EDUCORE NETWORK

Obchodní podmínky společnosti SIA EduCore Network

Verze 1 · účinná od 26. října 2026

SIA EduCore Network
Registrační číslo 40203720968 · Lotyšská republika
educore-network.com · support@educore-network.com · WhatsApp +371 26269028

Česká verze. Verze přijímaná Klientem je vyhotovena v angličtině (A2.7).

Obsah

Jak používat tento dokument

Část A. Všeobecné podmínky

A1. Obecná ustanovení a definice

A2. Uzavření Smlouvy

A3. Provádění prací

A4. Ceny a platby

A5. Prodlení s platbou

A6. Převzetí (schválení Výsledku Klientem), předání, záruka

A7. Pravidelné služby: doba, prodloužení, roční platba

A8. Duševní vlastnictví

A9. Důvěrnost informací a osobní údaje

A10. Odpovědnost a vyšší moc

A11. Ukončení, oznámení, závěrečná ustanovení

Část B. Podmínky pro jednotlivé služby

B1. Weby a e-shopy

B2. Údržba a hosting webu

B3. Správa katalogu produktů

B4. AI řešení

B5. Webové aplikace

B6. Design

Údaje o společnosti a přílohy

Příloha č. 1. Smlouva o zpracování osobních údajů

Jak používat tento dokument

Část A se vztahuje na všechny Klienty. Část B obsahuje kapitoly pro jednotlivé služby: přečtěte si kapitoly ke službám, které objednáváte.

Služba	Kapitoly
Web, e-shop	A, B1
Údržba a hosting webu	A, B2
Správa katalogu produktů	A, B3
AI řešení	A, B4
Webová aplikace	A, B5
Design	A, B6

Údržba aplikace na klíč (B5.5) se rovněž řídí kapitolou B2. Co objednáváte, kolik to stojí a jaká je lhůta plnění, je uvedeno v Objednávce. Tento dokument stanoví pravidla, podle nichž se plní každá Objednávka.

Část A. Všeobecné podmínky

A1. Obecná ustanovení a definice

A1.1. Tyto Podmínky upravují poskytování služeb společností **SIA EduCore Network**, registrační číslo 40203720968, Lotyšská republika (dále jen „EduCore Network“).

A1.2. Společnost EduCore Network není plátcem daně z přidané hodnoty. Ceny jsou uváděny bez DPH a DPH se neúčtuje. Pokud se společnost EduCore Network zaregistruje jako plátce DPH, účtuje se k cenám DPH v platné sazbě ode dne registrace; Klient obdrží Oznámení o registraci nejpozději 30 dní před první platbou podléhající DPH, nebo, nabývá-li registrace účinnosti dříve, ihned po registraci.

A1.3. Služby jsou určeny společnostem, podnikajícím fyzickým osobám, osobám samostatně výdělečně činným a dalším osobám vykonávajícím podnikatelskou činnost. Přijetím Podmínek Klient potvrzuje, že služby objednává pro svou podnikatelskou činnost, a nikoli pro osobní potřebu jako soukromá osoba.

A1.4. Definice. V těchto Podmínkách mají pojmy psané s velkým počátečním písmenem následující význam:

Pojem	Význam
Podmínky	Tento dokument ve znění přijatém Klientem
Den	Kalendářní den, není-li výslovně uvedeno „Pracovní den“

Pojem	Význam
Klient	Osoba, která si objednala služby u společnosti EduCore Network
Strany	EduCore Network a Klient
Objednávka	Popis konkrétní služby nebo několika služeb: rozsah, cena, lhůty a platební podmínky. Je obsažena na platební stránce, v obchodní nabídce společnosti EduCore Network přijaté Klientem jedním ze způsobů podle A2.1 nebo v dokumentu podepsaném Stranami
Smlouva	Tyto Podmínky, Objednávka a Příloha č. 1 (Smlouva o zpracování osobních údajů) společně. Ukončení Objednávky znamená ukončení Smlouvy ve vztahu k této Objednávce; ostatní Objednávky Klienta zůstávají v platnosti
Výsledek	Předmět vytvořený na základě Objednávky: web, design, AI řešení, webová aplikace nebo jiný
Demoverze	Výsledek umístěný na testovací adrese nebo poskytnutý jako náhled k posouzení Klientem
Web	Webové stránky nebo e-shop. Ustanovení Podmínek o webech se vztahují na e-shopy, není-li výslovně uvedeno jinak
Jednorázová služba	Služba s určeným Výsledkem a jednorázovou platbou
Pravidelná služba	Služba poskytovaná průběžně za periodický poplatek
Měsíční poplatek	Cena Pravidelné služby za jeden měsíc uvedená v Objednávce
Pracovní den	Kterýkoli den od pondělí do pátku. Používá se pro počítání lhůt. Dny, kdy společnost EduCore Network nepracuje, jsou předem zveřejněny na webu a nepočítají se jako Pracovní dny
Pracovní doba	Provozní hodiny zveřejněné na webu educore-network.com v okamžiku podání požadavku, ve středoevropském čase + 1 hodina
Oznámení	Zpráva zaslaná e-mailem: Klientovi – na adresu, kterou Klient uvedl při zadání Objednávky; společnosti EduCore Network – na adresu clients@educore-network.com

A2. Uzavření Smlouvy

A2.1. Smlouva se uzavírá jedním z následujících způsobů:

(a) na platební stránce – Klient zadá údaje o společnosti a zástupci, potvrdí přijetí Podmínek a klikne na potvrzovací tlačítko;

(b) podpisem Objednávky kvalifikovaným elektronickým podpisem uznávaným v Evropské unii (nařízení (EU) č. 910/2014).

A2.2. Smlouva se považuje za uzavřenou okamžikem provedení úkonu uvedeného v A2.1. Práce začínají po přijetí zálohy, nestanoví-li Objednávka jinak (potvrzení na platební stránce zavazuje Strany, přičemž lhůta plnění běží od přijetí zálohy).

A2.3. Platba z účtu Klienta potvrzuje Smlouvu ze strany Klienta. Osoba, která za Klienta provádí úkon podle A2.1, potvrzuje, že je oprávněna Klienta zastupovat.

A2.4. Na Smlouvu se vztahuje znění Podmínek přijaté Klientem při uzavření Smlouvy. Přijaté znění se Klientovi poskytuje jako soubor PDF na platební stránce a po uzavření Smlouvy se zasílá e-mailem. Zveřejnění nového znění Podmínek nemění uzavřenou Smlouvu. U Pravidelných služeb se nové znění může uplatnit pouze od prvního dne následující doby trvání Smlouvy, a to pouze tehdy, pokud společnost EduCore Network zaslala Klientovi Oznámení v tomto smyslu nejpozději 30 dní před koncem běžící doby (A11.3). Do začátku následující doby se uplatní předchozí znění.

A2.5. Objednávka může měnit pouze popis služby, rozsah prací, počet kol úprav, limity, cenu, lhůtu plnění a platební podmínky a může upravit otázky, které Podmínky výslovně ponechávají na Objednávce. V tomto rozsahu má v případě rozporu Objednávka přednost před Podmínkami. Ostatní ustanovení Podmínek, včetně ustanovení o odpovědnosti, právech k Výsledku, době trvání Pravidelných služeb, ukončení a rozhodném právu, Objednávka nemění.

A2.6. Po uzavření Smlouvy obdrží Klient e-mailem potvrzení s údaji Objednávky a kopii přijatého znění Podmínek.

A2.7. Podmínky jsou pro informaci zveřejněny v jazycích webu educore-network.com. Znění přijaté Klientem (soubor PDF podle A2.4) je vyhotoveno v angličtině; v případě rozporu s překlady má přednost anglický text.

A2.8. Komunikační kanály. Pracovní komunikace podle Smlouvy (předávání materiálů, schvalování, připomínky, dotazy) probíhá e-mailem nebo v messengeru propojeném s telefonním číslem uvedeným v Objednávce; zprávy v tomto messengeru Strany považují za písemnou komunikaci a považují se za doručené okamžikem odeslání, jsou-li odeslány v Pracovní době, jinak na začátku následujícího Pracovního dne. Oznámení o prodlení s platbou, porušení, ukončení, odmítnutí prodloužení a změnách ceny se zasílají e-mailem na adresy uvedené v definici Oznámení (A1.4); kromě toho mohou být duplikována v messengeru.

A3. Provádění prací

A3.1. Společnost EduCore Network provádí práce v rozsahu a ve lhůtách uvedených v Objednávce. Lhůta plnění běží ode dne přijetí zálohy, nestanoví-li Objednávka jinak. Strany komunikují e-mailem nebo v messengeru v Pracovní době.

A3.2. Klient je povinen:

(a) poskytnout materiály, informace a přístupy potřebné k provedení prací ve lhůtě uvedené v Objednávce nebo v žádosti společnosti EduCore Network;

(b) odpovídat na žádosti společnosti EduCore Network ve lhůtě uvedené v žádosti, a není-li lhůta uvedena, do 3 Pracovních dnů;

(c) zaručit, že všechny poskytnuté materiály (texty, obrázky, videa, loga, data a další materiály) patří Klientovi nebo jsou Klientem užívány oprávněně a neporušují práva třetích osob; za tyto materiály odpovídá Klient (A9.5);

(d) určit jednu kontaktní osobu oprávněnou schvalovat práce a činit rozhodnutí jménem Klienta; schválení a rozhodnutí této osoby jsou pro Klienta závazná.

