupné v podobě smluvního storno poplatku ve výši minimálně 70% z ceny služby nebo díla stanovené v objednávce uzavřené smlouvy. Konečná výše storno poplatku je paušálně určena bez závislosti od dodané služby nebo díla a již dodaných a provedených prací v době odstoupení Objednatele. Informace o těchto podmínkách

Tyto podmínky nebo jakékoli dodatečné podmínky týkající se určité služby můžeme příležitostně měnit, například z důvodu změn platných zákonů nebo změn našich služeb. Znění těchto podmínek nebo Licencí byste měli pravidelně kontrolovat a to především před objednáním služeb. Zprávu o změnách podmínek zveřejníme na stránkách služby. Upozornění na změny dodatečných podmínek budeme uvádět v rámci příslušné služby. Změny nebudou uplatňovány zpětně a nebudou nabývat účinnosti dříve než 14 dní po uveřejnění. Změny týkající se nových funkcí určité služby nebo změny provedené z právních důvodů však nabydou účinnosti okamžitě. Jestliže se změněnými podmínkami určité služby nesouhlasíte, měli byste službu přestat používat.

Tyto podmínky řídí smluvní vztah mezi vámi a společností BEE SITE:ES a.s.. Neudělují práva žádným třetím stranám. Jestliže tyto podmínky nebudete splňovat a my nebudeme okamžitě jednat, neznamená to, že bychom se vzdávali jakýchkoli práv, která nám případně náleží (jako například právo dále v budoucnu jednat).

Všechny otázky těmito VSP neupravené se řídí platnými právními předpisy České republiky. Pokud vyjde najevo, že určité ustanovení není vynutitelné, nebude mít tato skutečnost vliv na žádné jiné ustanovení.

Informace o způsobech, jak kontaktovat společnost BEE SITE:ES a.s., naleznete na kontaktní stránce.

USTANOVENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ OBJEDNAVATELE:

Dodavatel je registrovaným správcem osobních údajů. Veškeré údaje získané od objednatele užívá dodavatel výhradně pro vnitřní potřebu společnosti a neposkytuje je třetím osobám s výjimkou uvedenou níže. Dodavatel si je vědom toho, že údaje získané na základě uzavřené smlouvy jsou nejen osobními, ale i citlivými údaji a vzhledem k citlivosti těchto osobních údajů dodavatel zajišťuje jejich náležité zabezpečení a uložení. Údaje budou chráněny před ztrátou, zničením, manipulací, zfalšováním a neoprávněným přístupem nebo neoprávněným zveřejněním.

Poskytnuté údaje jsou určeny výhradně po potřeby dodavatele ke splnění podmínek uzavřené smlouvy. O jejich využití bude dodavatel objednatel informovat.

Dodavatel údaje jako správce údajů zpracovává v rozsahu, v jakém byly tyto poskytnuty v souvislosti se žádostí o smluvní či jiný právní vztah, nebo v souvislosti s jakýmkoliv smluvním či jiným právním vztahem uzavřeným mezi Objednatelem a Dodavatelem jako správcem osobních údajů, nebo v rozsahu v jakém je Dodavatele jako správce osobních údajů jinak shromáždil v souladu s platnými právními předpisy. Takto shromážděné osobní údaje Dodavatel jako správce osobních údajů zpracovává za následujícími účely: (i) účely obsažené v rámci těchto podmínek, (ii) jednání o smluvním vztahu, (iii) plnění smlouvy, (iv) ochrana práv a plnění povinností Dodavatele, (v) vedení statistiky, (vi) zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb., s tím, že k těmto údajům mohou být přiřazeny i další údaje. Poskytnutí údajů je dobrovolné, pokud příslušný právní předpis nestanoví jinak.

