



 **Spolehlivé**
recenze

**Všeobecné obchodní podmínky
a
Pravidla hodnocení a komunikace**

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Preambule

Služba, fungující na adrese www.spolehliverecenze.cz (dále jen: „Služba“), je provozována společností Spolehlivé recenze s.r.o., se sídlem – Sokola Tůmy 743/16, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, Česká republika, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn.: C 93444, IČO: 19626304, DIČ: CZ19626304 (dále jen „Spolehliverecenze.cz“).

Služby uvedené v této Smlouvě jsou realizovány na základě obchodních řešení a softwaru vytvořeného společností eKomi GmbH, kterých Spolehliverecenze.cz využívá jakožto nabyvatel licence na základě smluv uzavřených s eKomi GmbH. V rámci vytvořeného softwaru eKomi GmbH vyvíjí a provozuje profesionální produkty agregace, ratingové a hodnotitelské systémy, stejně jako jiné služby typu „Software jako služba“ (SaaS), a proto jsou, v souvislosti s výše uvedeným, Spolehliverecenze.cz vázané rozsahem služeb poskytovaných společností eKomi.

§ 1

Definice

- Spolehliverecenze.cz/Poskytovatel** – Spolehlivé recenze s.r.o. se sídlem Sokola Tůmy 743/16, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, Česká republika zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn.: C 93444, IČO: 19626304, DIČ: CZ19626304.
- eKomi** – eKomi Holding GmbH, Zimmerstraße 11, 10969 Berlin, Německo, DIČ: DE815890319, zastoupená Michaelem Ambrosem.
- Služba** – znamená organizovanou internetovou platformu umístěnou na adrese <https://smartforms.ekomi.com/>, stejně jako v aplikacích a jiných IT nástrojích, kterou spravují Spolehliverecenze.cz a která Uživatelům poskytuje IT nástroje pro zveřejňování Obsahu Uživatele, výměnu informací nebo prezentaci Hodnocení a/nebo Recenzí v rámci poskytovaných služeb.
- Strany** – společně Zadavatel i Poskytovatel, každý z těchto subjektů je označován samostatně jako Strana.
- Uživatel** – každá osoba, která není zákazníkem nebo partnerem, využívající formuláře a funkce Služby za účelem udělení Hodnocení a/nebo Recenze. Uživatelem Služby může být fyzická osoba, která má plnou způsobilost k právním úkonům. V případě fyzické osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo bez způsobilosti k právním úkonům, včetně nezletilé osoby ve věku od 13 do 16 let – nemůže být tato osoba uživatelem Služby, i když je zastoupena zákonným zástupcem.
- Formulář** – internetový nástroj Služby, pomocí kterého Uživatel zveřejňuje Hodnocení a/nebo Recenze.
- Hodnocení** – bodová hodnota určená Uživatelem pomocí internetových nástrojů Služby v tematických kategoriích dostupných ve Formuláři, udělovaná produktům, službám nebo prodávajícím subjektům či obchodům, prezentovaná ve Službě ve formě, kterou určují Spolehliverecenze.cz.
- Transakční hodnocení** – subjektivní hodnocení založené na osobní zkušenosti, kterou poskytl Uživatel prostřednictvím systému hodnocení Služby, které se vztahuje na uzavření smlouvy Uživatele s Klientem,

její plnění, ukončení a obsluhu a/nebo se vztahuje na produkty, služby nebo jiné zkušenosti, které Uživatel získal od Klienta. Hodnocení spočívá v oceňování hvězdičkami a komentáři a může obsahovat další prvky (jako jsou fotografie a videa).

9. **Hodnocení nesouvisející s transakcí** – subjektivní hodnocení založené na osobních zkušenostech, které byly odeslány Uživatelé prostřednictvím systému hodnocení Služby, které se vztahuje na Klienta, ale bez uzavření smlouvy s Klientem a/nebo se vztahuje na produkty, služby nebo jiné zkušenosti, které Uživatel získal od Klienta bez uzavření smlouvy s Klientem. Může obsahovat systém hodnocení hvězdičkami a komentář a může obsahovat další prvky (jako jsou fotografie a videa).
10. **Databáze hodnocení a/nebo Recenzí** – databáze všech Hodnocení a/nebo Recenzí Klienta nebo produktů Klienta shromážděných na základě uzavřené Smlouvy. Pokud existuje více účtů spojených s Klientem, celkový počet hodnocení zaznamenaných pro každý účet bude považován za samostatnou databázi hodnocení.
11. **Hvězdičkové hodnocení** – systém hodnocení využívající oceňování hvězdičkami na základě stupnice od jedné do pěti hvězdiček, udělovaných Uživatelé. Hvězdičky mají následující význam:

Počet hvězdiček	Význam eKomi	Význam Spolehliverecenze.cz
5 hvězdiček	velmi dobře	fantasticky
4 hvězdičky	dobře	dobře
3 hvězdičky	uspokojivě	správně
2 hvězdičky	neuspokojivě	špatně
1 hvězdička	nepatřičně	velmi špatně

12. **Průměrný počet hvězdiček** – průměr hodnocení všech hvězdiček udělených v posledních 12 měsících v souvislosti s nabídkou, službou nebo produktem Klienta. Průměrný počet hvězdiček je počítán pouze pro transakční hodnocení generovaná pomocí systému hodnocení nebo služby v souladu se systémem hodnocení.

13. **Recenze** – veškerý Obsah Uživatelé, prohlášení a materiály, které Uživatelé ve Službě zveřejňují.

14. **Klient/Zadavatel** – subjekt, který není spotřebitelem (podnikatel), využívající placenou službu, kterou mu Spolehliverecenze.cz na základě této Smlouvy poskytuje.

15. **Partner** – subjekt spolupracující se Spolehliverecenze.cz na základě samostatné smlouvy, z výjimkou Klienta.

16. **VOP** – tyto Všeobecné obchodní podmínky.

17. **Smlouva** – smlouva uzavřená mezi Zadavatelem a Poskytovatelem, jejímž předmětem je poskytování služeb v rámci Služby Spolehliverecenze.cz po dobu uvedenou v ustanoveních Smlouvy.

18. **Pečeť eKomi** – grafické znázornění statusu Klienta, které používá barevné schéma pro zviditelnění průměrných hodnocení Klienta za posledních 12 měsíců. Pečeť eKomi je udělována pouze v případě Transakčních hodnocení generovaných pomocí systému hodnocení eKomi nebo služby v souladu se systémem hodnocení eKomi. Různé barvy mají následující význam:

1. Standardní pečeť: průměrné Hvězdičkové hodnocení < 4.0 nebo méně než 50 hodnocení
2. Bronzová pečeť: průměrné Hvězdičkové hodnocení 4.0 až 4.3
3. Stříbrná pečeť: průměrné Hvězdičkové hodnocení 4.4 až 4.7
4. Zlatá pečeť: průměrné Hvězdičkové hodnocení 4.8 a vyšší.

19. **Widget eKomi** – internetový grafický prvek, který se integruje s webovou stránkou Klienta, obsahující grafické znázornění pečeti eKomi v kombinaci s náhodně vybraným hodnocením uživatelů a aktuálním průměrným hodnocením. Widget eKomi je vydáván pouze v případě transakčních hodnocení generovaných pomocí systému hodnocení eKomi nebo služby v souladu se systémem hodnocení eKomi

20. **Widget Spolehliverecenze.cz** – internetový grafický prvek, který se integruje s webovou stránkou Klienta, obsahující grafické znázornění pečeti Spolehliverecenze.cz v kombinaci s náhodně vybraným hodnocením uživatelů a aktuálním průměrným hodnocením. Widget Spolehliverecenze.cz je vydáván pouze v případě transakčních hodnocení generovaných pomocí systému hodnocení eKomi nebo služby v souladu se systémem hodnocení eKomi

21. **Klientská sekce** – sekce webové stránky Služby chráněná heslem, která umožňuje Klientovi:

- prohlížení a ukládání zaslaných Hodnocení a/nebo Recenzí týkajících se jeho produktů/služeb,
- vést dialog s uživateli,
- komentovat texty Recenzí týkajících se Klienta,
- přizpůsobování nastavení účtu a stahování skript pro integraci widgetu eKomi, pečeti eKomi a widgetu Spolehliverecenze.cz.

22. **Dialog** – proces neveřejné komunikace, který lze iniciovat komentováním Hodnocení a/nebo Recenze po jejím zaslání. Dává to Klientovi možnost kontaktovat Uživatele za účelem projednání jeho Hodnocení a/nebo Recenze. Účast na dialogu s Klientem je pro Uživatele dobrovolná.

23. **Pravidla hodnocení a komunikace (Pravidla hodnocení)** – zahrnují ustanovení, pravidla a podmínky, které musí Uživatel a Klient splnit, aby mohl udělit Hodnocení a/nebo Recenzi prostřednictvím Spolehliverecenze.cz. Podmínky hodnocení, jsou přílohou Smlouvy.

24. **Obsah uživatele** – informace zveřejněné, vytvořené a/nebo poskytnuté Uživatelem v rámci využívání služeb Služby, včetně Recenzí produktů a/nebo služeb.