A3.3. Při zdržení na straně Klienta se lhůta plnění prodlužuje o dobu tohoto zdržení. Neodpoví-li Klient na žádost společnosti EduCore Network zaslanou prostřednictvím kanálů podle A2.8 déle než 14 dní od jejího doručení, může společnost EduCore Network práce pozastavit; neodpoví-li Klient déle než 60 dní, může společnost EduCore Network Objednávku ukončit. V takovém případě se přijatá platba započítává na hodnotu provedených prací a vynaložených nákladů a nevrací se; je-li hodnota provedených prací nižší, rozdíl se vrací. Hodnota provedených prací se určuje poměrně k rozsahu Objednávky; seznam provedených prací a výpočet se Klientovi zasílají spolu s Oznámením o ukončení. U Pravidelné služby se předchozí dvě věty neuplatní: Smlouva končí dnem uvedeným v Oznámení o ukončení, Klient zaplatí dlužnou částku a náhradu škody ve výši a za podmínek podle A11.1; s daty Klienta se naloží podle příslušné kapitoly části B.

A3.4. Cena zahrnuje počet kol úprav stanovený v kapitole části B pro příslušnou službu, nestanoví-li Objednávka jiný počet; nestanoví-li počet ani kapitola části B, ani Objednávka, omezují se úpravy na odstranění nesouladu Výsledku s Objednávkou podle A6. Kolo úprav je jediný souhrnný seznam připomínek Klienta k předloženému Výsledku zaslaný v jedné zprávě. Úpravy se provádějí v rozsahu Objednávky; změny nad tento rozsah se řídí A3.5. Další kola a práce nad limity se platí zvlášť za cenu uvedenou v Objednávce, a není-li uvedena, za cenu dohodnutou Stranami prostřednictvím kanálů podle A2.8 před zahájením prací.

A3.5. Práce, které Objednávka nepředpokládá, se provádějí na základě samostatné Objednávky.

A3.6. Společnost EduCore Network může zapojit subdodavatele, přičemž za jejich práci Klientovi odpovídá, a zajistí, že od nich získá práva potřebná k převodu práv na Klienta podle A8. Subdodavatelé, kteří získají přístup k osobním údajům, se zapojují pouze v souladu s A9.3.

A4. Ceny a platby

A4.1. Ceny jsou uváděny v eurech. Platby se přijímají prostřednictvím poskytovatele platebních služeb společnosti EduCore Network nebo bankovním převodem na bankovní účet společnosti EduCore Network na základě faktury. Platba platební kartou se nepřijímá, s výjimkou případů, kdy tento způsob nabídla sama společnost EduCore Network podle A4.3.

A4.2. Jednorázové služby se platí bankovním převodem na platební údaje uvedené na platební stránce nebo ve faktuře. Záloha podle Objednávky uzavřené na platební stránce se platí do 3 Pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy; není-li záloha přijata do 14 dní, může společnost EduCore Network od Objednávky Oznámením odstoupit, a Stranám z této Objednávky nevznikají žádné závazky.

A4.3. Pravidelné služby se platí předem – měsíčně, nebo při roční platbě (A7.5) jednou za 12 měsíců – automatickým inkasem SEPA Direct Debit z účtu Klienta na základě mandátu SEPA Direct Debit potvrzeného Klientem na platební stránce nebo samostatně na žádost společnosti EduCore Network. Datem inkasa je den v měsíci (při roční platbě den a měsíc) odpovídající datu zahájení služby; nemá-li měsíc takový den, poslední den měsíce. Klient je povinen zajistit, aby byly k datu inkasa na účtu k dispozici prostředky. Pokud banka Klienta nepodporuje SEPA Direct Debit, mandát není potvrzen nebo je automatické inkaso z jiného důvodu nedostupné, a to i z důvodů na straně poskytovatele platebních služeb, o čemž společnost EduCore Network Klienta informuje Oznámením, platí se Pravidelné služby předem na základě faktury podle A4.4, nebo, pokud tento způsob společnost EduCore Network nabídla, automatickým inkasem z platební karty Klienta. Způsob automatického inkasa u Pravidelných služeb určuje v každém jednotlivém případě společnost EduCore Network. Odvolání nebo změna mandátu Klientem bez dohody se společností EduCore Network nemění termíny plateb: platba je v prodlení ode dne následujícího po dni, kdy mělo inkaso proběhnout (A5.1).

A4.4. Není-li zřízen mandát SEPA Direct Debit (včetně případu, kdy je Smlouva uzavřena podle A2.1(b) bez mandátu) nebo je-li automatické inkaso nedostupné (A4.3), vystavuje společnost EduCore Network Klientovi faktury. Faktura na zálohu podle Smlouvy uzavřené podle A2.1(b) je splatná do 3 Pracovních dnů od doručení (A11.2); u Smlouvy uzavřené na platební stránce stanoví lhůtu pro zaplacení zálohy A4.2; ostatní faktury jsou splatné do 7 dní od doručení. Faktury za Pravidelné služby při měsíční platbě se vystavují nejpozději 7 dní před začátkem období; při roční platbě nejpozději 21 dní před začátkem doby, přičemž tyto roční faktury jsou splatné před začátkem doby.

A4.5. Není-li automatické inkaso provedeno (například z důvodu nedostatku prostředků), povinnost Klienta zaplatit za toto období trvá. Společnost EduCore Network může inkaso opakovat až do úplného zaplacení částky. Zmeškaná platba nezkracuje dobu Smlouvy a neodkládá její konec.

A4.6. Pokud Klient prostřednictvím své banky vrátí provedené inkaso bez důvodu podle Smlouvy, považuje se vrácená částka za nezaplacenou ode dne původního inkasa a uplatní se ustanovení A5.

A4.7. Odstoupí-li Klient od Objednávky před zahájením prací (práce se považují za zahájené dnem přijetí zálohy), záloha se vrací po odečtení nákladů skutečně vynaložených společností EduCore Network; po zahájení prací se záloha nevrací. Ukončí-li společnost EduCore Network Objednávku bez zavinění Klienta, vrátí společnost EduCore Network přijatou platbu po odečtení hodnoty prací, jejichž výsledky byly Klientovi skutečně dodány. Nebylo-li dodáno nic, platba se vrací v plné výši.

A5. Prodlení s platbou

A5.1. Platba je v prodlení ode dne následujícího po uplynutí lhůty splatnosti stanovené Smlouvou: u Pravidelných služeb – po datu inkasa, není-li inkaso provedeno nebo je-li vráceno; u faktur podle A4.4 – po dni splatnosti faktury; u doplatku nebo platby za etapu u Jednorázové služby – po uplynutí lhůty podle A6.5.

A5.2. V případě prodlení s platbou Klient zaplatí:

(a) smluvní pokutu ve výši 0,2 % z částky v prodlení za každý den prodlení, celkem však nejvýše 10 % z částky v prodlení;

(b) úhradu poplatků poskytovatele platebních služeb účtovaných společnosti EduCore Network v souvislosti s neúspěšnými nebo vrácenými inkasy, ve výši doložené doklady poskytovatele platebních služeb;

(c) přesáhne-li prodlení 14 dní – náhradu nákladů spojených s vymáháním ve výši 40 EUR za každou platbu v prodlení; přesáhnou-li skutečné náklady společnosti EduCore Network na vymáhání tuto částku, Klient je uhradí v plné výši.

A5.3. Částky podle A5.2 se fakturují samostatně po zaplacení jistiny dluhu nebo spolu s výzvou k zaplacení dluhu při jeho předání k vymáhání a jsou splatné do 7 dní.

A5.4. Od prvního dne prodlení může společnost EduCore Network pozastavit provádění úprav, vylepšení a jakýchkoli jiných prací podle všech Objednávek Klienta, včetně Objednávek bez dlužné částky, až do úplného zaplacení dluhu. Lhůty u pozastavených Objednávek se prodlužují o dobu pozastavení.

A5.5. Přesáhne-li prodlení 30 dní, může společnost EduCore Network zcela pozastavit poskytování Pravidelných služeb, včetně vypnutí webu, aplikace nebo AI řešení, a ukončit Smlouvu podle A11.1. Za období po vypnutí služeb podle tohoto bodu se poplatky neúčtují; Klient zaplatí za období do dne vypnutí a při ukončení částky podle A11.1. Je-li dluh zaplacen před ukončením, služby se obnoví do 2 Pracovních dnů; data Klienta se po dobu pozastavení uchovávají.