Objednatel má za všech okolností právo přístupu ke svým údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Objednatel je oprávněn žádat o sdělení o zpracovávaných údajích, účelu a povaze zpracování údajů, o příjemcích osobních údajů a správcích. Objednatel je oprávněn žádat o opravu osobních údajů, zjistí-li Objednatel, že některé zpracovávané osobní údaje neodpovídají skutečnosti. Objednatel je rovněž oprávněn, v případě, že má za to, že údaje jsou zpracovány v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Objednatele, žádat po Dodavateli vysvětlení, případně je Objednatel oprávněn požadovat, aby Dodavatel odstranil takto vzniklý závadný stav.

Poskytnuté údaje budou na základě písemné žádosti objednatele odstraněny z databáze Dodavatele. Jejich faktické odstranění však bude mít za následek nemožnost poskytování služeb.

Uzavřením a smlouvy uděluje objednatel souhlas se zpracováním všech Objednatelem poskytnutých údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Objednatel dále uděluje souhlas se zpracováním údajů a to v rozsahu uvedeném výše.

LICENČNÍ PODMÍNKY SLUŽEB SPOLEČNOSTI BEE SITE:ES a.s.:

VIZIT modul eRECEPTY

Modul eRECEPTY je modulem a součástí širší a komplexnější koncepce aplikace VIZIT. Modul je navržen pro kompletní vystavování všech potřebných lékařských preskripcí prostřednictvím Centrálního úložiště elektronických receptů (CÚER).

Aplikace VIZIT Vám umožní bezpečně používat elektronické podpisy a elektronické certifikáty Vás a Vašich kolegů v běžné,

denní praxi. Pomůže Vám s plynulým a bezpečným chodem záskoků, zastupování a střídání se ve Vaší ordinaci. Zpřístupní Vám celou kartotéku Vašich pacientů online, kdykoliv ji budete potřebovat. Umožní Vám jednoduše a rychle vystavovat eRecepty a zobrazí Vám lékový záznam pacienta společně s informacemi od dalších Vašich kolegů. Rychlé eRecepty můžete pohodlně vystavovat doma, na cestách, na dovolené, pro sebe i pro své známé a rodinu. Aplikace je mobilní a funguje na všech chytrých elektronických zařízeních bez instalace.

Všechna data, která v aplikaci uložíte, jsou Vaším majetkem podle pravidel Veřejných smluvních podmínek aplikace a jsou vysoce zabezpečena a šifrována. O založení Vašich uživatelských účtů Vám již byl doručen email. V případě nedoručení na email, který jste nadiktovali operátorovi, volejte telefonickou podporu +420 220 515 730 nebo pište na info@podpora24.com.

Aplikace plně splňuje požadavky GDPR pro Vaši ordinaci.
Počet digitálních karet pacienta: Neomezeně. Bez poplatků.
Počet uživatelských účtů: Neomezeně. Bez poplatků.

První nastavení aplikace VIZIT, včetně nahrání všech potřebných certifikátů a klasifikovaného elektronického podpisu Objednatele a závazného potvrzení podmínek používání aplikace bude provedeno při prvním přihlášení Objednatele do svého účtu.

Aplikace VIZIT modul eRECEPTY je dostupná na zařízeních typu stolní počítač, notebook, tablet, a chytrý telefon.
Aplikace VIZIT modul eRECEPTY je dostupná pro operační systémy Windows, iOS, Android.

Aplikace VIZIT modul eRECEPTY je dostupná v internetovém prohlížeči Chrome, Firefox.

Záruka na provoz aplikace je jeden rok od vystavení prvního elektronického receptu prostřednictvím aplikace.
Provozovatel se zavazuje provozovat aplikaci i po uplynutí

záruky a to na oficiální platformě SÚKL platné v době záruky. V případě, že SÚKL změní parametre Centrálního úložiště elektronických receptů (CÚER), nebo pozmění své služby do takové míry, že omezí řádný chod aplikace VIZIT a modulu eRECEPTY, bude Provozovatel informovat Objednatele o tomto stavu a o dalších možnostech řešení a nápravy stavu. Provozovatel neručí za žádné materiální nebo nemateriální škody vzniklé aplikací VIZIT, zvláště škody vzniklé špatným, nekompletním, nebo neodborným používáním aplikace. Provozovatel neručí ani za řádné používání přihlašovacích údajů, za ztrátu přihlašovacích údajů, zneužití přihlašovacích údajů, zneužití osobních a profesních certifikátů, nebo elektronických podpisů