25. **Kontaktní místo** – místo pro přímou komunikaci s orgány členských států Evropské unie, Evropskou komisí, Radou pro digitální služby a také s Uživateli využívajícími Službu, které se nachází na e-mailové adrese: kontakt@spolehliverecenze.cz. Komunikace probíhá v češtině a angličtině.

§ 2

Poskytování služeb

1. Uzavření Smlouvy nastává na základě podepsání oběma Stranami dokumentu s názvem „Smlouva o poskytování služeb“.

2. Smlouva o poskytování služeb, VOP a Pravidla hodnocení a komunikace určují práva a povinnosti Stran.

3. Smlouva vstupuje v platnost po obdržení společností Spolehliverecenze.cz výtisku Smlouvy, který je podepsaný osobami oprávněnými k zastupování Klienta v souladu s pravidly zastupování uvedenými v obchodním rejstříku. Předání podepsané Smlouvy může být provedeno poštou, faxem nebo e-mailem (naskenovaná kopie). Spolehliverecenze.cz Klienta o obdržení podepsané Smlouvy neprodleně informuje.

4. Smlouva není platná, pokud Klient jednostranně, bez dohody se Spolehliverecenze.cz, změnil obsah formuláře Smlouvy.

5. Poskytovatel zpřístupňuje Zadavateli funkce Služby předáním přihlašovacích údajů do Klientské sekce, prostřednictvím které Klient získává Hodnocení a/nebo Recenze Uživatelů Služby o svých nabízených produktech a/nebo službách. Rozsah služeb poskytovaných Poskytovatelem je specifikován v Klientem zvolené nabídce.

6. Služba je dostupná 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Výjimku tvoří odstávky potřebné z důvodů údržby a aktualizací softwaru, stejně jako chvíle, kdy není možné přistupovat ke Službě přes internet kvůli technickým nebo jiným problémům, na které eKomi/Spolehliverecenze.cz nemá vliv (vyšší moc, závady způsobené třetími stranami apod.).

7. V případě, že Klient integruje služby nebo nabídky od externích dodavatelů se službami poskytovanými Spolehliverecenze.cz na základě této Smlouvy (např. integrace nabídek sociálních médií, Google kanálů apod.), Spolehliverecenze.cz nezaručují jejich funkčnost a očekávaný výkon ve spojení se službami poskytovanými v rámci Služby.

§ 3

Klientská sekce

1. Spolehliverecenze.cz poskytují Klientovi přístup do Klientské sekce na dobu trvání Smlouvy a udělují právo k využívání Klientské sekce, které nelze sublicencovat ani převést na jiný subjekt.
2. Přístup do Klientské sekce je možný pouze po dobu platnosti Smlouvy.
3. Přístup do Klientské sekce je poskytován prostřednictvím přihlašovacích údajů, které Spolehliverecenze.cz poskytují Klientovi.
4. Přihlašovací údaje jsou předávány nejpozději do 14 dnů od data účinnosti Smlouvy v následující formě:
 - a) odkaz pro přihlášení je zaslán na e-mailovou adresu Klienta uvedenou ve Smlouvě o poskytování služeb v rubrice „Provozní údaje“,
 - b) heslo pro přihlášení je zasláno formou SMS na telefonní číslo uvedené Klientem ve Smlouvě o poskytování služeb v rubrice „Provozní údaje“.
5. Klient je povinen při prvním přihlášení do Klientské sekce změnit heslo zasláné Spolehliverecenze.cz.
6. Strany společně prohlašují, že poskytování služby popsané ve zkušebním období začíná okamžikem zpřístupnění Klientovi přihlašovacích údajů do Klientské sekce.
7. Klient je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně přístupových údajů a dalších hesel poskytovaných Spolehliverecenze.cz chránit je před neoprávněným přístupem a zneužitím třetími stranami.
8. Klient se zavazuje neprodleně informovat Spolehliverecenze.cz o každém zpřístupnění údajů uvedených v § 3 odst. 3 a odst. 5 třetím osobám.

9. V rozsahu, v jakém Spolehliverecenze.cz poskytují Klientovi počítačové programy, kódy programů, dokumentaci, specifikace rozhraní nebo jiné materiály, Spolehliverecenze.cz udělují Klientovi jednoduché, nesublicencovatelné a nepřevoditelné právo k užívání v souladu s touto Smlouvou, včetně práva na reprodukci a veřejný přenos, omezené na dobu trvání Smlouvy, v nezbytné míře pro plnění Smlouvy.
10. Klient není oprávněn provádět žádné změny v počítačových programech, kódech programů, dokumentaci, specifikacích rozhraní nebo jiných materiálech poskytovaných od Spolehliverecenze.cz bez předchozího písemného souhlasu Spolehliverecenze.cz.
11. Klient prostřednictvím Klientské sekce zpřístupňuje propagační materiály a opisy poskytovaných služeb nebo nabízených produktů uvedených ve Smlouvě, pro které chce získávat Hodnocení a/nebo Recenze Uživatelů v rámci Služby.
12. Klient prohlašuje, že má příslušná zákonná oprávnění, zejména že disponuje odpovídajícími majetkovými autorskými právy nebo licencemi k publikovanému obsahu zpřístupněnému v rámci Služby, a nese výhradní odpovědnost za škody a porušení vyplývající z uvedení nepravdivých údajů nebo chybějících příslušných oprávnění k obsahu zveřejněnému ve Službě.
13. Klient je zavázán neumožňovat jiným Klientům a/nebo Uživatelům užívání Klientské sekce.
14. Obsah zveřejněný Klientem v Klientské sekci, zejména propagační materiály Klienta, může být prezentován v rámci Služby pro propagační a marketingové účely po dobu trvání Smlouvy, s čímž Klient tímto vyslovuje souhlas.

§ 4

Umožnění poskytování služeb Poskytovateli

1. V případě, že Klient chce využívat dodatečné funkce Systému, zejména:
 - a) automatizovat předávání údajů o realizovaných transakcích a svých obchodních partnerech,
 - b) umístit Formulář pro sběr Hodnocení a/nebo Recenzí na konci nákupního košíku (pop-up),
 - c) umístit Widget eKomi a/nebo Widget Spolehliverecenze.cz pro prezentaci Hodnocení a/nebo Recenzí,
 - d) mít aktivované hvězdičky (Hvězdičkové hodnocení) v produktových reklamách Google (PLA) –
integrace s Google Review Feed pro produktové reklamy,
 - e) provést integraci označení produktů s Google Review Feed pro produktové reklamy v oblasti
identifikátorů produktů,
 - f) mít individuálně přizpůsobené funkce Klientské sekce a/nebo funkce Služby nebo jiné úkony vyžadující programátorské práce, je povinen neprodleně provést veškeré přípravné práce nezbytné pro spuštění výše uvedených funkcí a zejména poskytovat Spolehliverecenze.cz technickou součinnost při realizaci produktu zahrnutého ve Smlouvě formou instalace příslušného softwaru a přizpůsobením webové stránky, zajistit potřebné kontaktní osoby, údaje a informace. Klient je povinen neprodleně informovat Spolehliverecenze.cz formou e-mailu zaslaného na adresu: podpora@spolehliverecenze.cz o dokončení instalace softwaru nezbytného pro spuštění výše uvedených funkcí. Nesplnění úkonů nezbytných pro spuštění dodatečných funkcí uvedených v bodech a) až f) ze strany Klienta nemá vliv na povinnost zaplatit odměnu za služby poskytované Spolehliverecenze.cz na základě uzavřené Smlouvy.

2. O dokončení konfigurace nástroje bude Klient informován formou e-mailu zaslaného na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Dnem následujícím po obdržení tohoto e-mailu začíná testovací období.
3. Poskytovatel vyvine veškeré úsilí pro řádné fungování Služby, nicméně upozorňuje, že mohou nastat výpadky v provozu Služby způsobené poruchami a technickými přestávkami.
4. Poskytovatel prohlašuje, že pro průběžné zdokonalování služeb nabízených v rámci Služby jsou nezbytné příležitostní technické přestávky, během kterých se v informačním systému provádějí příslušné změny.
5. O plánované technické přestávce Poskytovatel poinformuje Klienty prostřednictvím příslušného oznámení v Klientské sekci nebo formou e-mailu s dostatečným předstihem.
6. V případě poruchy nebo technické přestávky je Poskytovatel povinen vyvinout veškeré úsilí k omezení negativních dopadů vzniklých přerušením provozu Služby a k co nejrychlejšímu obnovení její plné funkčnosti.