A5.6. Zaplacením smluvní pokuty a náhrady podle A5.2 není dotčeno právo společnosti EduCore Network požadovat náhradu škody přesahující tyto částky. Klient zejména uhradí doložené náklady společnosti EduCore Network na vymáhání dluhu přesahující částku podle A5.2(c): odměny právníků a inkasních agentur, soudní a notářské náklady, v rozsahu přípustném podle zákona. Při předání dluhu k vymáhání může společnost EduCore Network třetí osobě provádějící vymáhání sdělit informace o Klientovi a o dluhu v rozsahu nezbytném pro vymáhání.

A6. Převzetí (schválení Výsledku Klientem), předání, záruka

Vztahuje se na Jednorázové služby.

A6.1. Jakmile jsou práce hotovy, zašle společnost EduCore Network Klientovi Oznámení s přístupem k Demoverzi a číslem Objednávky. Demoverze se poskytuje s technickými omezeními, která brání jejímu použití před úplným zaplacením (přístup na heslo, nastavení zákazu indexace, vodoznak nebo snížené rozlišení – dle volby společnosti EduCore Network). Lhůta k posouzení podle A6.2 běží ode dne doručení tohoto Oznámení (A11.2).

A6.2. Do 5 Pracovních dnů od doručení Oznámení Klient Výsledek převezme, nebo zašle odůvodněné připomínky k nesouladu Výsledku s Objednávkou. Soulad se posuzuje podle Objednávky a podle materiálů schválených kontaktní osobou Klienta v průběhu prací (struktura, design, prototyp) prostřednictvím kanálů podle A2.8. Připomínky týkající se nesouladu Výsledku s Objednávkou se vypořádají, načež se Demoverze poskytne znovu; lhůta k opětovnému posouzení činí 3 Pracovní dny a omezuje se na ověření, zda byly dříve vznesené připomínky vypořádány. Pokud se připomínky zcela nebo zčásti netýkají nesouladu Výsledku s Objednávkou, společnost EduCore Network o tom Klienta informuje Oznámením s uvedením důvodů; v tomto rozsahu se Výsledek považuje za převzatý, pokud Klient do 3 Pracovních dnů od doručení tohoto Oznámení neoznačí konkrétní ustanovení Objednávky, s nímž Výsledek není v souladu. Provádějí se nejvýše dvě opětovná posouzení; poté se Výsledek považuje za převzatý a zbývající neshody se řeší podle A11.6, aniž by se pozastavila platba.

A6.3. Výsledek se považuje za převzatý, nastane-li kterákoli z následujících událostí:

(a) Klient potvrdil převzetí na platební stránce pro doplatek, podepsal předávací protokol nebo převzetí písemně potvrdil prostřednictvím kanálů podle A2.8;

(b) Klient zaplatil doplatek podle Objednávky;

(c) lhůta podle A6.2 uplynula bez odůvodněných připomínek;

(d) Klient začal Výsledek používat (umístil jej na své vlastní zdroje, zveřejnil jej, předal jej třetím osobám nebo jej použil ve své podnikatelské činnosti).

A6.4. Umístění Výsledku na zdroje Klienta a předání zdrojových souborů a přístupových údajů proběhnou po úplném zaplacení Objednávky. Do té doby zůstává Výsledek v držení společnosti EduCore Network.

A6.5. Doplatek podle Objednávky, jakož i jakákoli platba za etapu, kterou Objednávka nebo kapitola části B váže na převzetí etapy, je splatná do 7 dní ode dne převzetí příslušného Výsledku nebo etapy. V případě nezaplacení se uplatní ustanovení A5. Není-li doplatek zaplacen do 30 dní ode dne převzetí, může společnost EduCore Network dle své volby: (a) požadovat zaplacení doplatku, smluvní pokuty a náhrady podle A5; nebo (b) ukončit Objednávku, ponechat si zálohu a Výsledek Klientovi nepředat.

A6.6. Po dobu 30 dní ode dne převzetí odstraňuje společnost EduCore Network vady bezplatně. Vadou se rozumí nesoulad Výsledku s Objednávkou, který není způsoben jednáním Klienta nebo třetích osob ani výpadky služeb třetích stran. Nová přání a změny, které Objednávka nepředpokládá, nejsou vadami. U jednotlivých služeb může být záruka vyloučena kapitolou části B.

A6.7. Změny Výsledku po převzetí, s výjimkou odstranění vad v rámci záruky, se provádějí na základě samostatné Objednávky.

A7. Pravidelné služby: doba, prodloužení, roční platba

Vztahuje se na údržbu a hosting webu (B2), správu katalogu (B3), licence k AI řešením (B4), licence k webovým aplikacím (B5) a údržbu aplikací na klíč, je-li objednána (B5.5).

A7.1. Doba. Počáteční doba činí 12 placených měsíců ode dne zahájení služby. Dnem zahájení je den spuštění webu na doméně Klienta (B2), den zahájení uvedený v Objednávce (B3), den zapnutí řešení v ostrém provozu po úplném zaplacení implementace (B4, B5) nebo den zahájení údržby aplikace na klíč uvedený v Objednávce (B5.5); zaznamenává se v Objednávce nebo v Oznámení společnosti EduCore Network o zahájení služby. Je-li služba objednána pro web, který je již spuštěn, nebo pro řešení, které je již zapnuto, je dnem zahájení den uvedený v Objednávce. Není-li web spuštěn na doméně Klienta do 30 dní po úplném zaplacení Objednávky webu (B1) z důvodů na straně Klienta, považuje se za den zahájení údržby (B2) 31. den po úplném zaplacení; totéž pravidlo platí pro zapnutí AI řešení (B4) a licencované webové aplikace (B5) po úplném zaplacení implementace. Měsíční platba je placením roční doby ve splátkách; platba za rok předem jednou platbou se řídí A7.5. Měsíc zdarma podle A7.4 se do této doby nezapočítává. Na konci každé doby se Smlouva automaticky prodlužuje o dalších 12 měsíců za stejných podmínek, s výhradou A7.6 a A11.3.

A7.2. Odmítnutí prodloužení. Kterákoli Strana může prodloužení odmítnout Oznámením zaslaným nejpozději 30 dní před koncem běžící doby. U licencí podle B4 a B5 zasílá společnost EduCore Network takové Oznámení nejpozději 90 dní před koncem doby a poskytne Klientovi export jeho dat podle B4.9 nebo B5.3. Smlouva končí posledním dnem běžící doby.

A7.3. Předčasné ukončení. Klient není oprávněn Smlouvu v průběhu doby jejího trvání ukončit jinak než podle A10.5, A11.1 nebo tohoto bodu. Přestane-li Klient službu využívat, služba se nadále poskytuje a platby se provádějí podle harmonogramu až do konce doby trvání Smlouvy. Klient může Smlouvu předčasně ukončit zasláním Oznámení a zaplacením kompenzace za předčasné ukončení ve

výši tří Měsíčních poplatků, nebo, zbývá-li po běžícím zaplaceném období méně než tři měsíce, ve výši Měsíčních poplatků za tyto zbývající měsíce. Kompenzace se platí vedle poplatku za běžící období a vedle jakékoli dlužné částky Klienta; fakturu na kompenzaci vystaví společnost EduCore Network do 3 Pracovních dnů po doručení Oznámení. Je-li Oznámení zasláno během měsíce zdarma (A7.4), považuje se tento měsíc za běžící zaplacené období. Smlouva končí posledním dnem běžícího zaplaceného období, v němž je kompenzace přijata; služba se poskytuje do tohoto dne, poté se uplatní ustanovení o ukončení příslušné kapitoly části B. Oznámení o předčasném ukončení nabývá účinnosti přijetím kompenzace do 14 dní od doručení faktury; jinak se považuje za nezaslané. Při roční platbě se kompenzace neúčtuje, roční platba se nevrací (A7.5) a Smlouva končí posledním dnem zaplacené roční doby.

A7.4. Měsíc zdarma. Při měsíční platbě za údržbu webu (B2) je první měsíc služby bezplatný: první inkaso proběhne jeden měsíc po dni zahájení služby. Měsíc zdarma předchází počáteční době 12 placených měsíců (A7.1) a není její součástí. Měsíc zdarma se poskytuje jednou na každý web a neposkytuje se při roční platbě, při prodloužení, při opětovném uzavření Smlouvy pro tentýž web ani u služeb podle B3, B4, B5 a u údržby aplikací podle B5.5.

A7.5. Roční platba. Při platbě za 12 měsíců předem jednou platbou zaplatí Klient 10 Měsíčních poplatků. Při prodloužení doby se zvolený způsob platby zachovává; Klient může přejít z roční na měsíční platbu nebo z měsíční na roční platbu (s platbou za rok předem jednou platbou podle A4.3 nebo A4.4) od začátku následující doby Oznámením zaslaným nejpozději 30 dní před jejím začátkem. Roční platba se při předčasném ukončení Smlouvy nevrací, s výjimkou ukončení z důvodu zavinění společnosti EduCore Network nebo podle A9.3.

A7.6. Změny ceny. Společnost EduCore Network může změnit cenu Pravidelné služby od následující doby zasláním Oznámení nejpozději 60 dní před jejím začátkem; změněná cena nahrazuje od prvního dne následující doby cenu uvedenou v Objednávce. Klient, který se změnou nesouhlasí, může odmítnout prodloužení podle A7.2.