v aplikaci a to jakýmkoliv způsobem nebo prostřednictvím jakékoliv metody. Ztrátu nebo zneužití přihlašovacích údajů musí Objednatel neprodleně nahlásit Provozovateli, který účet zablokuje. Provozovatel negarantuje a nemůže garantovat nefunkčnost a bezchybovost elektronických služeb SÚKL, zejména tedy funkčnost Centrálního úložiště elektronických receptů (CÚER) při zasílání žádosti, při aktivaci Certifikátu, přihlášení se do CÚER. Provozovatel nenese vinu za případnou nefunkčnost systému SÚKL, pád systému SÚKL, nefunkčnost webových stránek a formulářů SÚKL, nepředpokládané omezení, změnu procesu a parametrů SÚKL oproti dnu objednání si této služby, a pod. Provozovatel neodpovídá ani za změnu zákonných, nebo vládních nařízení oproti dnu objednání si této služby. Nemožnost řádně provést registraci do Centrálního úložiště elektronických receptů (CÚER) z technických nebo jiných příčin na straně SÚKL nemá vliv na domluvenou odměnu Provozovatele.

Případný výpadek funkčnosti aplikace se Provozovatel zavazuje řešit neprodleně, tak aby obnovil řádný chod služeb. V případě vyskytnutí se vážné chyby v provozu aplikace na straně Provozovatele, má Provozovatel právo na řádnou opravu chyby nebo nefunkčnosti aplikace po dobu maximálně 60 pracovních dní od písemného nahlášení

nefunkčnosti Objednatelem. Běžné a méně závažné chyby se Provozovatel zavazuje opravit do 72 hodin od písemného nahlášení nefunkčnosti Objednatelem.

K provozu aplikace je potřebné zajistit internetové připojení ze strany a na náklady Objednatele.

VIZIT modul KASA

Zákonné předpisy pro prodej služeb nebo zboží hravě zvládnete s naší aplikací VIZIT a modulem KASA (+EET). Vystavit fakturu, nebo daňový doklad můžete snadno přímo z Vašeho počítače. Všechna potřebná data odešleme na příslušná místa a doklad dostane pacient na svůj email. Vyúčtování svých služeb budete mít vždy k dispozici včetně všech potřebných účetních dokladů.

Kompletní fakturační program máte k dispozici kdykoliv potřebujete. Systém hlídá splatnost Vašich proforma faktur a po zaplacení sám automaticky vystavuje daňové doklady a zasílá je klientům. Klienti Vám mohou platit hotově, bankovním převodem, nebo platební kartou prostřednictvím technologie GOPAY.

Modul KASA bude kompatibilní s obchodní platformou VIZIT ESHOP a VIZIT PRODUKTY pro Vaši ordinaci. Plně funkční a aktivovanou verzi aplikace uvádíme na trh v březnu 2018 podle aktuálního technického nastavení a předpisů k EET.

Součástí tohoto modulu jsou licenční a platební podmínky zveřejněné na přihlašovací stránce aplikace.

VIZIT modul PACIENT

Aplikace VIZIT modul PACIENT NEO je Vám k dispozici pro neomezené množství pacientů a na dobu minimálně 60 měsíců bez dalších poplatků. Evidence a aktualizace údajů Vašich pacientů nebyla nikdy snazší. Bezpečná kartotéka pacientů je provozována podle všech standardů GDPR a je automaticky zálohována 2x denně.

Do modulu Pacient se může přihlásit každý uživatel, který zná privátní kód Vaší ordinace (IČ) a uvede ho ve svém přihlášení. Automaticky pacient uděluje i souhlas se zpracováním těchto údajů. Každý aktivní pacient si může své údaje potřebné pro vystavení eReceptu, nebo daňového dokladu aktualizovat a spravovat sám, bez zásahu personálu ordinace.

Modul umožňuje neomezený hromadný import všech Vašich pacientů.