§ 5

Pravidla zveřejňování a zpracování Hodnocení a/nebo Recenzí

1. Spolehliverecenze.cz odpovídají za sběr, správu a publikování Hodnocení a/nebo Recenzí, které vyjadřují zkušenosti Uživatelů, kteří byli určeni Klientem prostřednictvím Klientské sekce. Klient je povinen zasílat Spolehliverecenze.cz prostřednictvím Klientské sekce kontaktní údaje Uživatelů, které má Spolehliverecenze.cz oslovit s žádostí o Hodnocení a/nebo Recenzi. V případě, že Klient nemá možnost automatického předávání uvedených údajů, je povinen údaje Uživatelů nezbytné k získávání Hodnocení a/nebo Recenzí zadávat samostatně.
2. Obsah publikovaných Hodnocení a/nebo Recenzí musí být v souladu s ustanoveními Pravidel hodnocení a komunikace.
3. Hodnocení a/nebo Recenze jsou věcně ověřovány Spolehliverecenze.cz pouze z hlediska jejich souladu s Pravidly hodnocení a komunikace. Pokud neexistují důvody pro podezření na porušení Pravidel hodnocení a komunikace, budou zveřejněny.
4. Kontrola souladu Hodnocení a/nebo Recenzí a jiného Obsahu vytvořeného Uživateli se zákony se omezuje na zjevné nezákonnosti.
5. Pokud podle názoru Spolehliverecenze.cz dodatečné prvky Hodnocení a/nebo Recenze porušují Pravidla hodnocení a komunikace, nebudou zveřejněny.
6. Klient je povinen pomocí e-mailu na adrese kontakt@spolehliverecenze.cz informovat Spolehliverecenze.cz v případě podezření na nezákonný Obsah Hodnocení a/nebo Recenze vytvořený Uživatelem.
7. Spolehliverecenze.cz nemají povinnost odpovědět na podnět Klienta, který jim byl doručen později než 6 měsíců od data zveřejnění daného Hodnocení a/nebo Recenze ve Službě. Klient je v takovém případě povinen vykonávat kontrolu vůči sobě vystavených Hodnocení a/nebo Recenzí samostatně.

8. Klient nesmí zasahovat do Hodnocení a/nebo Recenzí Uživatelů, ale může je využívat v celém rozsahu v nezměněné podobě pro marketingové účely.

§ 6

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn vykonávat úpravy Služby, zejména prováděním modernizačních prací (tj. odstraňováním závad a neaktuálních informací, úpravami grafického rozhraní) a jinými úkony nezbytnými k udržení plné funkčnosti Služby. Výše uvedené práce mohou způsobit obtíže nebo dočasné znemožnění využívání Služby Klientem, co tímto Klient bere na vědomí a s čímž vyslovuje souhlas.
2. Poskytovatel je oprávněn odstranit obsah Hodnocení a/nebo Recenzí a reklamních materiálů v každém případě, kdy porušují ustanovení Pravidel hodnocení a komunikace, jsou v rozporu s platným právem nebo porušují práva třetích osob vyplývající z jejich autorských nebo patentových práv.
3. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas, aby rámci svých marketingových aktivit používal identifikační znaky Klienta, zejména název společnosti, loga a ochranní známky.

§ 7

Práva a povinnosti Zadavatele

1. Klient se zavazuje používat Službu v souladu s ustanoveními Smlouvy, VOP, Pravidly hodnocení a komunikace, platnými právními předpisy a dobrými mravy.
2. Klient prohlašuje, že je si vědom toho, že eKomi má veškerá výhradní autorská práva k názvu eKomi, logu eKomi, pečeti eKomi, widgetu eKomi a stránce certifikátu.
3. Klient prohlašuje, že je si vědom toho, že Spolehliverecenze.cz mají veškerá výhradní autorská práva k názvu Spolehliverecenze.cz a logu Spolehliverecenze.cz. Strany společně prohlašují, že eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz mají veškerá výhradní práva užívání jako producenti databází ohledně autorských práv k Databázím hodnocení a/nebo recenzí. Kopírování, šíření nebo publikování Databází hodnocení a/nebo recenzí jako celku bez souhlasu eKomi/Spolehliverecenze.cz je zakázáno.
4. V případě Hodnocení a transakčních Recenzí eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz uděluje Klientovi jednoduché, nepřenosné a nesublicenovatelné právo na reprodukci, šíření a publikování:
 - a. názvu a značky „eKomi“, loga eKomi, pečeti eKomi ve stávajícím statusu Klienta (standard, bronz, stříbro nebo zlato) a widgetu eKomi,
 - b. názvu a značky „Spolehliverecenze.cz“, loga Spolehliverecenze.cz a widgetu Spolehliverecenze.cz,
 - c. Hodnocení a/nebo Recenzí a průměrných Hvězdičkových hodnocení Uživatelů týkajících se působení Klienta na Internetu a dalších propagačních činností souvisejících s produkty a/nebo službami nabízenými Klientem, spojenými s hodnoceními.

Používání názvu a značky „eKomi“, loga eKomi, pečeti eKomi, názvu a značky „Spolehliverecenze.cz“, loga Spolehliverecenze.cz, widgetu Spolehliverecenze.cz a získaných Hodnocení a/nebo Recenzí v souvislosti s

produkty a/nebo službami, které nejsou předmětem této Smlouvy, je bez předchozího písemného souhlasu eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz zakázáno.

5. V případě Hodnocení a/nebo Hodnocení nesouvisejících s transakcemi Spolehliverecenze.cz uděluje Klientovi jednoduché, nepřenosné a nesublicencovatelné právo na reprodukci, šíření a publikování Hodnocení a/nebo Recenzí a průměrných Hvězdičkových hodnocení Uživatelů Klienta týkajících se působení Klienta na Internetu a dalších propagačních činností souvisejících s produkty a/nebo službami nabízenými Klientem, spojenými s hodnoceními. Používání názvu a značky „eKomi“, loga eKomi, pečeti eKomi, názvu a značky „Spolehliverecenze.cz“, loga Spolehliverecenze.cz, widgetu Spolehliverecenze.cz a získaných Hodnocení a/nebo Recenzí v souvislosti s produkty a/nebo službami, které nejsou předmětem této Smlouvy, je bez předchozího písemného souhlasu eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz zakázáno. Uživatelé musí být jasně informováni, že Hodnocení nejsou založena na transakcích.
6. Práva vyplývající z odst. 4–5 zanikají okamžikem ukončení této Smlouvy. To platí i v případě ukončení Smlouvy z důvodu porušení jejích ustanovení společností Spolehliverecenze.cz. Po ukončení Smlouvy je nepřípustné, aby Klient v marketingových materiálech odkazoval na eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz. Zejména je zakázáno používat widgety, pečeti, název, značku, logo a Databázi hodnocení a/nebo Recenzí jako celek nebo naznačovat po ukončení Smlouvy

existenci trvalého smluvního vztahu mezi Klientem a eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz.

7. Klient je povinen získávat od Uživatelů zákonné souhlasy ke zpracování osobních údajů za účelem zaslání žádosti o udělení Hodnocení a/nebo Recenze.

8. Klient se zavazuje:

- a. používat pečeť eKomi, widget eKomi/Spolehliverecenze.cz a Databáze hodnocení a/nebo Recenzí (a jejich částí, včetně jednotlivých Hodnocení) pouze v souvislosti s produkty/službami Klienta zahrnutými v této Smlouvě nebo produkty a/nebo službami, ke kterým se Hodnocení a/nebo Recenze vztahují a byly získány v souvislosti s plněním této Smlouvy,
- b. uvádět pouze pravdivé údaje o poskytovaných službách a nabízených produktech a zejména jejich technických parametrech,
- c. nepoužívat funkce Služby a získaná Hodnocení a/nebo Recenze v rámci této Smlouvy zavádějícím nebo urážlivým způsobem,
- d. vždy zobrazovat aktuální průběžný výsledek a průměrné Hvězdičkové hodnocení a používat pečeť eKomi v souladu s aktuálním statusem eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz,
- e. uvádět pod pečeti eKomi poznámku o datu a čase získání údajů o průměrném Hvězdičkovém hodnocení (např. „Status k: 01/01/2021“),
- f. neprovádět žádné vizuální změny ani změny obsahu widgetů a pečeti bez předchozího písemného souhlasu eKomi/Spolehliverecenze.cz a nespojovat je s jinými logy,
- g. prezentovat na webu pouze pravdivá Hodnocení a/nebo Recenze získané od Uživatelů,
- h. nepodnikat činnosti směřující k dohodě s jinými subjekty za účelem vzájemného zvyšování průměrných výsledků získaných Hodnocení a/nebo Recenzí,