A7.7. Automatické inkaso podle A4.3 pokračuje po celou dobu Smlouvy a jejích prodloužení bez nového schválení. Společnost EduCore Network ukončí inkasování po skončení posledního zaplaceného období.

A7.8. Reklamace Pravidelných služeb. Reklamace kvality Pravidelné služby za konkrétní zaplacené období zasílá Klient Oznámením nejpozději 14 dní po skončení tohoto období. Není-li v této lhůtě reklamace uplatněna, považuje se služba za toto období za řádně poskytnutou. Reklamace neopravňuje Klienta k pozastavení, snížení ani vrácení plateb; oprávněná reklamace se vyřizuje odstraněním nedostatku nebo započtem na následující období. Po ukončení Smlouvy a předání materiálů podle příslušné kapitoly části B nemá společnost EduCore Network ve vztahu k Pravidelné službě žádné povinnosti.

A8. Duševní vlastnictví

A8.1. Majetková autorská práva k Výsledku vytvořenému na základě Objednávky speciálně pro Klienta se postupují Klientovi po úplném zaplacení Objednávky. Do té doby není užívání Výsledku Klientem dovoleno.

A8.2. Práva k šablonám, knihovnám, nástrojům, opakovaně použitelným komponentám a know-how společnosti EduCore Network zůstávají společnosti EduCore Network. K takovým komponentám zahrnutým do Výsledku se Klientovi uděluje časově neomezená, bezúplatná, nevýhradní licence k

jejich užívání jako součásti Výsledku.

A8.3. Komponenty třetích stran (písma, obrázky, softwarové moduly, platformy) se používají za podmínek jejich nositelů práv. Licence a předplatné třetích stran platí Klient, nestanoví-li Objednávka jinak.

A8.4. Pokud Podmínky nebo Objednávka stanoví licenci k Výsledku, zůstávají práva k Výsledku společnosti EduCore Network a Klient získává právo užívání za podmínek příslušné kapitoly části B.

A8.5. Klient souhlasí s tím, že společnost EduCore Network může uvádět Výsledek a název a logo Klienta ve svém portfoliu, na svém webu a v marketingových materiálech, včetně odkazu na web Klienta. Klient může takové užití odmítnout pouze výslovným prohlášením v Objednávce.

A9. Důvěrnost informací a osobní údaje

A9.1. Strany nesdělují třetím osobám neveřejné informace o sobě navzájem získané v souvislosti se Smlouvou, s výjimkou případů stanovených zákonem nebo případů, kdy je to nezbytné pro plnění Smlouvy. Tato povinnost platí po dobu trvání Smlouvy a 3 roky po jejím ukončení.

A9.2. Při poskytování služeb může společnost EduCore Network získat přístup k osobním údajům zákazníků a zaměstnanců Klienta: dotazům a zprávám z formulářů na webu, konverzacím s AI asistentem, záznamům hovorů a údajům uživatelů webových aplikací. Tyto údaje patří Klientovi: Klient je správcem a společnost EduCore Network je zpracovatelem, který jedná pouze podle pokynů Klienta a nepoužívá tyto údaje pro vlastní účely. Postup zpracování, ochranná opatření, doby uchovávání a výmaz upravuje Smlouva o zpracování osobních údajů (Příloha č. 1) uzavřená v souladu s článkem 28 nařízení (EU) 2016/679. Příloha č. 1 je nedílnou součástí Smlouvy.

A9.3. Klient uděluje obecné povolení k zapojení dalších zpracovatelů uvedených v Příloze č. 1 a kterýchkoli jejich právních nástupců. Společnost EduCore Network zašle nejméně 14 dní předem Oznámení o svém záměru zapojit dalšího zpracovatele, který není uveden v Příloze č. 1. Klient může v této lhůtě vznést námitku pouze z opodstatněných důvodů souvisejících s ochranou osobních údajů. V případě takové námitky společnost EduCore Network dle své volby buď nepoužije tohoto dalšího zpracovatele ke zpracování údajů Klienta, nebo Oznámením ukončí službu, pro kterou je tento další zpracovatel zapotřebí, s účinností ke dni uvedenému v Oznámení, nejdříve však za 14 dní; v posledně uvedeném případě se Klientovi vrátí již zaplacené poplatky za období po ukončení.

A9.4. Společnost EduCore Network chrání své pracovní účty dvoufaktorovým ověřováním, uchovává přístupové údaje Klienta v zabezpečeném nástroji pro správu hesel a maže je po dokončení prací v rámci Jednorázové služby nebo po předání materiálů podle příslušné kapitoly části B při ukončení Pravidelné služby, nedá-li Klient jiný pokyn.

A9.5. Klient odpovídá za zákonnost obsahu a dat poskytnutých společnosti EduCore Network nebo umístěných ve Výsledku a odškodní společnost EduCore Network za škodu vzniklou z nároků třetích osob souvisejících s takovým obsahem nebo daty.

A10. Odpovědnost a vyšší moc

A10.1. Celková odpovědnost společnosti EduCore Network podle Objednávky je omezena částkou zaplacenou Klientem podle této Objednávky během 12 měsíců předcházejících události zakládající odpovědnost, nejméně však jedním Měsíčním poplatkem u Pravidelné služby nebo 10 % ceny

Jednorázové služby.

A10.2. Společnost EduCore Network neodpovídá za ušlý zisk, přerušení podnikání Klienta ani jinou nepřímou škodu. Odpovědnost za ztrátu dat uložených společností EduCore Network podle B4 a B5 je omezena limitem podle A10.1 a nevzniká, je-li ztráta způsobena jednáním Klienta nebo třetích osob nebo výpadkem služby třetí strany, která není subdodavatelem (A3.6) ani dalším zpracovatelem (D7) společnosti EduCore Network.

A10.3. Společnost EduCore Network neodpovídá za výpadky, omezení, změny podmínek a blokace ze strany služeb používaných v účtu Klienta nebo podle volby Klienta (registrátoři domén, e-commerce platformy, messengery, platební systémy, poskytovatelé AI a kanály podle B4.5–B4.6). Za služby zapojené společností EduCore Network jako subdodavatele (A3.6) nebo další zpracovatele (D7) odpovídá společnost EduCore Network v mezích A10.1 a A10.2, s výjimkou případů uvedených v B2.4.

A10.4. Omezení podle A10.1–A10.3 se neuplatní v případě úmyslu nebo hrubé nedbalosti společnosti EduCore Network.

A10.5. Strany se zprošťují odpovědnosti za nesplnění povinností způsobené vyšší mocí: přírodními katastrofami, válečnými akcemi, akty orgánů veřejné moci, rozsáhlými výpadky síťové infrastruktury. Strana, která se těchto okolností dovolává, to neprodleně oznámí druhé Straně. Trvají-li tyto okolnosti déle než 60 dní, může kterákoli Strana Smlouvu ukončit.

A11. Ukončení, oznámení, závěrečná ustanovení

A11.1. Kterákoli Strana může Smlouvu ukončit Oznámením v případě podstatného porušení druhou Stranou, které není napraveno do 14 dní od doručení Oznámení o porušení. Výpadky a nedostatky odstraněné ve lhůtách stanovených příslušnou kapitolou části B, jakož i zdržení způsobená jednáním nebo opomenutím Klienta, nepředstavují podstatné porušení. Společnost EduCore Network může Smlouvu ukončit, je-li kterákoli platba v prodlení déle než 30 dní. V takovém případě Klient zaplatí dlužnou částku, částky podle A5.2 z ní a náhradu škody za předčasné ukončení ve výši poplatků za měsíce zbývající do konce běžící doby, nejvýše však tři Měsíční poplatky (článek 1779 lotyšského občanského zákona). Smluvní pokuta podle A5.2(a) se z částky této náhrady škody neúčtuje a tato náhrada škody nezahrnuje období již zaplacená nebo vymožená jako dluh. Při ukončení Klientem z důvodu zavinění společnosti EduCore Network se kompenzace podle A7.3 neúčtuje a poplatky za období po dni ukončení se vracejí. Práce provedené před ukončením a dodané Klientovi podléhají zaplacení; při ukončení Jednorázové služby bez zavinění Klienta se uplatní A4.7.

A11.2. Oznámení se zasílají e-mailem a považují se za doručená následující Pracovní den po odeslání.

A11.3. Nové znění Podmínek se vztahuje na Smlouvy uzavřené po jeho zveřejnění. Na probíhající Pravidelnou službu se nové znění vztahuje od prvního dne následující doby trvání Smlouvy za předpokladu, že společnost EduCore Network zaslala Klientovi Oznámení o přechodu na nové znění nejpozději 30 dní před koncem běžící doby. Bez takového Oznámení se Smlouva prodlužuje podle předchozího znění. Klient, který s novým zněním nesouhlasí, může odmítnout prodloužení podle A7.2 do 14 dní od doručení tohoto Oznámení, i když do konce doby zbývá méně než 30 dní.

A11.4. Změny Objednávky jsou platné, jsou-li písemně dohodnuty oběma Stranami, a to i e-mailem.