Verze 1.0 těchto VSP publikována v Praze, dne 18.12.2017.

LÉKAŘSKÁ POŠTA

Tyto smluvní podmínky služby VIZIT - LÉKAŘSKÁ POŠTA slouží zároveň jako popis služeb a představení funkcí aplikace. Více informací může Dodavatel služby sdělit na základě písemného nebo telefonického požádání dotazujícího.

Registrace ordinace

Ordinace se do systému Lékařské pošty může zaregistrovat sama, nebo ji může zaregistrovat jiná ordinace nebo pacient ordinace ve formě Demo účtu. Registrací Demo účtu nevznikají ordinaci žádné povinnosti.

Odesílatel pošty

Odesílatelem pošty je vždy platící klient Dodavatele. S výjimkou odesílání limitovaných testovacích zpráv z Demo účtu ordinace a odeslání zpráv od pacientů.

Demo účet

Demo účet je funkčně limitovaný uživatelský účet ordinace v adresáři VIZIT - LÉKAŘSKÁ POŠTA. Demo účet je zcela bezplatný a časově neomezený. Uživatel může požádat Dodavatele systému o smazání Demo účtu. Uživatel může také požádat Dodavatele, aby znemožnil zaslání zpráv pacienty na Demo účet. Dodavatel však nemůže zabránit dalšímu zřízení demo účtu ordinace pro potřeby doručení šifrované zdravotnické komunikace jinou ordinací někdy v budoucnu. Pakliže si Ordinace nebo její zaměstnanec nepřeje být jakkoliv kontaktován prostřednictvím aplikace Lékařská pošta, je nezbytné podat žádost prostřednictvím datové schránky nebo doporučeného dopisu a uvést identifikační údaje a kontaktní údaje, pro které si přeje, aby byly zařazeny na tzv. blanklist. Blanklist je databáze kontaktů, na které nebudou doručovány žádné zprávy.

Založení demo účtu ordinace

Demo účet ordinace může příjemci založit odesílatel pošty za účelem bezpečného vyzvednutí si poštovní přílohy a doručení šifrované komunikace.

Komunikační kompetence účtů

Doručení pošty se liší podle druhu uživatelského účtu. Aktivní a placené účty mohou přijímat a odesílat korespondenci neomezeně. Dodavatel může podle vytížení systému zpoplatnit jednotlivé zprávy s velkými přílohami.

Demo účet systému může poštu přijímat neomezeně a vždy zdarma.

Pacient prostřednictvím svého privátního patientského online účtu může přijímat komunikaci z ordinací buď zdarma, nebo za poplatek, který určí ordinace.

Doručení pošty a verifikace příjemce ordinace

Šifrovaná pošta a komunikace je mezi placenými aktivními uživatelskými účty doručována bezprostředně, včetně příloh.

Doručování šifrované pošty a komunikace do demo uživatelských účtů je podmíněno verifikací operátorem. Odesílatel pošty musí vyplnit adresu příjemce pošty, požadované údaje jsou zejména jméno/název, platný email, platný telefon. Po odeslání pošty je příjemce verifikován operátorem v nahrávaném hovoru. Operátor zjišťuje telefonicky identitu příjemce podle údajů vyplněných odesílatelem při odesílání komunikace. Je-li identita shodná a kontakt prohlašuje, že je subjektem, kterému chce odesílatel doručit komunikaci, je příjemci komunikace rozšifrována.

Odesílatel si může v systému vybrat silnější způsob ověření příjemce. Odesílatel může podmínit odemčení komunikace nahráním elektronického podpisu příjemce, kterým podepíše převzetí korespondence. Při odemčení zprávy el.podpisem není kontrolována shoda jména příjemce a očekávaného příjemce. Odesílatel obdrží příjemcem elektronicky podepsané potvrzení o přijetí zprávy v automatické odpovědi ihned po prvním přečtení. V tomto potvrzení vidí jméno uvedené v el.podpisu příjemce.

