

Všeobecné obchodní podmínky pro online službu pdkexport.cz

1. Úvod

Tento dokument, označovaný jako 'Všeobecné obchodní podmínky' (dále jen 'VOP'), stanovuje pravidla a podmínky pro využití online služby pdkexport.cz, kterou poskytuje společnost ONLINE APPS s.r.o., IČ: 24186686. Služba je specificky navržena a poskytována pro podnikatelské subjekty, přičemž umožňuje přenos, zpracování, generování a čtení elektronických dokumentů ve formátu PDK v rámci jejich obchodních činností. Užíváním služby uživatelé potvrzují, že jednají v rámci své podnikatelské nebo profesní činnosti a nejedná se o spotřebitelské transakce.

1.1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi provozovatelem a uživatelem vzniká vzájemnou dohodou, která může být uzavřena jakýmkoliv způsobem (ústně, písemně, emailem nebo jinou formou komunikace). Smluvní vztah vzniká při seznámení uživatele s těmito VOP a zahájení používání služby pdkexport.cz.

Akceptace těchto VOP se považuje za prokázanou, pokud:

- Uživatel začal využívat službu pdkexport.cz,
- Z komunikace mezi stranami je zřejmé, že se uživatel seznámil s těmito VOP a souhlasí se spoluprací,
- Uživatel uhradil poplatek za vybraný tarif nebo jinak projevil úmysl službu využívat.

2. Definice

V rámci těchto VOP se vztahují následující definice na klíčové pojmy:

- **Služba:** Online platforma pdkexport.cz, provozovaná společností ONLINE APPS s.r.o., sloužící k efektivnímu čtení, generování, zpracování, ukládání a odesílání elektronických dokumentů ve formátu PDK pro podnikatelské subjekty.
- **Uživatel:** Právnícká osoba nebo fyzická osoba podnikatel, která se zaregistruje a využívá službu pdkexport.cz v rámci své podnikatelské činnosti.
- **PDK formát:** Univerzální formát pro elektronické dokumenty v obchodní komunikaci mezi podnikatelskými subjekty, zahrnující dodací listy, objednávky, defektní listy a rekapitulaci dodacích listů a vratek. Tyto dokumenty slouží k přesnému a efektivnímu přenosu informací o zboží a transakcích mezi dodavateli a odběrateli.
- **PDK kód:** V PDK formátu povinný unikátní identifikátor zboží používaný softwarem odběratele pro jeho identifikaci.
- **Dodavatel:** Podnikatel využívající službu pdkexport.cz pro vytváření elektronických dokumentů ve formátu PDK proti objednávkám odběratele.
- **Odběratel:** Subjekt, typicky v sektoru zdravotnictví, kterému jsou dokumenty generované dodavatelem určeny.
- **Tarif:** Vybraná úroveň způsobu a rozsahu funkcí služby pdkexport.cz s rezervovaným rozsahem technické podpory.
- **Technická podpora:** Asistenční služba, která nabízí řešení požadavků, technických problémů a odpovídá na dotazy uživatelů týkající se využívání služby pdkexport.cz.
- **Zásah technické podpory:** Jednotlivý úkon technické podpory prováděný provozovatelem na žádost uživatele, zahrnující zejména řešení potíží při používání služby, úpravy nastavení účtu, aktualizace položek nebo databáze odběratelů.

3. Popis služby

Služba pdkexport.cz je navržena tak, aby poskytovala efektivní a bezpečný způsob pro dodavatele zboží k přenosu, zpracování a sdílení elektronických dokumentů ve formátu PDK s jejich odběrateli. Služba umožňuje:

- Čtení a generování elektronických dokumentů ve formátu PDK na základě informací poskytnutých uživatelem.
- Ukládání vygenerovaných dokumentů do zařízení uživatele nebo jejich odesílání odběratelům prostřednictvím vybraného kanálu, obvykle e-mailem.
- Výrobu datových můstků zpracovávajících formát souborů ze systému dodavatele a generujících z něho elektronické dokumenty v PDK.
- Přizpůsobení služby různým požadavkům a potřebám uživatele prostřednictvím různých způsobů obsluhy (ruční, poloautomatizovaný, automatizovaný).