- i. nepublikovat v Hodnoceních a/nebo Recenzích žádný obsah, který je v rozporu se zákonem, diskriminační, rasistický, sexistický, pornografický nebo násilný, na webových stránkách nebo v jiných médiích,
 - j. neprodleně písemně informovat Spolehliverecenze.cz o jakýchkoli projevech nezákonného obsahu Hodnocení a/nebo Recenze,
 - k. spolupracovat s Poskytovatelem při řešení stížností a problémů týkajících se provozu Služby, zejména v souvislosti se zveřejněným obsahem, který nahlásili jiní Klienti a/nebo Uživatelé.
9. Spolehliverecenze.cz jsou oprávněné zamezit přístup k widgetu eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz a stránce certifikátu eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz, odebrat nebo pozastavit status eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz a neumožnit zveřejňování dalších Hodnocení a/nebo Recenzí v případě, že Klient poruší povinnosti vyplývající z této Smlouvy.
 10. Spolehliverecenze.cz neposkytují integrační a programátorské práce související s instalací widgetu eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz na webových stránkách Klienta.
 11. Klient je oprávněný využívat Hodnocení a/nebo Recenze získané v rámci Služby výhradně pro marketingové účely.
 12. Klient po dobu trvání Smlouvy souhlasí s hodnocením své osoby jako podnikatele a jím nabízených služeb a produktů od Uživatelů a sdílením Hodnocení a/nebo Recenzí Uživateli prostřednictvím Služby a na sociálních sítích.
 13. Klient je povinen neprodleně písemně informovat Spolehliverecenze.cz o jakýchkoli změnách údajů uvedených při uzavírání Smlouvy, zejména změnách týkajících se: názvu společnosti, kontaktní adresy, telefonních čísel, e-mailových adres, kontaktních osob apod.
 14. Pokud Klient poskytuje Spolehliverecenze.cz fotografické nebo jiné materiály v souvislosti se získanými Hodnoceními a/nebo Recenzemi, zaručuje, že použití těchto materiálů ze strany eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz, pro účely plnění Smlouvy, zejména jejich kopírování a publikování, neporušuje žádná práva třetích osob, zejména autorská práva, práva na ochranné známky nebo práva na užité vzory.
 15. Před podpisem této Smlouvy je Klient povinen ověřit, zda jeho webové stránky mohou být technicky obsluhovány společností Spolehliverecenze.cz. Pokud se v průběhu platnosti Smlouvy ukáže, že webové stránky Klienta nemohou být Spolehliverecenze.cz obsluhovány, není to důvodem k ukončení Smlouvy.
 16. Pokud Klientem zveřejněný obsah ve Službě představuje dílo ve smyslu ustanovení Autorského zákona (č. 121/2000 Sb.), Klient v okamžiku jeho zveřejnění ve Službě uděluje Poskytovateli časově a územně neomezenou, bezplatnou a nevýhradní licenci k užívání tohoto díla, s právem poskytovat podlicence Partnerům Poskytovatele, na následujících polích užití: zaznamenávání a reprodukce jakoukoli technikou, využívání děl v sítích přímého přístupu, jako je internet, uvádění do oběhu, zobrazování, přehrávání, vysílání, přenos a veřejné zpřístupňování díla.

§ 8

Dialog s Uživatelem

1. Hodnocení a/nebo Recenze jsou veřejně dostupné v souvislosti s jejich publikací na internetu.
2. Obsah zveřejněný Klientem musí být v souladu s Pravidly hodnocení a komunikace. Klient se zejména zavazuje nezobrazovat obsah Uživatelů, který je nepravdivý, obsahuje hrozby, urážlivé, pomlouvačné, obtěžující, rasistické, neslušné, diskriminační, násilné, obscénní, zavádějící nebo jinak nezákonné informace nebo sdělení, jakož i jakékoli osobní údaje nebo údaje týkající se osob v komentářích Klienta.
3. Spolehliverecenze.cz nabízejí možnost spojit se s Uživateli po udělení Hodnocení a/nebo Recenze formou Dialogu, pokud Uživatel uvedl v procesu odesílání Hodnocení a/nebo Recenze e-mailovou adresu a souhlasil se zpracováním této kontaktní informace za tímto účelem.
4. Uživatelé nejsou povinni účastnit se Dialogu a mohou Dialog kdykoli ukončit bez udání důvodu.
5. Obsah zakázaný Pravidly hodnocení a komunikace je rovněž nepřijatelný v souvislosti s vedením Dialogu. V procesu Dialogu je Klient povinen zdržet se nadměrného vlivu na Uživatele a nevhodného používání Dialogu.

§ 9

Používání názvu a ochranných známek Klienta

1. Klient uděluje eKomi a Spolehliverecenze.cz základní (nevýhradní), nepřenosné, nesublicencovatelné, geograficky neomezené právo k zobrazování názvu a loga Klienta (nebo, pokud se liší od názvu firmy Klienta, názvu a loga služby/produktu Klienta) na stránkách eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz, zejména na stránce Služby a eKomi, po dobu trvání této Smlouvy a po dobu 5 let od ukončení Smlouvy.
2. Klient zaručuje, že výše uvedené rozšiřování názvu nebo loga neporušuje žádná práva třetích stran, zejména pokud jde o ochranné známky, symboly a autorská práva třetích stran.
3. Klient uděluje eKomi a Spolehliverecenze.cz základní (nevýhradní), nepřenosné, nesublicencovatelné, geograficky neomezené právo k zobrazování názvu a loga Klienta (nebo, pokud se liší od názvu firmy Klienta, názvu a loga služby/produktu Klienta) v rámci referenční reklamy.
4. eKomi a Spolehliverecenze.cz mají právo předávat Hodnocení a/nebo Recenze do vyhledávačů a platform sociálních médií a využívat je na webových stránkách Partnerů a v tištěných marketingových materiálech Poskytovatele a/nebo Partnera.

§ 10

Ochrana údajů

Pokud Klient předává osobní údaje potenciálních Uživatelů za účelem jejich vyzvání k vytvoření Hodnocení a/nebo Recenzí, shromažďování, zpracování a využití těchto osobních údajů eKomi/Spolehliverecenze.cz

probíhá jménem a na účet Klienta na základě smlouvy o zpracování údajů, jejíž uzavření je podmínkou pro poskytování těchto služeb eKomi/Spolehliverecenze.cz. Klient je odpovědný za shromažďování, zpracování a využití osobních údajů v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a je odpovědný za dodržování předpisů o ochraně údajů. Klient zejména nese výhradní odpovědnost za získání veškerých souhlasů od Uživatelů potřebných ke zpracování osobních údajů nezbytných k realizaci této Smlouvy.

§ 11

Důvěrnost

1. „Důvěrnými informacemi“ se rozumí veškeré informace, údaje a dokumenty související s transakcemi a činnostmi sdělující Strany, zejména informace finanční, technické, technologické, ekonomické, právní, daňové, obchodní, organizační a jiné, mající hospodářskou hodnotu, jakož i informace získané jako výsledek analýzy nebo zpracování poskytnutých informací, bez ohledu na způsob jejich sdělení, a to jak před, tak po datu uzavření této Smlouvy, s výjimkou ustanovení odst. 6.
2. Informace, které představují obchodní tajemství dané Strany ve smyslu předpisů o boji proti nekalé soutěži, jsou důvěrnými informacemi.
3. Každá ze Stran Smlouvy se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Strany, o kterých se dozvěděla v průběhu jednání o Smlouvě a v průběhu jejího plnění, a to jak v době platnosti Smlouvy, tak po dobu 10 (deseti) let po jejím ukončení nebo zániku.
4. Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se druhé Strany a využívat je výhradně k plnění této Smlouvy a dohodnutému účelu. Strany mají zakázáno bez předchozího souhlasu druhé Strany zpřístupňovat důvěrné informace třetím stranám, a to jak přímo, tak nepřímo, ani v jakékoli jiné formě, pokud se nedohodnou jinak.
5. Klient se zavazuje uzavřít příslušné dohody se svými zaměstnanci a spolupracovníky, na základě kterých budou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, týkajících se Poskytovatele, o nichž se během plnění této Smlouvy dozvěděli.
6. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informaci:
 - a) která v okamžiku sdělení již byla zveřejněna, aniž by došlo k porušení důvěrnosti druhou Stranou,
 - b) kterou druhá Strana písemně výslovně zpřístupnila ke zveřejnění,
 - c) kterou druhá Strana získala zákonným způsobem bez jakýchkoli omezení důvěrnosti z jiných zdrojů, pod podmínkou, že zveřejnění a využití takových důvěrných informací neporušuje smluvní ustanovení, právní předpisy nebo úřední rozhodnutí,
 - d) kterou druhá Strana vytvořila sama, bez přístupu k důvěrným informacím,
 - e) která musí být zveřejněna na žádost orgánů veřejné moci oprávněných k jejímu vyžádání. V takovém případě je Strana, která má tuto povinnost, povinna o tomto závazku nebo vykonaném sdělení informovat druhou Stranu, pokud tomu nebrání právní předpisy.
7. Porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost, ze strany Zadavatele, stanovenou v této Smlouvě, opravňuje

Poskytovatele požadovat od Zadavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,00 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý případ porušení. Tato smluvní pokuta je splatná do 5 pracovních dnů od obdržení písemné výzvy k zaplacení od Poskytovatele.

8. Smluvní pokuta stanovená v § 11 odst. 7 nevyklučuje možnost Poskytovatele požadovat náhradu škody převyšující stanovenou smluvní pokutu podle obecně platných předpisů.