A11.5. Je-li kterékoli ustanovení Smlouvy shledáno neplatným nebo nepoužitelným, zůstávají ostatní ustanovení v platnosti. Neplatné ustanovení se nahrazuje platným ustanovením, které se mu svým smyslem a hospodářským výsledkem nejvíce blíží.

A11.6. Smlouva se řídí právem Lotyšské republiky. Spory se řeší jednáním, a není-li dosaženo dohody do 30 dní, výlučně u soudu Lotyšské republiky v místě, kde se nachází společnost EduCore Network.

A11.7. Postoupení. Klient není oprávněn převádět práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osoby bez písemného souhlasu společnosti EduCore Network. Společnost EduCore Network může Smlouvu převést na právního nástupce v případě reorganizace nebo prodeje podniku, přičemž o tom Klienta informuje.

A11.8. Kontaktní údaje. Klient udržuje e-mailovou adresu a telefonní číslo uvedené v Objednávce aktuální a jakoukoli změnu sdělí Oznámením. Oznámení zaslaná na předchozí údaje před doručením takového sdělení se považují za doručená.

Část B. Podmínky pro jednotlivé služby

Kapitola části B se vztahuje pouze na objednanou službu. V případě rozporu s částí A má pro tuto službu přednost kapitola části B.

B1. Weby a e-shopy

B1.1. Předmět. Vývoj webu nebo e-shopu v rozsahu Objednávky: struktura, design, layout, nastavení funkcí, umístění obsahu Klienta, jakož i spuštění na doméně Klienta, je-li objednána údržba (B2), nebo předání souborů pro vlastní hosting (B1.6).

B1.2. Cena nezahrnuje, nestanoví-li Objednávka jinak: tvorbu a překlad textů, foto- a videoprodukci, registraci domény, optimalizaci pro vyhledávače, reklamu, údržbu po spuštění (B2).

B1.3. Platba. 30 % při uzavření Smlouvy, 70 % po převzetí Demoverze (A6). Spuštění na doméně a předání souborů – po úplném zaplacení.

B1.4. Úpravy. Cena zahrnuje 2 kola úprav ve fázi designu a 2 kola úprav na hotovém webu, nestanoví-li Objednávka jinak. Kolo je jeden souhrnný seznam připomínek Klienta zaslaný v jediné zprávě. Úpravy, které mění dohodnutou strukturu nebo rozsah Objednávky, jakož i úpravy nad rámec zahrnutých kol se provádějí na základě samostatné Objednávky nebo za cenu dohodnutou podle A3.4.

B1.5. Doména. Doména se registruje na účtu Klienta u registrátora a platí ji Klient. Pro spuštění poskytne Klient společnosti EduCore Network přístup k nastavení DNS nebo zadá záznamy DNS podle pokynů společnosti EduCore Network do 3 Pracovních dnů od doručení pokynů.

B1.6. Hosting. Po spuštění je web hostován na hostingu společnosti EduCore Network pouze v rámci údržby (B2). Odmítne-li Klient údržbu, předá společnost EduCore Network Klientovi zdrojové soubory webu a pokyny k hostingu; hosting si Klient zajišťuje sám.

B1.7. E-shopy. E-shop se vytváří na platformě uvedené v Objednávce. Účet na platformě se registruje na jméno Klienta; předplatné platformy a poplatky platebního systému platí Klient. Společnost EduCore Network odpovídá za nastavení e-shopu, nikoli však za provoz platformy.

B1.8. Obsah. Texty, obrázky a další materiály se umisťují tak, jak je Klient poskytl, bez redakce, korektury nebo ověřování faktů.

B1.9. Záruka. Na web se vztahuje záruka podle A6.6.

B1.10. Kompatibilita. Web funguje správně ve verzích prohlížečů Chrome, Safari, Firefox a Edge aktuálních ke dni převzetí, na počítačích a chytrých telefonech. Podpora zastaralých prohlížečů a nestandardních zařízení se provádí na základě samostatné Objednávky.

B1.11. Služby třetích stran. Služby třetích stran (online rezervace, mapy, platební systémy, chaty, analytika a další) se k webu připojují pouze v rozsahu uvedeném v Objednávce a fungují za podmínek svých vlastníků. Účty u těchto služeb se registrují na jméno Klienta; případné poplatky za ně platí Klient.

B1.12. Právní stránky. Zásady ochrany osobních údajů, oznámení o cookies a další povinné texty se umisťují na web tak, jak je Klient poskytl. Klient odpovídá za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Společnost EduCore Network může poskytnout standardní šablonu takových textů bez záruky, že je dostatečná pro činnost Klienta.

B2. Údržba a hosting webu

B2.1. Podmínka. Údržba se poskytuje pouze pro weby a e-shopy vytvořené společností EduCore Network.

B2.2. Rozsah služby:

Služba	Obsah
Hosting	Hosting webu na hostingové platformě v účtu společnosti EduCore Network
Certifikát SSL	Udržování platného certifikátu HTTPS
Monitoring a odstraňování poruch	Sledování funkčnosti, odstraňování výpadků způsobených webem nebo hostingem
Technické aktualizace	Aktualizace kódu, knihoven a integrací z hlediska bezpečnosti a funkčnosti
Zálohování kódu	Uchovávání zdrojového kódu v systému pro správu verzí s historií změn; data ve službách třetích stran – podle B2.10
Drobné úpravy	Změny stávajícího obsahu (text, ceny, obrázky, kontaktní údaje) nepřesahující 30 minut každá, v rámci měsíčního limitu podle Objednávky (standardně 1 hodina). Nevyčerpaný limit se nepřevádí
Konzultace	Odpovědi na dotazy k fungování webu v Pracovní době

B2.3. Nezahrnuje: nové stránky, sekce a funkce; redesign; tvorbu obsahu; doménu a její prodloužení; e-mail Klienta; placené služby třetích stran; optimalizaci pro vyhledávače a reklamu; odstraňování následků zásahů do kódu nebo nastavení ze strany Klienta nebo třetích osob.

B2.4. Dostupnost. Společnost EduCore Network vynakládá přiměřené úsilí, aby web fungoval nepřetržitě. Výpadky se odstraňují v Pracovní době. Práce na kritickém výpadku (web je nedostupný, formuláře se neodesílají) začínají tentýž Pracovní den, je-li výpadek nahlášen před 15:00, jinak do 12:00 následujícího Pracovního dne; práce na ostatních požadavcích začínají do 2 Pracovních dnů; úpravy se dokončují do 3 Pracovních dnů. Společnost EduCore Network neodpovídá za nedostupnost způsobenou hostingovou platformou, vypršením domény, nastavením DNS Klienta, jednáním Klienta nebo třetích osob, plánovanou údržbou, o níž byl Klient informován 24 hodin předem, nebo vyšší mocí.

B2.5. Povinnosti Klienta: včas prodlužovat doménu; neměnit kód webu ani nastavení hostingu bez souhlasu společnosti EduCore Network; hlásit výpadky prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v Objednávce.

B2.6. Doba, prodloužení a platba – podle A7. Měsíc zdarma se uplatní při měsíční platbě za údržbu webu (A7.4); neuplatní se u údržby aplikací podle B5.5 (B5.6).

B2.7. Ukončení. Po ukončení Smlouvy zůstává web přístupný po dobu 15 dní. Při ukončení Smlouvy z důvodu nezaplacení (A5.5, A11.1) zůstává web vypnutý a 15denní lhůta pro předání kódu, souborů a přístupových údajů začíná běžet dnem úplného zaplacení dluhu; data smazaná po uplynutí 90 dní se nepředávají. Během této lhůty předá společnost EduCore Network Klientovi bezplatně zdrojový kód, soubory, přístupové údaje náležející Klientovi, pokyny k migraci a export obsahu systému pro správu obsahu v běžně používaném formátu, je-li systém pro správu obsahu hostován v účtu společnosti EduCore Network. Předání se potvrzuje Oznámením společnosti EduCore Network se seznamem předaných položek; nejsou-li do 5 Pracovních dnů vzneseny odůvodněné námitky, považuje se předání za dokončené. Existuje-li dlužná částka, může být předání zdrojového kódu, souborů a přístupových údajů zadrženo až do jejího zaplacení; export osobních údajů (odeslané formuláře, obsah CMS obsahující údaje subjektů údajů) se poskytne na žádost Klienta bez ohledu na dluh do 10 Pracovních dnů. Po uplynutí lhůty se web odstraní z hostingu; data Klienta se smažou nejpozději 90 dní po ukončení Smlouvy bez ohledu na to, zda byl dluh zaplacen, nebo, je-li žádost o export osobních údajů doručena před uplynutím této lhůty, do 30 dní po dodání exportu; výjimkou jsou data, která musí být uchována podle zákona (data v systémech dalších zpracovatelů – podle D11).

B2.8. E-shopy. U e-shopů vytvořených na platformě třetí strany (B1.7) se ustanovení této kapitoly o hostingu neuplatní: e-shop je hostován na platformě v účtu Klienta a předplatné platformy platí Klient. Údržba zahrnuje technickou podporu e-shopu: odstraňování poruch v nastavení a layoutu, úpravy, aktualizaci motivu a aplikací v rámci limitů Objednávky. Při ukončení Smlouvy se soubory motivu a nastavení provedená společností EduCore Network předají do 15 dní způsobem stanoveným v B2.7; účet na platformě a data zůstávají Klientovi.