4. Způsoby obsluhy služby

Způsoby obsluhy služby se liší podle úrovně závislosti na lidské obsluze a objemu dat:

4.1. Ruční způsob

- Umožňuje uživatelům manuálně generovat a spravovat PDK dokumenty prostřednictvím webového rozhraní služby. Tento způsob je vhodný pro menší objemy dat a méně položek.

4.2. Poloautomatizovaný způsob

- Vyžaduje existenci datového můstku, který umožňuje generování PDK dokumentů ze souboru získaného z účetního, ekonomického nebo informačního systému uživatele. Tento způsob je vhodný pro libovolné objemy dat v řádu jednotek až desítek exportů za den, přičemž vyžaduje jednoduchou uživatelskou obsluhu.

4.3. Automatizovaný způsob

- Služba automaticky zpracovává a generuje PDK dokumenty bez nutnosti uživatelské obsluhy, což vyžaduje koordinaci s IT oddělením uživatele a nastavení bezpečného přenosu dat. Tento způsob je vhodný pro vysoké počty exportů.

5. Technická podpora

- Technická podpora je poskytována v pracovní dny mezi 10:00 a 16:00 prostřednictvím emailu podpora@pdkexport.cz nebo telefonu +420 608 766 620. Provozovatel se snaží reagovat na požadavky v nejkratší možné době v rámci pracovní doby, zpravidla do 24 hodin. Pro kritické incidenty se provozovatel snaží poskytovat podporu bezodkladně i mimo pracovní dobu. Vyšší tarify mají při řešení požadavků prioritu. Počet zahrnutých zásahů technické podpory a

podmínky jejich využívání jsou specifikovány v rámci jednotlivých tarifů.

- Úkony jako přidávání a aktualizace položek včetně jim přiřazených unikátních identifikátorů stejně jako správa odběratelů probíhá prostřednictvím technické podpory a započítávají se do zahrnuté technické podpory v rámci tarifu (viz sekce 6.1 pro rozsah zahrnuté podpory v jednotlivých tarifech). Po vyčerpání zahrnuté technické podpory v rámci tarifu jsou tyto i další úkony technické podpory fakturovány dle hodinové sazby uvedené v platném ceníku (viz sekce 2 ceníku).

6. Tarify a ceník

6.1. Tarify služby

Služba pdkexport.cz nabízí několik tarifů s různým rozsahem funkcí a technické podpory. Tarify se zpravidla objednávají na období jednoho kalendářního roku a k tomuto období se vztahují i uvedené rozsahy technické podpory.

Tarif LITE

Tarif je určen pro malé zákazníky s nízkým počtem exportů (do 10 dokladů měsíčně). Služba je v tomto tarifu provozována ručním způsobem prostřednictvím webového rozhraní, bez technické integrace na interní systémy zákazníka.

Tarif je vhodný zejména pro provozy, kde není potřeba automatizace ani datové napojení.

Zahrnutá technická podpora: 3 zásahy technické podpory v maximálním rozsahu do 1 hodiny ročně.

Tarif EASY

Tarif je určen pro menší zákazníky s nižší frekvencí generování dokladů (do 25 dokladů měsíčně). Služba je v tomto tarifu provozována v poloautomatizovaném režimu.

Zahrnutá technická podpora: 3 zásahy technické podpory v maximálním rozsahu do 1 hodiny ročně.

Tarif EASY PLUS

Tarif je určen pro menší až střední zákazníky s pravidelným provozem a nižší až střední frekvencí generování dokladů (do 50 dokladů měsíčně). Služba je v tomto tarifu provozována v poloautomatizovaném režimu.

Zahrnutá technická podpora: 8 zásahů technické podpory v maximálním rozsahu 2 hodin ročně.

Tarif ADVANCED

Tarif je určen pro menší a střední zákazníky s pravidelným provozem. Je vhodný pro provozy s vyššími desítkami dokladů měsíčně a umožňuje poloautomatizovaný provoz nebo základní úroveň automatizovaného provozu v závislosti na technických možnostech IT řešení zákazníka.

Zahrnutá technická podpora: 12 zásahů technické podpory ročně v maximálním rozsahu 3 hodiny ročně.

Tarif PROFI

Tarif je určen pro střední zákazníky s pravidelným provozem a umožňuje automatizovaný provoz. Konkrétní míra automatizace je dána zejména:

- používaným formátem dat, způsobem jejich přenosu, možnostmi IT infrastruktury zákazníka

Zahrnutá technická podpora: 16 zásahů technické podpory ročně v maximálním rozsahu 4 hodiny ročně.