§ 12

Reklamacce

1. Klient je povinen o jakýchkoli poruchách a nesprávném fungování Služby neprodleně informovat Spolehliverecenze.cz formou e-mailu zasláného na adresu kontakt@spolehliverecenze.cz. Pokud Klient svým jednáním způsobí nesprávné fungování nebo poruchy Služby, je povinen vzniklou škodu způsobenou tímto jednáním nahradit.
2. V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb na základě této Smlouvy a zjištěných nesprávností ve výpočtu poplatků za služby poskytované Poskytovatelem je Zadavatel oprávněn oznámit vzniklé porušení Spolehliverecenze.cz formou reklamace.
3. Reklamacce mohou zejména zahrnovat: nesprávnosti ve fungování Služby, výpadky v přístupu ke Službě, nedostupnost obsahu zveřejněného v Klientské sekci.
4. Reklamacce se podávají formou e-mailu zasláného na adresu Poskytovatele: kontakt@spolehliverecenze.cz.
5. Reklamacce podaná Klientem musí obsahovat:
 - a. popis události představující porušení, které je důvodem pro podání reklamace,
 - b. pokud možno, popis příčin události,
 - c. pokud možno, popis negativních důsledků události.
6. Obsah reklamace nesmí obsahovat slova a výrazy obecně považované za urážlivé. Spolehliverecenze.cz upozorňuje, že na reklamace obsahující výše uvedený obsah nebude reagovat.
7. Poskytovatel je povinen odpovědět na podanou reklamaci do 30 dnů od jejího obdržení. Pokud reklamace podaná Klientem neobsahuje informace nezbytné k jejímu posouzení, Poskytovatel požádá Klienta o poskytnutí dalších vysvětlení. Doba získávání dalších vysvětlení od Klienta se do 30denní lhůty pro vyřízení reklamace nezapočítává.
8. Poskytovatel zašle Klientovi odpověď s informací o způsobu vyřízení reklamace. Odpověď bude zaslána prostřednictvím e-mailu na kontaktní adresu uvedenou ve Smlouvě.
9. Klient se zavazuje zpřístupnit Poskytovateli Klientskou sekci za účelem ověření oprávněnosti podané reklamace a provedení případných nápravných opatření.
10. Klient je oprávněn uplatnit si u soudu nároky z údajného nesprávného plnění předmětu této Smlouvy

§ 13

Odpovědnost

1. Spolehliverecenze.cz odpovídají za škody vzniklé výhradně v důsledku úmyslného jednání Poskytovatele.
2. Spolehliverecenze.cz nenesou odpovědnost za systémové změny zavedené eKomi, které mají vliv na fungování Služby a poskytování služeb Spolehliverecenze.cz.
3. Spolehliverecenze.cz nenesou odpovědnost, zejména pokud jde o náhradu škody, za ukončení činnosti eKomi, a tím za nemožnost poskytování služeb Spolehliverecenze.cz.
4. Spolehliverecenze.cz nenesou odpovědnost za jednání třetích stran, se kterými Klient spolupracuje a které způsobují obtíže nebo znemožňují poskytování služeb Spolehliverecenze.cz. V případě takové situace je povinností Klienta obnovit stav, který umožní Spolehliverecenze.cz další poskytování služeb.
5. Spolehliverecenze.cz nenesou odpovědnost za ztrátu hodnotných databází, tj. Databáze hodnocení a/nebo recenzí, ani za přerušení nebo nemožnost poskytování služeb způsobenou službami poskytovanými externími dodavateli.
6. Strany se shodují, že nenesou odpovědnost za důsledky vyplývající z působení vyšší moci, kterou se rozumí následující okolnosti:
 - a. požár, výbuch, povodeň, které jsou pro Strany nepředvídatelné,
 - b. válka, vzpoura, blokáda, embargo,
 - c. technické problémy s Internetem nezaviněné žádnou ze Stran.
7. Strana Smlouvy, u které vznikly obtíže při plnění Smlouvy v důsledku působení vyšší moci, je povinna neprodleně písemně informovat druhou Stranu o výskytu a ukončení působení vyšší moci.
8. Neposkytnutí oznámení nebo prodlení s oznámením druhé Straně o výskytu vyšší moci bude mít za následek, že Strana nebude moci účinně uplatnit vyšší moc jako důvod zproštění odpovědnosti za neplnění nebo nesprávné plnění Smlouvy.
9. Strana, u které vznikly obtíže v důsledku vyšší moci, je povinna přijmout veškerá možná a právem předvídaná opatření k minimalizaci jejího vlivu na plnění Smlouvy.
10. Klient nese plnou odpovědnost za veškeré škody a/nebo nároky třetích stran vzniklé v souvislosti s porušením ochranných práv, zejména ochranných známek, symbolů a autorských práv, když tyto škody a/nebo nároky vznikli v důsledku použití obsahu dodaného Klientem Spolehliverecenze.cz.
11. Strany se dohodly, že povinnou formou odškodnění budou smluvní pokuty. Zadavatel zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu za:

- a. neaktuálnost obsahu widgetu, tj. porušení § 7 odst. 8 písm. d) – ve výši 30.000,00 Kč (slovy: třicet tisíc korun českých 00/100),
- b. používání widgetu, pečeti, názvu, značky, loga eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz a Databáze hodnocení a/nebo recenzí jako celku po ukončení platnosti Smlouvy – ve výši 30.000,00 Kč (slovy: třicet tisíc korun českých 00/100).

§ 14

Dodatečné práce

1. Strany prohlašují, že existuje možnost zadat Poskytovateli provedení dodatečných prací souvisejících s automatizací funkcí Klientského servisu a/nebo Služby a přizpůsobení funkcí Klientského servisu individuálním potřebám Klienta, které jsou spojeny se zásahy do softwaru a/nebo zdrojového kódu webové stránky Klienta.
2. Dodatečné práce, o kterých se hovoří v odst. 1 výše, mohou zejména zahrnovat:
 - a. automatizaci předávání údajů o realizovaných transakcích Klienta a jeho obchodních partnerech,
 - b. vložení Formuláře pro sběr Hodnocení a/nebo Recenzí na webovou stránku obchodu Klienta na konci nákupního košíku (pop-up),
 - c. vložení widgetu eKomi a/nebo Spolehliverecenze.cz na webovou stránku Klienta pro prezentaci Hodnocení a/nebo Recenzí,
 - d. integraci s Google Review Feed pro produktové reklamy,
 - e. integraci označení produktů s Google Review Feed pro produktové reklamy v oblasti identifikátorů produktů,
 - f. jiné individuální přizpůsobení funkcí Klientského servisu a/nebo funkcí Služby nebo jiné úkony vyžadující programátorské práce.
3. V případě zájmu o zadání Poskytovateli dodatečných prací budou tyto práce provedeny na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi Stranami, která bude obsahovat minimálně přesný výčet prací, které mají být provedeny a sazbu odměny, která nebude nižší než 1200 Kč netto za jednu pracovní hodinu dodatečných prací.

§ 15

Ukončení Smlouvy

1. Smlouva může být vypovězena kteroukoli ze Stran s 30 denní výpovědní lhůtou s účinností ke konci daného pravidelného období, s výhradou podle odst. 2.
2. Během zkušebního období je Zadavatel oprávněn ukončit Smlouvu s 30 denní výpovědní lhůtou s účinností

ke konci zkušebního období. Nevypoví-li Zadavatel Smlouvu během zkušebního období, má se za to, že bylo zahájeno pravidelné období.

3. Výpověď této Smlouvy musí být podána písemně a musí obsahovat alespoň prohlášení o výpovědi Smlouvy, datum podání prohlášení a podpis osoby nebo osob oprávněných zastupovat Klienta v souladu s aktuálním výpisem z obchodního rejstříku nebo jiného registru. Výpověď musí být zaslána na adresu sídla Poskytovatele. Je také přípustné zaslání výše uvedeného prohlášení ve formě čitelného skenu na e-mailovou adresu Poskytovatele.
4. Prohlášení o výpovědi je účinné dnem doručení e-mailu do elektronické poštovní schránky adresáta.
5. Spolehliverecenze.cz jsou dále oprávněné ukončit tuto Smlouvu bez výpovědní lhůty v následujících případech:
 - a. porušení povinností Klienta uvedených v § 7, 8, 10, 11 a 12 odst. 1 Smlouvy,
 - b. prodlení s platbami přesahující měsíc,
 - c. pokud bude ukončena smlouva Spolehliverecenze.cz s eKomi, na jejímž základě Spolehliverecenze.cz poskytují služby uvedené v této Smlouvě,
 - d. zjištění, že Klient vykonává nezákonnou činnost,
 - e. zjištění, že Klient vykonává činnosti směřující k narušení bezpečnosti dat shromážděných ve Službě.
6. Ukončení poskytování služeb a/nebo prodeje produktů zahrnutých v této Smlouvě ze strany Klienta nemá vliv na platnost Smlouvy a nedává právo k okamžitému ukončení Smlouvy.
7. Odměna zaplacená Klientem ve prospěch Spolehliverecenze.cz se v případě ukončení Smlouvy z viny Klienta nevrací.
8. Spolehliverecenze.cz uchovávají Databáze hodnocení a/nebo Recenzí týkajících se Klienta po dobu 36 měsíců od ukončení Smlouvy, avšak spojovat Hodnocení a/nebo Recenze týkající se Klienta získané během trvání Smlouvy s platformami spolupracujících třetích stran (např. Google) jsou Spolehliverecenze.cz oprávněny po dobu ne delší než 12 měsíců od ukončení Smlouvy.

§ 16

Změna výše odměny

1. Sazba měsíční odměny se zvyšuje v každém dalším pravidelném období, počínaje druhým úplným pravidelným obdobím do 5 % hodnoty čisté odměny stanovené ve Smlouvě, s výhradou odst. 2.
2. Pokud bude roční index růstu cen zboží a spotřebitelských služeb, zveřejněný Českým statistickým úřadem vyšší než 5 %, pak se sazba měsíční odměny zvýší stejným poměrem.