B2.9. Zátěž. Údržba je určena pro běžnou návštěvnost webu Klienta. V případě zátěže podstatně přesahující běžnou úroveň (útoky, hromadné rozesílky, virální návštěvnost) může společnost EduCore Network dočasně omezit přístup k webu a nabídnout Klientovi samostatné podmínky.

B2.10. Data služeb třetích stran. Obsah systému pro správu obsahu, odeslané formuláře a další data uložená ve službách třetích stran tyto služby ukládají a zálohují za svých podmínek.

B3. Správa katalogu produktů

B3.1. Předmět. Pravidelná služba pro e-shopy: přidávání, změna a odstraňování produktů, cen, skladových zásob, popisů a obrázků na základě dat Klienta, v rámci měsíčního limitu uvedeného v Objednávce.

B3.2. Nezahrnuje: tvorbu textů a obrázků, nastavení nových funkcí e-shopu, vyřizování objednávek zákazníků, logistiku.

B3.3. Data. Klient poskytuje data o produktech v dohodnutém formátu. Data se zadávají tak, jak byla poskytnuta; společnost EduCore Network neodpovídá za chyby v datech Klienta.

B3.4. Lhůty. Změny se provádějí do 2 Pracovních dnů od doručení úplných dat. Změny cen a zásob u nejvýše 20 položek se provádějí tentýž Pracovní den, je-li požadavek podán před 15:00.

B3.5. Doba, prodloužení a platba – podle A7. Měsíc zdarma se neuplatní.

B3.6. Limit. Limit se uvádí v Objednávce v produktových položkách. Jednou položkou se rozumí přidání, změna nebo odstranění jednoho produktu s jeho daty a obrázky. Nevyčerpaný limit se nepřevádí. Položky nad limit se platí za cenu uvedenou v Objednávce nebo se provádějí na základě samostatné Objednávky.

B3.7. Počáteční naplnění. Nahrání katalogu při vytvoření e-shopu nebo hromadné nahrání přesahující měsíční limit se provádí na základě samostatné Objednávky.

B3.8. Přístup. Klient poskytne společnosti EduCore Network přístup do administrace e-shopu prostřednictvím samostatného účtu s oprávněními dostatečnými pro správu katalogu.

B4. AI řešení

B4.1. Předmět. AI řešení podle Objednávky: asistenti pro komunikaci se zákazníky Klienta v messengerech a po telefonu, asistenti pracující s interními dokumenty Klienta, analytika hovorů a dotazů a další řešení založená na modelech umělé inteligence.

B4.2. Struktura. AI řešení se poskytuje na základě licence a skládá se z implementace (Jednorázová služba: návrh, příprava na základě materiálů Klienta, připojení kanálů, testování, spuštění) a licence (Pravidelná služba: právo užívat řešení, jeho provoz na infrastruktuře společnosti EduCore Network, udržování jeho funkčnosti, aktualizace dat v rámci limitu podle Objednávky, odstraňování poruch, kontrola kvality odpovědí).

B4.3. Licence. Klient získává nevýhradní, nepřevoditelné právo užívat řešení po dobu trvání Smlouvy. Licence se uděluje ode dne zapnutí řešení v ostrém provozu (A7.1) za podmínky úplného zaplacení implementace. Měsíční licenční poplatek je uveden v Objednávce na implementaci. Řešení je určeno výhradně pro vlastní podnikání Klienta: Klient není oprávněn poskytnout přístup k řešení třetím osobám jiným než svým zaměstnancům, zpřístupnit řešení jiným společnostem ani jej dále prodávat.

B4.4. Platba. Implementace: 50 % při uzavření Smlouvy, 50 % po převzetí Demoverze (A6). Licence: podle A7; měsíc zdarma se neuplatní.

B4.5. Náklady třetích stran. Licenční poplatek pokrývá pouze práci společnosti EduCore Network a provoz řešení na její infrastruktuře. Náklady na využívání AI modelů a na placené zprávy v messengerech platí Klient přímo poskytovatelům podle skutečné spotřeby. Účty u poskytovatele AI a komunikačních kanálů se registrují na jméno Klienta, nestanoví-li Objednávka použití účtu společnosti EduCore Network (B4.8). Odhad těchto nákladů poskytnutý společností EduCore Network je orientační.

B4.6. Kanály. Kanály (WhatsApp, Telegram, Instagram, telefonie a další), jejich počet a cena jsou uvedeny v Objednávce. Klient dodržuje pravidla příslušných platforem a telekomunikačních operátorů.

B4.7. Povaha odpovědí. Odpovědi jsou generovány automaticky a mohou obsahovat chyby nebo nepřesnosti; nejedná se o vadu. Klient sám rozhoduje, které úkoly řešení svěří, ověřuje důležité informace a odpovídá svým zákazníkům za informace sdělené řešením. Klient zajistí, aby byli jeho zákazníci informováni o tom, že komunikují s automatizovaným systémem, pokud to vyžaduje zákon.

B4.8. Materiály. Klient poskytuje materiály pro nastavení řešení (popisy služeb, ceny, pravidla, dokumenty) a odpovídá za jejich aktuálnost a zákonnost. Klient zajistí, aby existoval právní základ pro nahrávání a přepis hovorů a aby účastníci hovorů byli o nahrávání informováni. Poskytovatel AI a

operátoři kanálů zpracovávají konverzace, materiály a záznamy hovorů: jako další zpracovatelé společnosti EduCore Network – je-li použit účet společnosti EduCore Network (Příloha č. 1, D7); jako zpracovatelé Klienta za svých vlastních podmínek – je-li použit účet Klienta (B4.5). Použitý model je uveden v Objednávce nebo v Oznámení o spuštění.

B4.9. Práva a ukončení. Práva k řešení, jeho konfiguraci a kódu zůstávají společnosti EduCore Network. Materiály Klienta, historie konverzací, záznamy hovorů a přepisy patří Klientovi. Při ukončení Smlouvy se řešení vypne na konci zaplacené doby; materiály Klienta, historie konverzací, záznamy hovorů a přepisy se poskytnou v běžně používaném formátu do 10 Pracovních dnů ode dne žádosti zaslané do 15 dní po ukončení. Data se smažou do 30 dní po ukončení Smlouvy, nebo, byla-li podána žádost, do 30 dní po dodání (data v systémech dalších zpracovatelů – podle D11). Konfigurace a kód se nepředávají.

B4.10. Záruka. Na implementaci se vztahuje záruka podle A6.6.

B5. Webové aplikace

B5.1. Předmět. Aplikace fungující v prohlížeči: systémy online rezervací, zákaznické portály, řídicí panely a další, podle Objednávky. Objednávka určuje jeden ze dvou modelů.

	Licence	Na klíč
Práva k aplikaci	Zůstávají společnosti EduCore Network	Postupují se Klientovi podle A8.1
Platba	Implementace: 50 % při uzavření Smlouvy, 50 % po převzetí Demoverze (A6); poté licenční poplatek za období (měsíc nebo rok) uvedené v Objednávce na implementaci	40 % při uzavření Smlouvy, 30 % po převzetí prototypu, 30 % po převzetí Demoverze hotové aplikace (A6). Objednávka může stanovit jiný počet etap
Hosting, podpora, aktualizace platformy	Zahrnuto v licenci	Na základě samostatné Objednávky
Individuální vylepšení	Samostatná Objednávka	Samostatná Objednávka
Doba	Podle A7	Neuplatní se

B5.2. Licence. Klient získává nevýhradní, nepřevoditelné právo užívat aplikaci po dobu trvání Smlouvy. Aplikace je určena výhradně pro vlastní podnikání Klienta: Klient není oprávněn aplikaci kopírovat, upravovat ani dekompilovat (s výjimkou případů výslovně povolených zákonem, které nelze smluvně vyloučit), poskytovat přístup třetím osobám jiným než svým zaměstnancům, zpřístupnit aplikaci jiným společnostem ani ji dále prodávat. Společnost EduCore Network může aplikaci aktualizovat za předpokladu, že aktualizace podstatně nezhorší její funkce.

B5.3. Data a ukončení licence. Data Klienta zadaná do aplikace patří Klientovi. Při ukončení Smlouvy se aplikace vypne na konci zaplacené doby; data se Klientovi poskytnou v běžně používaném formátu do 10 Pracovních dnů ode dne žádosti zaslané do 15 dní po ukončení. Data se smažou do 30 dní po

ukončení Smlouvy, nebo, byla-li podána žádost, do 30 dní po dodání (data v systémech dalších zpracovatelů – podle D11). Zdrojový kód a konfigurace se nepředávají.

B5.4. Dostupnost licencované aplikace – za podmínek B2.4. Data licencované aplikace se zálohují nejméně jednou denně a kopie se uchovávají nejméně 7 dní; obnova ze záložní kopie na žádost Klienta se provádí do 1 Pracovního dne.