Tarif ENTERPRISE

Tarif je určen pro velké a korporátní zákazníky s nepřetržitým provozem. Služba je v tomto tarifu standardně provozována v plně automatizovaném režimu.

Zahrnutá technická podpora: Prioritní technická podpora a rozšířená dostupnost služby. Neomezené importy dat, aktualizace položek a odběratelů v ceně.

Tarif INDIVIDUAL

Tarif je určen pro zákazníky a projekty vyžadující řešení na míru se specifickou smlouvou. To se týká zejména provozů s:

- vysokou provozní zátěží,
- vyššími nároky na integraci,
- nebo speciálními požadavky na dostupnost služby.

Rozsah služeb, způsob automatizace, technické řešení i úroveň podpory jsou v tomto tarifu stanovovány individuální dohodou podle konkrétních potřeb zákazníka.

Zahrnutá technická podpora: Stanovuje se individuálně podle dohody.

6.2. Ceník služeb

Aktuální ceny jednotlivých tarifů, sazby technické podpory a další poplatky jsou uvedeny v samostatném dokumentu Ceník služeb pdkexport.cz, který je vždy k dispozici na vyžádání u provozovatele.

Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu ceníku s tím, že o změně informuje uživatele nejméně 30 dní před nabytím její účinnosti.

6.3. Sazby technické podpory

- Za využití technické podpory nad rámec zahrnuté v tarifu je účtována hodinová sazba podle platného ceníku. Konkrétní sazby, podmínky účtování a další

poplatky včetně sazeb za práci programátora jsou uvedeny v platném ceníku.

6.4. Fakturace a platební podmínky

- Fakturace za využívání služby probíhá zpravidla jednou ročně na začátku kalendářního roku. V odůvodněných případech lze po vzájemné dohodě fakturační období přizpůsobit.
- Fakturace za technickou podporu a případné vícepráce je realizována čtvrtletně.
- Splatnost faktur je obvykle 14 dní od data vystavení. V odůvodněných případech lze splatnost po vzájemné dohodě přizpůsobit.
- Platba se provádí převodem na bankovní účet provozovatele v českých korunách (CZK). Platební údaje jsou uvedeny na faktuře.
- V případě prodlžení s platbou může provozovatel požadovat úhradu úroků z prodlžení a náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky v souladu s platnou legislativou.

7. Bezpečnost a ochrana dat

Zabezpečení a ochrana dat jsou pro službu pdkexport.cz hlavní prioritou. Následující opatření zajišťují ochranu veškerých dat:

7.1. Zabezpečení systému

- Komunikace je chráněna šifrováním SSL/TLS, zajišťujícím bezpečný přenos dat.
- Systém je pravidelně aktualizován a udržován, minimalizují se tak bezpečnostní rizika.
- Jsou implementována opatření jako firewally, detekce a prevence neoprávněného přístupu a šifrování uložených dat.
- Přístup je zabezpečen individuálními přihlašovacími údaji a správou oprávnění dle principu nejmenších privilegií.
- Provozovatel zajišťuje, že k datům uživatelů přicházejí do kontaktu pouze osoby nezbytné pro provoz služby a že data jsou důvěrná a nebudou zneužita. Provozovatel se zavazuje k maximálnímu zabezpečení dat a jejich ochraně před neoprávněným přístupem.
- Data jsou zálohována a uložena s vysokým standardem bezpečnosti. Provozovatel zajišťuje, že data nebudou sdílena bez souhlasu uživatele.
- Služba je v souladu s legislativou ochrany osobních údajů, včetně GDPR.
- Uživatelé musí zodpovědně nakládat s přístupovými údaji a v případě bezpečnostního incidentu okamžitě informovat provozovatele.

7.2. Vlastnictví dat

- Všechna data vložená uživatelem do služby pdkexport.cz jsou výhradním vlastnictvím uživatele.
- Provozovatel má k datům uživatele přístup pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování služby a plnění svých povinností podle těchto VOP.
- Provozovatel nemá právo data uživatele používat pro jiné účely než pro poskytování služby pdkexport.cz.

7.3. Zálohování a obnova

- Provozovatel provádí pravidelné zálohování dat uložených v rámci služby.
- V případě technického výpadku nebo jiných problémů se provozovatel snaží službu zprovoznit v nejkratší možné době.
- Zálohy umožňují obnovu služby a dat po technických problémech. Provozovatel se snaží minimalizovat dopad případných výpadků na dostupnost služby pro uživatele.