3. Valorizace se uskuteční v prvním měsíci každého pravidelného období a je účinná od prvního měsíce daného pravidelného období.
4. Poskytovatel se zavazuje informovat Zadavatele o nové sazbě odměny 60 dnů před koncem pravidelného období na e-mailovou adresu Zadavatele.
5. Zadavatel je v případě neakceptování valorizované sazby odměny oprávněn ukončit Smlouvu s 30denní výpovědní lhůtou s účinností ke konci pravidelného období.
6. Prohlášení o neakceptování nové výše odměny je Zadavatel povinen předat Poskytovateli formou e-mailu zasláního na adresu kontakt@spolehliverecenze.cz. Neodeslání tohoto prohlášení je považováno za akceptování valorizované sazby odměny Zadavatelem.
7. V případě, že měsíční počet transakcí uvedených ve Smlouvě, v souvislosti s kterými jsou získávána Hodnocení a/nebo Recenze, vzroste o více než 10 % ve srovnání s úrovní deklarovanou ve Smlouvě Klientem a tento stav přetrvává po dobu 2 po sobě jdoucích kalendářních měsíců, je Poskytovatel oprávněn přiměřeně zvýšit měsíční sazbu odměny stanovenou ve Smlouvě.
8. Poskytovatel se zavazuje informovat Zadavatele o nové sazbě odměny 10 dnů před koncem kalendářního měsíce na e-mailovou adresu Zadavatele uvedenou ve Smlouvě.
9. Zvýšená sazba odměny platí od následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém Zadavatel obdržel informaci uvedenou v § 16 odst. 8, s výhradou odst. 10 níže.
10. V případě neakceptování nové měsíční sazby odměny je Zadavatel oprávněn ukončit Smlouvu s 30denní výpovědní lhůtou s účinností ke konci kalendářního měsíce. V takovém případě Poskytovateli náleží odměna v dosavadní výši až do konce platnosti Smlouvy. § 16 odst. 6 se použije přiměřeně.

§ 17

Závěrečná ustanovení

1. Zadavatel nesmí bez písemného souhlasu Poskytovatele:
 - a. převést práva a/nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu,
 - b. zřídit práva k právům vyplývajícím ze Smlouvy.
2. Přílohy tvoří nedílnou součást Smlouvy.
3. Smlouva se řídí českým právem. Veškeré spory vzniklé na základě plnění Smlouvy bude řešit místně příslušný český soud, příslušný pro sídlo Poskytovatele.
4. Veškeré změny Smlouvy vyžadují písemnou formu pod sankcí neplatnosti, s výhradou odst. 5.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit VOP nebo vydat nové Všeobecné obchodní podmínky během trvání Smlouvy. Tato změna je zejména oprávněná, pokud dojde ke změně právních předpisů nebo budou vydána rozhodnutí, která jsou z hlediska stávajícího obsahu VOP důležitá. Poskytovatel je povinen zaslat novou verzi VOP na adresu Zadavatele alespoň 14 dní před jejich účinností (o dodržení této lhůty



rozhoduje datum odeslání, nikoli datum doručení). Pokud Zadavatel ve lhůtě 14 dnů od doručení změněných nebo nových Všeobecných obchodních podmínek nevyhoví Smlouvu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, budou ho nové nebo změněné VOP zavazovat po uplynutí výše uvedené lhůty k podání výpovědi, nejdříve však od data jejich účinnosti. Pokud Poskytovatel nedodrží výše uvedený postup, nové VOP ani změněné VOP se na Zadavatele nevztahují a budou ho zavazovat stávající VOP.

6. Pro oznámení a sdělení vyplývající z ustanovení této Smlouvy Strany přijímají písemnou formu. Za písemnou formu Strany považují také e-mailové zprávy.
7. Zadavatel je povinen informovat Poskytovatele o změně korespondenční adresy do 7 dnů doporučeným dopisem, pod sankcí uznání za doručené dopisů zaslaných Zadavateli na starou adresu.
8. Tyto VOP jsou platné od 1.7. 2024.

Přílohy:

1. Pravidla hodnocení a komunikace,
2. Smlouva o pověření zpracováním osobních údajů.



Každé zaslání Hodnocení a/nebo Recenze – bez ohledu na to, zda je pozitivní nebo negativní – bude zohledněno ve statistikách hodnocení daného Klienta, produktu nebo služby, a také se stane součástí prvků, jako je widget a pečeť Spolehliverecenze.cz a/nebo eKomi, pokud je v souladu s níže uvedenými Pravidly hodnocení a komunikace. Uživatel se zasláním svého Hodnocení a/nebo Recenze zavazuje, že tyto pravidla bude dodržovat. Recenzi je třeba formulovat zdvořile a konstruktivně, na základě faktů. Spolehliverecenze.cz mohou v reakci na nepravdivá tvrzení podniknout právní kroky. Klienti nesmí Uživatele při zadávání Hodnocení a/nebo Recenzí žádným způsobem ovlivňovat.

§ 1

Podmínky a pravidla zveřejňování Hodnocení a/nebo Recenzí založených na transakcích

1. Pravidla zasílání Hodnocení a/nebo Recenzí

- 1) Hodnocení je tvořeno oceněním ve formě hvězdiček. Recenze má formu písemného komentáře a může být doplněna obrázky a videi, pokud to Spolehliverecenze.cz umožňují.
- 2) Zásadní podmínkou pro zaslání Hodnocení a/nebo Recenze je uzavření smlouvy (uskutečnění transakce) na dodání produktů nebo služeb mezi Uživatелеm a Klientem. Tato smlouva opravňuje k zaslání svého Hodnocení a/nebo Recenze do Spolehliverecenze.cz. Pokud byly tyto požadavky splněny a přesto nebyl odkaz doručen, může to Klient nebo Uživatel nahlásit do Spolehliverecenze.cz, přičemž doloží uzavření výše zmíněné smlouvy mezi Uživatелеm a Klientem.
- 3) Hodnocení lze zaslat do šesti měsíců od obdržení odkazu. Po tomto období se stane neaktivním. Zasílání Hodnocení a/nebo Recenzí není povinné.
- 4) Recenzi může zveřejnit pouze osoba, která má ověřenou zkušenost s daným Klientem.
- 5) Zveřejněna Hodnocení a/nebo Recenze jsou subjektivními hodnoceními Uživatelů. Uživatelé nesou odpovědnost za obsah svých výpovědí.

2. Přiznání práv

- 1) Uživatel zasláním Hodnocení a/nebo Recenze uděluje Spolehliverecenze.cz úplné (nevýhradní), převoditelné a sublicencovatelné právo k bezplatnému kopírování, šíření, úpravám a veřejnému reprodukování Hodnocení a/nebo Recenze (včetně jejich veřejného zpřístupňování).
- 2) Spolehliverecenze.cz mají právo umístit Hodnocení a/nebo Recenze na své stránky a předávat je třetím stranám, zejména zainteresovaným prodejčům a spolupracujícím partnerům spojeným s hodnoceními (např. Google), a také mají právo je reprodukovat, šířit a zveřejňovat na internetu i mimo něj, zejména pro reklamní účely.

3. Nepřípustný obsah v Recenzi

- 1) Je zakázáno, aby Uživatel zveřejňoval Obsah uživatele, který je nezákonný ve smyslu Aktu o digitálních službách (DSA) nebo který je jinak v rozporu s Pravidly hodnocení a komunikace.
- 2) Uživatel nesmí zveřejňovat Obsah uživatele, který:
 - a) je trestný nebo jinak nezákonný, zejména obsahující urážky, pomluvy, nezákonné hrozby,

hanlivou kritiku, nepravdivá tvrzení, obsah škodlivý pro nezletilé, obsah oslavující násilí a/nebo diskriminaci, rasistický obsah apod.,

- b) může nebo se zdá, že porušuje autorská práva, práva k ochranným známkám, jiná výlučná práva nebo osobnostní práva třetích osob,
- c) obsahuje prohlášení týkající se léčebného účinku a účinnosti produktů a farmaceutických výrobků, lékařských zákroků, terapií apod.,
- d) obsahuje přesné informace o cenách nebo jiných nákladech (např. náklady na dopravu),
- e) obsahuje osobní údaje (zejména jména, adresy, IP adresy, identifikační čísla zákazníků, jiná identifikační čísla, bankovní údaje nebo údaje o kreditní kartě, pojistné limity, věk, datum narození) a následující firemní údaje: název společnosti, telekomunikační údaje (telefonní číslo, fax, e-mailová adresa),
- f) opakuje individuální korespondenci (např. úryvky z e-mailové korespondence),
- g) obsahuje hypertextové odkazy na externí obsah nebo skripty,
- h) nemá žádnou informační hodnotu (např. nesmyslné řetězce čísel, sekvence písmen, symboly),
- i) se vztahuje výhradně k jiným Recenzím,
- j) obsahuje prohlášení o produktech, která jsou zveřejněna v Recenzích týkajících se Klientů,
- k) obsahuje prohlášení o Klientech, která jsou zveřejněna v Recenzích týkajících se produktů,
- l) se přímo nebo nepřímo vztahuje ke konkurentům nebo jejich produktům nebo k výrobcí hodnoceného produktu, zejména vybízí k nákupu; obecné odkazy bez uvedení konkrétního dodavatele nebo produktů jsou přípustné,
- m) se vztahuje výhradně k jiným Recenzím, jiným prodejčům nebo jiným produktům než těm, o kterých se mluví,
- n) má teroristický charakter,
- o) má charakter spamu nebo se opakovaně objevuje ve Službě bez oprávněného důvodu.