B5.5. Na klíč. Vývoj, převzetí, předání a záruka – podle A3, A6 a A8. Převzetí probíhá po etapách uvedených v tabulce v B5.1 nebo v Objednávce; A6 se vztahuje na každou etapu. Prototyp je interaktivní maketa rozhraní v rozsahu dohodnutém v Objednávce, bez plné serverové logiky, nestanoví-li Objednávka jinak. Po úplném zaplacení obdrží Klient zdrojový kód a práva podle A8.1 a sám zajišťuje hosting a provoz aplikace. Hosting a údržbu aplikace na klíč lze objednat na základě samostatné Objednávky; vztahují se na ně A7 a kapitola B2 v rozsahu, v jakém jsou použitelné.

B5.6. Měsíc zdarma (A7.4) se nevztahuje ani na licence k aplikacím, ani na údržbu aplikace na klíč (B5.5).

B5.7. Záruka. Na implementaci licencované aplikace a na vývoj na klíč se vztahuje záruka podle A6.6.

B5.8. Zahájení a doba licence. Licence se uděluje ode dne zapnutí aplikace v ostrém provozu (A7.1) za podmínky úplného zaplacení implementace. Doba, prodloužení a odmítnutí prodloužení – podle A7: 12 placených měsíců s automatickým prodloužením; při platbě za rok předem se uplatní A7.5. Licenční poplatek je uveden v Objednávce na implementaci.

B5.9. Limity a náklady třetích stran. Počet uživatelů, poboček, záznamů a další limity jsou uvedeny v Objednávce. Při překročení limitu se Strany buď dohodnou na změně licence s účinností od následujícího data inkasa, nebo uzavřou samostatnou Objednávku; doba Smlouvy se tím nemění. Není-li změna dohodnuta do 14 dní ode dne Oznámení o překročení limitu, může společnost EduCore Network omezit užívání aplikace na limity Objednávky. Placené služby třetích stran používané aplikací (odesílání SMS a e-mailů, mapy, platební systémy a další) platí Klient přímo poskytovatelům; účty u nich se registrují na jméno Klienta.

B5.10. Uživatelé Klienta. Klient odpovídá za jednání svých uživatelů v aplikaci, za bezpečnost přihlašovacích údajů a za zákonnost zadávaných dat. Je-li aplikace používána v rozporu s B5.2 nebo se zákonem, může společnost EduCore Network pozastavit přístup až do odstranění porušení, přičemž o tom Klienta informuje. Osobní údaje uživatelů aplikace zpracovává společnost EduCore Network jako zpracovatel podle Přílohy č. 1.

B5.11. Adresa aplikace. Licencovaná aplikace je dostupná na adrese na doméně společnosti EduCore Network, nebo, je-li tak uvedeno v Objednávce, na doméně Klienta; doménu Klienta registruje a platí Klient a záznamy DNS se nastavují podle B1.5. Vylepšení provedená na základě samostatné Objednávky pro licencovanou aplikaci se stávají součástí aplikace a práva k nim zůstávají společnosti EduCore Network (A8.4).

B6. Design

B6.1. Předmět. Loga, vizuální identita, animace, úprava obrázků, QR menu a další designové práce podle Objednávky.

B6.2. Platba. 50 % při uzavření Smlouvy, 50 % po převzetí finální verze (A6). Soubory se předávají po úplném zaplacení.

B6.3. Koncepty a úpravy. Nestanoví-li Objednávka jinak, cena zahrnuje 2 koncepty a 3 kola úprav v rámci zvoleného konceptu. Klient zvolí koncept do 5 Pracovních dnů od jejich doručení; neprovede-li volbu, uplatní se A3.3. Změna konceptu po jeho zvolení a vypracování dalších konceptů se provádějí na základě samostatné Objednávky.

B6.4. Převzetí. Do úplného zaplacení se Výsledek předvádí jako náhled (s vodoznakem nebo ve sníženém rozlišení). Převzetí – podle A6.1–A6.5 a A6.7.

B6.5. Předávané soubory. Hotové soubory se předávají ve formátech uvedených v Objednávce. Zdrojové (pracovní) soubory se předávají pouze tehdy, stanoví-li tak Objednávka.

B6.6. Práva. Práva ke schválené finální verzi se postupují Klientovi podle A8.1. Nevybrané koncepty zůstávají společnosti EduCore Network a mohou být použity v jiných pracích. Mezilehlé verze zvoleného konceptu se nepředávají jiným klientům a společnost EduCore Network je může ukazovat pouze ve svém portfoliu jako etapy práce (A8.5).

B6.7. Materiály třetích stran. Písma a fotobankové materiály se používají za podmínek jejich licencí; placené licence kupuje Klient.

B6.8. Materiály Klienta. Při úpravě poskytnutých obrázků Klient zaručuje, že disponuje právy k těmto obrázkům a k objektům a osobám na nich zobrazeným.

B6.9. Záruka podle A6.6 se neuplatní.

B6.10. Tisk a výroba. Společnost EduCore Network dodává soubory vhodné pro tisk nebo výrobu podle specifikace uvedené v Objednávce, neodpovídá však za kvalitu tisku, podání barev na materiálech ani jiné odchylky vzniklé v tiskárně nebo u výrobce. Zkušební tisk a dohled nad výrobou se provádějí na základě samostatné Objednávky.

B6.11. Ochranné známky. Společnost EduCore Network neověřuje loga, názvy a další designové prvky vůči zapsaným ochranným známkám a průmyslovým vzorům a nezapisuje je. Ověření způsobilosti k ochraně a zápis jsou na uvážení a náklady Klienta.

Údaje o společnosti a přílohy

SIA EduCore Network

Registrační číslo: 40203720968

Není plátcem DPH

Web: educore-network.com

Kontakty

Stávající Klienti (Oznámení, dotazy ke Smlouvě a k osobním údajům): clients@educore-network.com

Obecné dotazy, podpora a žádosti před uzavřením Smlouvy: support@educore-network.com

Firemní WhatsApp: +371 26269028

Příloha č. 1. Smlouva o zpracování osobních údajů

Tato Příloha je uzavřena v souladu s článkem 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a je nedílnou součástí Smlouvy. Pojmy „osobní údaje“, „zpracování“, „správce“, „zpracovatel“, „subjekt údajů“ a „porušení zabezpečení osobních údajů“ mají význam vymezený v GDPR.

D1. Role. Ve vztahu k osobním údajům uvedeným v D2 je Klient správcem a společnost EduCore Network zpracovatelem. Ve vztahu k údajům zástupců Klienta potřebným k uzavření a plnění Smlouvy (jméno, funkce, kontaktní údaje, platební údaje) je společnost EduCore Network samostatným správcem a zpracovává tyto údaje v souladu se svými zásadami ochrany osobních údajů.

D2. Předmět, povaha a účel zpracování. Společnost EduCore Network zpracovává osobní údaje výhradně za účelem poskytování služeb podle Smlouvy: hosting a údržba webu (přijímání odeslaných formulářů), provoz AI řešení (přijímání a zpracování zpráv a hovorů zákazníků Klienta), provoz webové aplikace (údaje uživatelů a záznamy), správa katalogu. Kategorie subjektů údajů: zákazníci, pacienti, uživatelé, zaměstnanci a smluvní partneři Klienta. Kategorie údajů: jméno, kontaktní údaje, obsah dotazů a konverzací, záznamy a přepisy hovorů, údaje o rezervacích a další údaje, které Klient nebo jeho zákazníci zadají do Výsledku. Zvláštní kategorie osobních údajů (například údaje o zdravotním stavu) se zpracovávají pouze na pokyn Klienta vyjádřený v Objednávce nebo písemně prostřednictvím kanálů podle A2.8; Klient potvrzuje, že pro zpracování existuje právní základ podle čl. 9 GDPR a že bylo v případě potřeby provedeno posouzení vlivu na ochranu osobních údajů. Není-li takový pokyn dán, nastaví Klient sběr údajů tak, aby zvláštní kategorie nebyly zadávány; společnost EduCore Network může zpracování takových údajů pozastavit až do obdržení pokynu (D4). Společnost EduCore Network nepoužívá údaje Klienta k trénování modelů, k analytice pro vlastní účely ani k předávání třetím osobám jiným než dalším zpracovatelům podle D7.

D3. Doba trvání. Zpracování probíhá po dobu trvání Smlouvy a po dobu předání a výmazu údajů stanovenou příslušnou kapitolou části B (B2.7, B4.9, B5.3).

D4. Pokyny Klienta. Společnost EduCore Network zpracovává údaje pouze na základě doložených pokynů Klienta; takovými pokyny jsou Smlouva a Objednávka. Pokud podle názoru společnosti EduCore Network pokyn porušuje GDPR nebo jiné použitelné právní předpisy, společnost EduCore Network o tom Klienta neprodleně informuje a může jeho provedení pozastavit. Pokud právo Unie nebo členského státu ukládá společnosti EduCore Network zpracovávat údaje jinak, informuje společnost EduCore Network Klienta před zahájením takového zpracování, ledaže zákon takové informování zakazuje.