8. Práva a povinnosti

8.1. Práva uživatele

- Uživatelé mají právo využívat službu pdkexport.cz v souladu s vybraným tarifem a podmínkami uvedenými v těchto VOP.
- Po úhradě tarifu získává uživatel právo na využití služby po dobu uhrazeného období a v rozsahu daného tarifu. Podrobnosti jednotlivých tarifů jsou uvedeny v sekci 6.1, ceny tarifů jsou uvedeny v platném ceníku.
- Uživatelé mají právo na technickou podporu v rozsahu zahrnutém v jejich tarifu (viz sekce 6.1 pro rozsah zahrnuté podpory). Po vyčerpání tarifem rezervované technické podpory mohou dostupnou technickou podporu čerpat na základě podmínek uvedených v sekcích 5 a 6.3.

8.2. Povinnosti uživatele

- Uživatelé jsou povinni dodržovat pravidla a podmínky stanovené v těchto VOP a v souladu s platnou legislativou.
- Jejich povinností je zachovávat důvěrnost přihlašovacích údajů a zabezpečit, aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.
- Uživatel je povinen zajistit, aby formáty službě poskytovaných dat a souborů, byly v platném a předem domluveném formátu. Uživatel je za účelem zajištění této povinnosti oprávněn použít služeb technické podpory (viz sekce 5).
- V případě technických problémů je povinností uživatele informovat provozovatele služby prostřednictvím kontaktů technické podpory (viz sekce 5 a 9.1).

8.3. Práva provozovatele

- Provozovatel si vyhrazuje právo na plánované výpadky služby kvůli údržbě a aktualizacím, přičemž se zavazuje minimalizovat dopad na dostupnost služby pro uživatele.
- V případě porušení těchto VOP nebo platné legislativy ze strany uživatele má provozovatel právo uživatelský účet omezit, pozastavit nebo zrušit.

8.4. Povinnosti provozovatele

- Provozovatel se zavazuje vyvíjet a aktualizovat službu, aby reflektovala aktuální požadavky a technologický vývoj.
- Provozovatel je povinen zajistit bezpečný a spolehlivý provoz služby v souladu s těmito VOP a platnou legislativou.
- Provozovatel je povinen poskytovat technickou podporu v rozsahu a v časech stanovených pro jednotlivé tarify a reagovat na požadavky uživatelů v co nejkratším možném čase.
- Provozovatel se zavazuje k ochraně a zabezpečení dat uložených v rámci služby a k jejich nezveřejňování třetím stranám bez výslovného souhlasu uživatele.

8.5. Limity odpovědnosti

- Odpovědnost provozovatele za škody vzniklé v souvislosti s poskytováním služby je omezena na maximální výši ročního tarifu uhrazeného uživatelem za období, ve kterém ke škodě došlo. Ceny tarifů jsou uvedeny v platném ceníku (sekce 1 ceníku).
- Provozovatel nezodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk, ztrátu dat, které nebyly zálohovány uživatelem, nebo jiné následné škody.
- Provozovatel se zavazuje postupovat tak, aby nevznikly škody, a vynakládá maximální úsilí k zajištění spolehlivého provozu služby. Provozovatel však nenese odpovědnost za škody způsobené okolnostmi, které nemohl ovlivnit, nebo za škody způsobené jednáním uživatele nebo třetích stran.

9. Řešení problémů a reklamací

9.1. Řešení technických problémů

- V případě výskytu technických problémů s využíváním služby je uživatel povinen neprodleně kontaktovat technickou podporu prostřednictvím kontaktů uvedených v sekci 5.
- Provozovatel se zavazuje reagovat na všechny dotazy a problémy uživatelů v co nejkratším možném čase, v závislosti na závažnosti problému a aktuálním objemu požadavků na technickou podporu.
- Provozovatel poskytne uživateli pokyny k řešení problému, případně provede opravy v systému, aby byla služba uživateli opět plně k dispozici.
- Pokud je závada nebo problém způsoben na straně provozovatele, provozovatel se zavazuje problém řešit automaticky a bezplatně a věnuje řešení takový čas, kolik je nezbytné pro jeho odstranění.
- Pokud je závada nebo problém způsoben na straně uživatele nebo jeho systému, provozovatel poskytuje maximální prioritní součinnost při řešení problému v rámci technické podpory.