4. Nepřípustné Recenze

1) Nepřípustné jsou Recenze:

- a) u kterých je Hvězdičkové hodnocení v rozporu s textovou Recenzí (např. hodnocení na 1 hvězdičku a jednoznačně pozitivní komentář),
- b) které jsou odůvodněny okolnostmi zjevně nesouvisejícími se službou hodnoceného Klienta nebo vlastnostmi hodnoceného produktu (např. Klient obdrží špatnou Recenzi, protože produkt nesplňuje očekávání Uživatelé. V takovém případě by negativní Recenze měla být o produktu, nikoli o Klientovi),

- c) ve kterých byly Recenze o produktu zahrnuty do Hodnocení Klienta a naopak. Spolehliverecenze.cz mají právo je přesunout do správné kategorie,
- d) ve kterých je Hvězdičkové hodnocení a/nebo Recenze spájeno s okolnostmi, které nespádají do oblasti odpovědnosti Klienta (např. zpoždění dodávky z důvodu poštovní stávký) nebo které byly zřejmé před uzavřením smlouvy (např. delší doba dodání uvedená na stránce Klienta).

5. Zasílání obrázků a videí

- 1) Na obrázky a videa se vztahují ustanovení § 1 odst. 3 Pravidel hodnocení a komunikace.
- 2) Obrázky a videa mohou být zasílány do Spolehliverecenze.cz pouze tehdy, pokud má Uživatel, který je zaslal, všechna práva, zejména práva autorská, nezbytná pro reprodukci, šíření a veřejné přehrávání obrázků nebo videí a jejich obsahu (např. text, fotografie, hudba atd.), která jsou prostá práv třetích osob. Tento Uživatel, vlastníci uvedená práva, je musí postoupit Spolehliverecenze.cz v souladu s § 1 odst. 2, a podmínkou také je, že všechny osoby viditelné v tomto materiálu daly výslovný souhlas k veřejnému zpřístupnění takového obsahu na internetu.

6. Zpracování Hodnocení a/nebo Recenzí Spolehliverecenze.cz

- 1) Spolehliverecenze.cz posuzují před zveřejněním všechna zasláná Hodnocení a/nebo Recenze – jak pozitivní, tak negativní – z hlediska nepřijatelného Obsahu uživatele.
- 2) Spolehliverecenze.cz uskutečňují ověřování Hodnocení a/nebo Recenzí s náležitou péčí, objektivně a přiměřeně a s náležitým ohledem na práva a oprávněné zájmy všech zúčastněných stran, včetně respektování svobody projevu a svobody a plurality médií.
- 3) V případě zjištění nesouladu Obsahu uživatele s Pravidly hodnocení a komunikace může být Obsah uživatele zablokován a stát se neviditelným pro ostatní Uživatele nebo být odstraněn ze Služby nebo jiným způsobem může být omezeno jeho zobrazení.
- 4) Celé Hodnocení a/nebo Recenze bude odstraněna, pokud to bude vhodné nebo nutné, s přihlédnutím k okolnostem každého jednotlivého případu, zejména pokud je negativní Recenze založena na tvrzeních, která se ukázala jako nepravdivá nebo která musí být považována za nepravdivá.
- 5) Na základě platných právních předpisů jsou Spolehliverecenze.cz oprávněné odstraňovat Hodnocení a/nebo Recenze zcela nebo částečně. Spolehliverecenze.cz si dále vyhražují právo odstranit Hodnocení a/nebo Recenze zcela nebo částečně, nebo je redakčně a edičně upravit v nezbytném rozsahu, pokud:
 - a) Spolehliverecenze.cz nebo Klient jsou k tomu povinni ze zákona,
 - b) Klient nebo Uživatel se zavázali odstranit nebo odstranili Hodnocení a/nebo Recenzi na základě soudního rozhodnutí vůči třetí osobě,
 - c) Spolehliverecenze.cz po zvážení všech okolností dospějí k závěru, že Hodnocení a/nebo Recenze může porušovat práva Klienta nebo práva třetích osob, protože obsahuje nepravdivá nebo nezákonná tvrzení,
 - d) Spolehliverecenze.cz mají důvody se domnívat, že Hodnocení a/nebo Recenze je založena na zneužití, manipulaci nebo činnostech Klienta nebo třetích osob, které mají za cíl způsobit škodu,
 - e) existují jiné okolnosti, kvůli kterým Spolehliverecenze.cz považují zásah za nezbytný,

- f) zasláný obraz a/nebo video obsahuje nepřípustný Obsah uživatele. V žádném případě Spolehliverecenze.cz takový obsah neretuší, nezkracují atd., aby požadavky splňoval,
 - g) představují další Recenzi týkající se stejné transakce (týkající se stejného čísla objednávky),
 - h) se vztahují k jinému Klientovi než hodnocenému,
 - i) se vztahují k jiným transakcím než hodnocené transakci,
 - j) jsou vystavené Klientem sama sobě,
 - k) byly vystavené z dočasné e-mailové adresy,
 - l) byly vystavené způsobem naznačujícím automatizované vystavení nebo pomocí řešení umožňujících vyhnout se analýze síťového provozu,
 - m) se vztahují k nesprávnému číslu objednávky nebo jinému produktu či službě než hodnocenému,
 - n) porušují platné právní předpisy, dobré mravy nebo uráží náboženské cítění,
 - o) porušují patentová práva, autorská práva, obchodní tajemství nebo jiná práva duševního vlastnictví,
 - p) jsou pouze shrnutím filmu, knihy nebo alba apod.,
 - q) jsou zcela nebo částečně zkopírované od jiných Uživatelů, výrobce hodnoceného zboží, internetového obchodu nebo z jiných dostupných zdrojů.
- 6) Spolehliverecenze.cz mohou osobám, které zaslaly nepřípustné Hodnocení a/nebo Recenzi, udělit právo opětovného zaslání Hodnocení a/nebo Recenze.

7. Hlášení Obsahu uživatele

- 1) Kdokoliv nebo jakýkoliv subjekt může nahlásit Spolehliverecenze.cz přítomnost Obsahu uživatele ve Službě, který daná osoba nebo subjekt považují za nezákonný obsah ve smyslu Aktu o digitálních službách (DSA).
- 2) Hlášení může být provedeno elektronicky na adresu: kontakt@spolehliverecenze.cz nebo poštou na adresu: Spolehlivé recenze Pujmanové 1753/10a 140 00, 140 00 Praha 4, Česko
- 3) Hlášení by mělo obsahovat:
 - a) odůvodněné vysvětlení příčin, proč daná osoba nebo subjekt tvrdí, že Obsah uživatele je v rozporu s Pravidly hodnocení a komunikace nebo zákonem,
 - b) přesnou elektronickou lokalizaci informací, jako je přesná URL adresa a další informace umožňující identifikaci Obsahu uživatele, podle druhu Obsahu uživatele,
 - c) jméno a příjmení nebo název a e-mailovou adresu osoby nebo subjektu, který hlášení podává, s výjimkou hlášení týkajícího se informací považovaných za související s jedním z trestných činů uvedených v článcích 3–7 směrnice 2011/93/EU,

d) prohlášení potvrzující v dobré víře přesvědčení osoby nebo subjektu podávajícího hlášení, že informace a obvinění v něm uvedená jsou správná a úplná.

- 4) Hlášení by mělo umožnit identifikaci oznamovatele, přičemž to není povinný prvek, pokud není totožnost nezbytná k určení, zda daný Obsah uživatele představuje potenciálně nezákonný obsah.
- 5) Ihned po obdržení hlášení Spolehliverecenze.cz zašlou Uživateli potvrzení o přijetí hlášení – elektronicky, na uvedenou e-mailovou adresu (pokud hlášení obsahuje kontaktní informace umožňující zaslání potvrzení).
- 6) Pokud je hlášení neúplné nebo obsahuje jiné nedostatky znemožňující jeho vyřízení, můžou Spolehliverecenze.cz požádat oznamovatele o doplnění nebo opravu hlášení, zejména pokud se týká potvrzení vlastnictví práv, která jsou potenciálně porušena. Nedoplnění nebo neopravení hlášení nejpozději do 14 dnů od výzvy Spolehliverecenze.cz může být důvodem pro ponechání hlášení bez vyřízení. Hlášení se ponechá bez vyřízení také v případě, že oznamovatel neuvede kontaktní údaje a je potřeba hlášení doplnit nebo opravit.
- 7) Ověření Obsahu uživatele Spolehliverecenze.cz v souvislosti s hlášením proběhne neprodleně, nejpozději do 14 dnů od obdržení hlášení umožňujícího jeho vyřízení, pokud není třeba, vzhledem k povaze nezákonného Obsahu, aby ověření proběhlo dříve (např. pokud se obsah týká ohrožení života nebo bezpečnosti osob).
- 8) Spolehliverecenze.cz vykonává ověřování s náležitou péčí.
- 9) Hlášení a ověřování obsahu má za cíl odstranit informace považované za nezákonný obsah nebo znemožnit přístup k nim, s tím, že to nesmí vést k nadměrnému omezování svobody projevu a informací ostatních Uživatelů.
- 10) Během ověřování jsou Spolehliverecenze.cz oprávněné zablokovat Obsah uživatele tak, aby se stal neviditelným pro ostatní Uživatele nebo přijmout jiná opatření.
- 11) Po vykonaném ověření můžou Spolehliverecenze.cz trvale pozastavit nebo odstranit Obsah uživatele, který porušuje Pravidla hodnocení a komunikace nebo jinak omezit jeho zobrazení, nebo uznat, že Obsah uživatele neporušuje Podmínky hodnocení.
- 12) V případě přijetí opatření, jak je uvedeno výše, Spolehliverecenze.cz neprodleně informují o tom jak oznamovatele, tak Uživatele, který Obsah uživatele zveřejnil, s uvedením odůvodnění svého rozhodnutí.
- 13) Proti rozhodnutí Spolehliverecenze.cz může Uživatel, který tento Obsah uživatele zveřejnil, nebo oznamovatel podat odvolání podle pravidel popsaných v § 1 odst. 8 Pravidel hodnocení a komunikace.
- 14) Pokud z technických nebo provozních důvodů Spolehliverecenze.cz nemůžou konkrétní informaci odstranit, informují o tom oznamovatele.