D5. Důvěrnost. K údajům mají přístup pouze osoby, které se zavázaly k mlčenlivosti a jednají podle pokynů společnosti EduCore Network.

D6. Zabezpečení. Společnost EduCore Network uplatňuje technická a organizační opatření odpovídající riziku (čl. 32 GDPR): přenos údajů zabezpečenými kanály (HTTPS, TLS), dvoufaktorové ověřování pracovních účtů, uchovávání přístupových údajů v zabezpečeném nástroji pro správu hesel, omezení přístupu pouze na osoby, které jej nezbytně potřebují, zálohování kódu, nastavení a dat aplikací podle B5, protokolování změn, mazání přístupových údajů po dokončení prací. Opatření mohou být aktualizována, aniž by se snížila celková úroveň ochrany.

D7. Další zpracovatelé. Klient uděluje obecné povolení k zapojení dalších zpracovatelů uvedených v tabulce níže. Společnost EduCore Network zašle Oznámení o svém záměru zapojit dalšího zpracovatele, který není v tabulce uveden; námitky a jejich důsledky – podle A9.3. Seznam dalších zpracovatelů skutečně zapojených pro konkrétní Objednávku se Klientovi poskytne na žádost. Společnost EduCore Network uzavírá s dalšími zpracovateli smlouvy, které jim ukládají povinnosti v oblasti ochrany údajů v rozsahu nejméně stejném jako v této Příloze, a odpovídá Klientovi za jejich plnění.

D8. Předávání mimo EHP. Údaje mohou být předávány dalším zpracovatelům ve třetích zemích na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně (včetně rámce EU-U.S. Data Privacy Framework) nebo standardních smluvních doložek Evropské komise, v případě potřeby s doplňkovými opatřeními.

D9. Pomoc Klientovi. S ohledem na povahu zpracování pomáhá společnost EduCore Network Klientovi: (a) při vyřizování žádostí subjektů údajů (přístup, oprava, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, námitka) – žádost obdržená přímo společností EduCore Network se předá Klientovi do 3 Pracovních dnů bez věcné odpovědi subjektu údajů; (b) při zajišťování zabezpečení, ohlašování porušení, provádění posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a konzultacích s dozorovým úřadem (články 32–36 GDPR). Pomoc se poskytuje ve všech případech; přesahuje-li běžné práce podle Smlouvy, může společnost EduCore Network vyfakturovat vynaložený čas za cenu dohodnutou Stranami.

D10. Porušení zabezpečení osobních údajů. Společnost EduCore Network oznámí Klientovi porušení zabezpečení osobních údajů, o kterém se dozví, bez zbytečného odkladu a nejpozději do 48 hodin od jeho zjištění, s popisem povahy porušení, dotčených údajů, pravděpodobných důsledků a přijatých opatření; informace mohou být poskytovány postupně. Ohlášení dozorovému úřadu a oznámení subjektům údajů provádí Klient.

D11. Vrácení a výmaz. Při ukončení Smlouvy předá společnost EduCore Network údaje Klientovi a vymaže je způsobem a ve lhůtách podle příslušné kapitoly části B, s výjimkou údajů, které musí být uchovány podle zákona. Údaje v systémech dalších zpracovatelů se mažou v souladu s jejich podmínkami pro mazání a zálohování.

D12. Audity. Společnost EduCore Network poskytuje Klientovi informace nezbytné k doložení plnění povinností podle této Přílohy, včetně popisu bezpečnostních opatření a seznamu dalších zpracovatelů. Audit se provádí na dálku – poskytnutím dokumentů a vzdálenou ukázkou opatření – nejvýše jednou ročně, s předchozím Oznámením zaslaným nejméně 30 dní předem, v Pracovní době, nezávislým auditorem pověřeným Klientem a vázaným povinností mlčenlivosti; náklady auditu nese Klient. Kontrola na místě se provádí pouze tehdy, vyžaduje-li to zákon nebo dozorový úřad, a to za stejných podmínek.

D13. Odpovědnost. Odpovědnost Stran podle této Přílohy je omezena v souladu s A10, s výjimkou případů, kdy takové omezení GDPR nepřipouští.

D14. Přednost. V otázkách zpracování osobních údajů má v případě rozporu mezi touto Přílohou a jinými ustanoveními Smlouvy přednost tato Příloha. Tato Příloha zůstává v platnosti po dobu trvání Smlouvy a do dokončení výmazu údajů podle D11.

Další zpracovatelé společnosti EduCore Network. Společnost EduCore Network zapojuje v závislosti na objednané službě následující další zpracovatele; pro konkrétní Objednávku se využívají jen někteří z nich (D7). Poskytovatelé mohou jednat prostřednictvím svých přidružených společností v EHP

(například Anthropic Ireland, Limited; OpenAI Ireland Ltd). Předávání údajů mimo EHP probíhá na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně (včetně rámce EU-U.S. Data Privacy Framework) nebo standardních smluvních doložek. Poskytovatelé AI modelů, rozpoznávání a syntézy řeči, telefonie a bran pro messengery jsou dalšími zpracovateli pouze tehdy, je-li použit účet společnosti EduCore Network (B4.5, B4.8).

Kategorie	Další zpracovatelé (země)
Hosting a infrastruktura	Cloudflare, Inc. (USA); Netlify, Inc. (USA); Vercel Inc. (USA); Hetzner Online GmbH (Německo); Amazon Web Services EMEA SARL (Lucembursko); Google Cloud EMEA Limited (Irsko); Microsoft Ireland Operations Limited (Irsko); DigitalOcean, LLC (USA); Fly.io, Inc. (USA); Railway Corp. (USA); Render Services, Inc. (USA); OVH SAS (Francie); Scaleway SAS (Francie)
Databáze a úložiště souborů	Supabase, Inc. (USA); Neon, Inc. (USA); MongoDB, Inc. (USA); Upstash, Inc. (USA); Turso, Inc. (USA); Backblaze, Inc. (USA); Wasabi Technologies LLC (USA); PlanetScale, Inc. (USA); Cloudinary Ltd. (Izrael)
Ověřování uživatelů	Clerk, Inc. (USA); Okta, Inc. — Auth0 (USA)
Správa obsahu	Sanity AS (Norsko); Storyblok GmbH (Rakousko)
AI modely, rozpoznávání a syntéza řeči	Anthropic, PBC (USA); OpenAI, L.L.C. (USA); Google Ireland Limited — Gemini (Irsko); Mistral AI (Francie); Cohere Inc. (Kanada); Groq, Inc. (USA); DeepL SE (Německo); ElevenLabs, Inc. (USA); Deepgram, Inc. (USA); AssemblyAI, Inc. (USA); Cartesia AI, Inc. (USA); Replicate, Inc. (USA); Together Computer, Inc. (USA); Fireworks AI, Inc. (USA); xAI Corp. (USA); Speechmatics Ltd (Spojené království)
Vektorové databáze a vyhledávání	Pinecone Systems, Inc. (USA); Qdrant Solutions GmbH (Německo); Weaviate B.V. (Nizozemsko); Algolia SAS (Francie)
Telefonie a brány pro messengery	Twilio Inc. (USA); Telnyx LLC (USA); Vonage — Ericsson (USA); Infobip Ltd. (Chorvatsko); 360dialog GmbH (Německo); Plivo Inc. (USA); Bird B.V. (Nizozemsko)
E-mail a rozesílky	IONOS SE (Německo); Resend, Inc. (USA); Brevo — Sendinblue SAS (Francie); ActiveCampaign, LLC — Postmark (USA); Sinch — Mailgun (USA); Google Ireland Limited — Workspace (Irsko); Intuit Inc. — Mailchimp (USA); Twilio Inc. — SendGrid (USA)

Kategorie	Další zpracovatelé (země)
Automatizace	n8n GmbH (Německo); Celonis SE — Make.com (Německo); Zapier, Inc. (USA)
Monitoring chyb	Functional Software, Inc. — Sentry (USA); Better Stack, Inc. (USA)
Úložiště kódu a přístupových údajů	GitHub, Inc. (USA); GitLab Inc. (USA); AgileBits Inc. — 1Password (Kanada); Bitwarden, Inc. (USA)

Služby v účtu Klienta. Následující služby se připojují podle B1.7, B1.11, B4.5, B4.6 a B5.9 v účtech Klienta a jednají jako zpracovatelé Klienta nebo jako samostatní správci za svých vlastních podmínek; nejsou dalšími zpracovateli společnosti EduCore Network a Klient sám posuzuje, zda je jejich použití přípustné: Shopify International Limited; Lightspeed Commerce Inc. — Ecwid; Meta Platforms Ireland Limited — WhatsApp Business, Instagram; Telegram FZ-LLC; Cal.com, Inc.; Calendly LLC; Tally B.V.; Typeform S.L.; Google Ireland Limited — Maps, Analytics; Mapbox, Inc.; Microsoft Ireland Operations Limited — Clarity; PostHog, Inc.; Plausible Insights OÜ; Stripe Payments Europe, Ltd.; Mollie B.V.