9.2. Reklamáce poskytovaných služeb

- Uživatel má právo podat reklamaci, pokud služby poskytované v rámci tarifů neodpovídají dohodnutým parametrům nebo jsou poskytovány s nedostatky.
- Reklamací je třeba podat písemně na e-mailovou adresu podpora@pdkexport.cz s důkladným popisem problému podpořeným ukázkami (snímky obrazovky, vkládaný soubor, atd.).
- Provozovatel se zavazuje reklamaci vyřídit v nejkratší době v souladu s platnou legislativou, přičemž uživatel bude o výsledku reklamáce informován prostřednictvím e-mailu.

9.3. Odstoupení od smlouvy

- Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy za předpokladu, že došlo k vážnému porušení smluvních podmínek ze strany provozovatele. Odstoupení je nutné oznámit písemně e-mailem na adresu podpora@pdkexport.cz.
- Uživatel má právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od oznámení změn VOP, pokud s nimi nesouhlasí. Odstoupení je nutné oznámit písemně e-mailem na adresu podpora@pdkexport.cz. Doručení se považuje za prokázané okamžikem přijetí e-mailu do schránky provozovatele.
- Podmínky pro finanční vyrovnání a další aspekty ukončení smluvního vztahu budou řešeny v souladu s platnými právními předpisy, na individuálním základě.

9.4. Ukončení spolupráce a nakládání s daty

- Při ukončení smluvního vztahu zůstávají uživateli všechna data, která má k dispozici prostřednictvím služby nebo která si stáhl před ukončením spolupráce.
- Po ukončení smluvního vztahu přestává být služba pdkexport.cz uživateli přístupná a uživatel ztrácí přístup ke svému účtu a datům uloženým v rámci služby.
- Na přání uživatele může provozovatel trvale smazat data uživatele a zrušit jeho účet. Tato akce je nevratná.
- Export dat před ukončením spolupráce je možný na základě vzájemné dohody a v závislosti na technických možnostech služby. Formát exportu dat bude stanoven na základě vzájemné dohody a technických možností. Více informací o dokumentaci a API je uvedeno v sekci 10.4.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Změny VOP

- Provozovatel může provádět změny VOP, které reflektují vývoj služby a právního prostředí. Uživatelé budou o všech změnách informováni s předstihem minimálně 30 dní před nabytím účinnosti změn prostřednictvím e-mailu nebo prostřednictvím webových stránek služby. Uživatelé mají právo odstoupit od smlouvy v případě, že s aktualizovanými podmínkami nesouhlasí (viz sekce 9.3). Stejná lhůta 30 dní platí i pro změny ceníku (viz sekce 6.2).

10.2. Řešení sporů

- Veškeré spory vyplývající z těchto VOP nebo v souvislosti s nimi budou řešeny přednostně smírnou cestou mezi uživatelem a provozovatelem.
- Pokud není možné dosáhnout dohody smírnou cestou, jsou spory předloženy k řešení příslušnému soudnímu orgánu v České republice, podle místa sídla provozovatele.

10.3. Platnost a účinnost VOP

- V případě, že je některé z ustanovení těchto VOP shledáno jako neplatné nebo nevymahatelné, neovlivní to platnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení.
- Tyto VOP jsou vyhotoveny v souladu s právním řádem České republiky a všechny právní vztahy mezi uživatelem a provozovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- Tyto VOP jsou platné a účinné pro všechny uživatele služby pdkexport.cz od momentu jejich akceptace při registraci nebo využití do služby.

10.4. Dokumentace a API

- Dokumentace k API služby pdkexport.cz je poskytována na vyžádání uživatele. Kontakt na technickou podporu je uveden v sekci 5.
- Výstupní formáty generované službou jsou validní PDK formáty v souladu s platnými specifikacemi (viz sekce 2 pro definici PDK formátu).
- Provozovatel nezodpovídá za problémy, které mohou nastat u odběratelů uživatele v souvislosti s přijímáním nebo zpracováním PDK dokumentů generovaných službou.
- Kompatibilita služby s externími systémy uživatele je zajišťována v rámci technických možností služby a na základě vzájemné dohody. Možnosti integrace jsou popsány v sekci 4.