8. Odvolací řízení

- 1) Pokud:
 - a) Spolehliverecenze.cz nezablokovaly nebo neodstranily Obsah uživatele nebo neomezily jeho zobrazení i přes hlášení jiného Uživatele nebo třetí osoby,

- b) Obsah uživatele byl zablokován nebo odstraněn nebo jeho zobrazení bylo omezeno v rozporu s ustanoveními Pravidel hodnocení,

Uživatel, který Obsah uživatele poskytl, nebo osoba, která hlásila Obsah uživatele k ověření, může podat odvolání.

- 2) Rozhodnutí Spolehliverecenze.cz musí obsahovat odůvodnění, které umožní podat odvolání, s výhradou situace, kdy existují právní důvody k odmítnutí odůvodnění rozhodnutí. Odůvodnění musí zahrnovat informace, jako například:
- a) uvedení, zda rozhodnutí zahrnuje odstranění Obsahu uživatele, znemožnění přístupu k němu, depozici nebo omezení zobrazení Obsahu uživatele nebo pozastavení nebo ukončení plateb vztahujících se k tomuto Obsahu uživatele nebo jiné opatření podle Pravidel hodnocení a komunikace, a pokud je to vhodné, územní rozsah rozhodnutí a dobu jeho trvání,
 - b) skutečnosti a okolnosti, na jejichž základě bylo rozhodnutí přijato, včetně případné informace, zda bylo rozhodnutí přijato na základě hlášení jiného Uživatele nebo třetí osoby, nebo na základě dobrovolných kontrol prováděných z vlastní iniciativy Spolehliverecenze.cz, a pokud je to výslovně nezbytné, totožnost oznamovatele,
 - c) pokud je to vhodné, informace o využití automatizovaných prostředků při přijímání rozhodnutí, včetně informace, zda bylo rozhodnutí přijato ve vztahu k Obsahu uživatele zjištěného nebo identifikovaného pomocí automatizovaných prostředků,
 - d) pokud se rozhodnutí týká potenciálně nezákonného Obsahu uživatele, uvedení právního základu, na kterém je rozhodnutí založeno, a vysvětlení důvodů, proč je na tomto základě daný Obsah uživatele považován za nezákonný,
 - e) pokud je rozhodnutí založeno na údajné nesouladnosti informací s podmínkami používání Služby, uvedení smluvního základu, na kterém je rozhodnutí založeno, a vysvětlení důvodů, proč je daný obsah považován za nesouladný s tímto základem,
 - f) jasné a uživatelsky přívětivé informace o možnostech odvolání, které má Uživatel nebo oznamovatel k dispozici.
- 3) Odvolání lze podat elektronicky na adresu: kontakt@spolehliverecenze.cz nebo poštou na adresu: Spolehlivé recenze Pujmanové 1753/10a 140 00, 140 00 Praha 4, Česko
- 4) Odvolání by mělo obsahovat nezbytné informace umožňující jeho vyřízení, včetně identifikačních a kontaktních údajů odvolatele a podrobného odůvodnění naznačujícího nesprávnost rozhodnutí Spolehliverecenze.cz.
- 5) Spolehliverecenze.cz neprodleně potvrdí přijetí odvolání elektronicky na uvedenou e-mailovou adresu.
- 6) Odvolání bude vyřízeno do 14 dnů ode dne podání.
- 7) Pokud odvolání obsahuje dostatečné důvody k uznání, že rozhodnutí Spolehliverecenze.cz je nesprávné/neopodstatněné, Spolehliverecenze.cz své rozhodnutí neprodleně zruší.

8) Odvolání je posuzováno Spolehliverecenze.cz. Odvolání nejsou posuzována automatizovaným způsobem.

§ 2

Podmínky a pravidla zveřejňování recenzí, které nejsou založeny na transakcích

1. Podmínky uvedené v § 1 „Podmínky a pravidla zveřejňování Hodnocení a/nebo Recenzí založených na transakcích“ se použijí obdobně, s následujícími výjimkami:

- 1) Hodnocení a/nebo Recenze nemusí být založeny na provedené transakci a uzavření smlouvy s Uživatelem na dodávku produktu nebo služby není nutné.
- 2) Způsob a účel Hodnocení a/nebo Recenze se řídí pokyny Klienta zaslanými e-mailem. Spolehliverecenze.cz působí pouze jako poskytovatel technických služeb.
- 3) I když Spolehliverecenze.cz kontrolují Hodnocení a/nebo Recenze z hlediska jejich možné nepřijatelnosti a zpracovávají je příslušným způsobem, nejsou zahrnuty ve statistikách Hodnocení a/nebo Recenzí založených na transakcích a nejsou součástí widgetu a pečeti Spolehliverecenze.cz a/nebo eKomi. Místo toho jsou jasně označeny a prezentovány jako Hodnocení a/nebo Recenze nezaložené na transakcích.
- 4) Forma zveřejnění Hodnocení a/nebo Recenzí nezaložených na transakcích by měla být v souladu s pokyny Klienta zaslanými e-mailem.

2. Pravidla a povinnosti Klienta v oblasti získávání Hodnocení a/nebo Recenzí nezaložených na transakcích

- 1) Hodnocení a/nebo Recenze se obvykle získávají zasláním pozvání k vystavení Hodnocení a/nebo Recenze, prostřednictvím kterého Klient, nebo Spolehliverecenze.cz jménem Klienta, poskytne odkaz pro vytvoření hodnocení potenciálnímu Uživateli.
- 2) Klient se zavazuje informovat Uživatele o Pravidlech hodnocení a vymáhání dodržování pokynů Uživateli.
- 3) Vygenerované odkazy na Hodnocení a/nebo Recenze jsou platné po dobu šesti měsíců. Po uplynutí této doby mohou Spolehliverecenze.cz odkazy deaktivovat a tyto nebudou již použitelné.
- 4) Klient se zavazuje umožnit všem potenciálním Uživatelům možnost vystavení Hodnocení a/nebo Recenze. Klient nesmí v tomto ohledu vybírat potenciální Uživatele svévolně. Pokud je záměrem Klienta umožnit hodnocení pouze části potenciálních Uživatelů, je nutný předchozí písemný souhlas Spolehliverecenze.cz. V takovém případě musí být jasně definována skupina potenciálních Uživatelů a kritéria výběru musí být transparentní a dohledatelná.
- 5) Jakékoliv nenáležité ovlivňování Uživatelů, manipulace s Hodnoceními a/nebo Recenzemi a jakýkoliv druh narušování procesu hodnocení je nepřijatelný. Klient se zavazuje zdržet:
 - a) nabízení výhod (slevy, kupóny, apod.) Uživatelům nebo potenciálním Uživatelům za vystavení pozitivních hodnocení nebo nevystavení negativních hodnocení,
 - b) vyhrožování Uživatelům nebo potenciálním Uživatelům jakýmkoliv nepříjemnostmi v případě vystavení negativních hodnocení,

- c) ovlivňování jakýmkoliv způsobem procesu hodnocení nebo jeho navržení tak, aby znemožňovalo nebo ztěžovalo vystavení negativních hodnocení,
 - d) hodnocení sebe sama nebo přímého či nepřímého zadávání tohoto úkolu třetím stranám (včetně zaměstnanců Klienta),
 - e) jiného manipulativního ovlivňování procesu hodnocení.
- 6) Spolehliverecenze.cz nenesou odpovědnost, včetně odpovědnosti za škodu, za porušení jakéhokoliv ustanovení těchto Pravidel hodnocení a komunikace Klientem.

§ 3

Obecná pravidla komunikace všech Uživatelů využívajících služby Spolehliverecenze.cz

V případě opakovaných porušení Pravidel hodnocení můžou Spolehliverecenze.cz zablokovat přístup ke svým službám. To nezavazuje Klienta povinností vůči Spolehliverecenze.cz vyplývajících ze Smlouvy.