Operátor dodavatele, ani samotný dodavatel služby nemá v žádném momentu komunikace přístup k obsahu komunikace s výjimkou Předmětu zprávy, jména odesílatele a adresáta pro účely verifikace účtu ordinace.

Doručení pošty pacientovi do privátního patientského online účtu probíhá bez verifikace operátorem dodavatele. Doručení každé pošty v aplikaci Lékařská pošta je přímo podmíněno zadáním příjemce pošty, a tudíž je plně v odpovědnosti odesílatele komunikace.

Garance doručení

Dodavatel služby garantuje doručení zabezpečené pošty příjemci, kterého uvedl odesílatel, podle dat, které odesílatel dodavateli služby o příjemci v aplikaci uvedl. Shodují-li se tato data, je pošta příjemci odemčena, neshodují-li se, je pošta vrácena zpět odesílateli a to i v tom případě, že operátor vůbec nedohledá příjemce, nebo nemá dostatečné nebo pravdivé údaje o příjemci.

Odesílatel může poté zadat nové údaje příjemce a operátor bude poštu doručovat standardně dál.

Odpovědnost za doručení pošty subjektu, který je uveden jako příjemce nese vždy odesílatel, který adresu příjemce při odeslání pošty uvedl a potvrdil.

Dodavatel služby nenes žádnou odpovědnost za to, doručí-li poštu příjemci uvedenému odesílatelem. Operátor dodavatele nehodnotí adekvátnost údajů o příjemci, posuzuje pouze mechanickou shodu s daty, která odesílatel uvedl.

Bezpečnost komunikace

Obsah komunikace i přílohy komunikace jsou šifrovány šifrovacími klíči samotných uživatelů systému/lékařských zařízení. Dodavatel nemá žádný přístup k této komunikaci. K rozšifrované komunikaci nemá přístup žádný uživatel kromě odesílatele a příjemce. Aby byl dodavatel schopen zajistit dostupnost dat ve specifickém případě, kdy dojde ke ztrátě přihlašovacích údajů ordinace, existuje speciální šifrovací klíč – tzv. Master Klíč, pomocí něhož lze data dešifrovat. Použití Master klíče musí být protokolárně zaznamenáno a u jeho použití musí být přítomen notář.

Generování dokumentů s elektronickým podpisem

V systému lze generovat dokumenty podepsané elektronickým podpisem uživatele. Touto funkcí disponují uživatelské účty typu Lékař. Uživatel může podepsat dokumenty typu PDF.

Založení účtu pacienta

Privátní patientský online účet v systému VIZIT může založit pouze lékař, nebo jiný uživatelský účet ordinace.

Uživatel VIZIT může ordinovat a spravovat pacienta plnohodnotně bez založení Privátního patientského online účtu. Privátní patientský online účet slouží zejména pro doručování šifrovaných zpráv a k bezpečné komunikaci s pacientem.

Odpovědnost za založení privátního patientského online účtu má uživatel ordinace, který jej pacientovi založil.

Žádný patientský účet nemůže založit samotný pacient ani dodavatel programu. Za založení privátního patientského online účtu nenese dodavatel programu žádnou odpovědnost. Dodavatel programu nemůže tento účet pacienta ani dohledat, ani deaktivovat a ani smazat ani jiným způsobem identifikovat a případně upravovat s výjimkou situace, kdy je nezbytné pro specifické účely – např. součinnost s orgány činnými v trestním/trestních řízeních. V takovém případě je použit speciální šifrovací klíč – tzv. Master Klíč, pomocí něhož lze data dešifrovat. Použití Master klíče musí být protokolárně zaznamenáno a u jeho použití musí být přítomen notář.

Ochrana osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů a o garancích vztahujících se na bezpečnost osobních údajů naleznete na stránkách <https://servis.vizitapp.cz/ouu/>, <https://servis.vizitapp.cz/ouu/pacient/>, <https://servis.vizitapp.cz/ouu/ordinace/>.

Popis aplikace

Připravili jsme pro Vás stránku, kde se dozvíte všechny informace o aplikaci. Návody, tipy i upozornění - <https://servis.vizitapp.cz/>