

Obchodní podmínky Platformy Igluu pro profesionální uživatele

1) Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost Igluu s.r.o. se sídlem Lomnického 1742/2a, Nusle, 140 00 Praha 4, IČ 09763465, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 342107 („**Poskytovatel**“) je provozovatelem internetové realitní platformy, která v sobě spojuje funkci online komerčního nástroje pro realitní profesionály a sofistikovaného realitního portálu pro širokou veřejnost, jakož i navazující aplikace („**Platforma Igluu**“).
- 1.2 Na základě registrace na Platformě Igluu, v jejímž rámci Zákazník odsouhlasí tyto Obchodní podmínky Platformy Igluu pro profesionální uživatele („**Podmínky**“), uzavírají Zákazník a Poskytovatel Smlouvu o užití Platformy Igluu („**Smlouva**“), jejímž obsahem jsou tyto Podmínky.
- 1.3 Poskytovatel může uzavření Smlouvy odmítnout, zejména z důvodu, že uzavření Smlouvy s danou osobou by mohlo ohrozit reputaci a dobré jméno Poskytovatele. Jako Zákazník nebude přijata zejména osoba, která je insolventní, ohledně jejího majetku byla nařízena exekuce, provozuje nelegální činnosti, nemá k poskytování svých služeb všechna nezbytná oprávnění, tato osoba sama či členové jejího statutárního orgánu a/nebo koncový majitel je podezřelý ze spáchání trestné činnosti, je trestně stíhán a/nebo byl pravomocně odsouzen pro trestný čin či přečin související s předmětem podnikání a/nebo její předmět podnikání (činnosti) je v rozporu s dobrými mravy.
- 1.4 Podmínky upravují právní rámec pro užívání Platformy Igluu a Služeb. Podmínky jsou pro Zákazníka závazné okamžikem uzavření Smlouvy.
- 1.5 Přílohou Podmínek je **Katalog Služeb**, kde je uveden detailní popis Platformy Igluu a jednotlivých Služeb, a **Ceník**, kde jsou uvedeny Poplatky za jednotlivé Služby.

2) Vymezení pojmů

Doba řešení – čas od nahlášení Vady na Podporu do vyřešení Vady nebo přijetí srovnatelného náhradního řešení.

Doména – doména www.igluu.cz, její podstránky, případně jiné domény určené Poskytovatelem.

Měřená doba - celková délka Vyhodnocovacího období, vyjádřená v minutách, ponížena o dobu trvání Plánovaných odstavků.

Plánovaná odstavka – zvláště vyhrazené období, zejména pro účely nezbytných úprav Platformy Igluu, bezpečnostního updatu, aktualizace nových verzí služeb, úkonů prováděných na žádost Zákazníků či nezbytných k odvrácení škody, kdy Platforma Igluu a Služby nebudou dostupné.

Podpora – Podpora k Platformě Igluu a Službám je k dispozici na adrese podpora@igluu.cz nebo pod tlačítkem Podpora v sekci Nástroje.

Poplatek – poplatek za užívání Platformy Igluu a Služeb.

Realitní server – server provozovaný Poskytovatelem nebo třetími osobami bez teritoriálního omezení, za účelem uveřejňování nabídek a poptávek prodeje nebo nájmu nemovitostí či jejich částí.

Služba – služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi, uvedená v **Katalogu Služeb**.

Smluvní strany: společné označení pro Poskytovatele a Zákazníka.

Uživatel – každá fyzická osoba, která má právo využívat Platformu Igluu dle smlouvy Zákazníka, pod kterého spadá (např. jednotliví realitní zprostředkovatelé pracující pro jednu realitní kancelář). Je-li Zákazník fyzickou osobou, může být zároveň i Uživatelem.

Vada – nesoulad poskytnuté Služby s popisem nebo parametry stanovenými v Katalogu Služeb a Podmínkách.

Vyhodnocovací období - kalendářní měsíc.

Zákazník – subjekt, který uzavírá smlouvu s Poskytovatelem.

3) Předmět Smlouvy

- 3.1 Na základě Smlouvy je Poskytovatel povinen zpřístupnit Zákazníkovi Platformu Igluu a poskytovat Zákazníkovi Služby objednané na Platformě Igluu.
- 3.2 Zákazník je na základě Smlouvy povinen hradit Poplatek za sjednané Služby dle [Ceníku](#), řídit se při odebrání Služeb těmito Podmínkami a [Podmínkami používání webových stránek](#).
- 3.3 Smluvní strany se zavazují k poskytování vzájemné součinnosti nezbytné k řádnému plnění Smlouvy i povinností vyplývajících z právních předpisů.

4) Aktivace uživatelského účtu a Služeb

- 4.1 Po uzavření Smlouvy vytvoří Poskytovatel Zákazníkovi uživatelský účet se samoobslužnou zónou, ve které si Zákazník může objednávat a kupovat Služby, spravovat svůj profil a řídit a spravovat účty svých Uživatelů.

5) Podmínky užití Platformy Igluu

- 5.1 Zákazník je oprávněn Platformu Igluu užit jen v souladu se Smlouvou a za sjednaným účelem, jímž je výkon vlastní realitní činnosti, a neužije sám ani neumožní jinému užití Platformy Igluu, jež by jakkoli přesahovalo tento vymezený účel.
- 5.2 Zákazník se zavazuje, že bude užívat Platformu Igluu v dobré víře a v souladu se všemi aktuálně platnými právními předpisy. Zákazník se zavazuje, že jeho využívání Platformy Igluu a Služby nebude sloužit:
 - k porušování právních předpisů platných na území České republiky;
 - ke zpřístupňování protizákonného obsahu;
 - k porušování práv duševního vlastnictví Poskytovatele a třetích osob;
 - k porušování jiných práv a oprávněných zájmů Poskytovatele a třetích osob;
 - k ohrožování dobrého jména Poskytovatele a třetích osob; a
 - k jakémukoli poškozování Poskytovatele či třetích osob.
- 5.3 Zákazník odpovídá za to, že shodným způsobem budou Platformu Igluu užívat jednotliví Uživatelé, kterým užití umožní.
- 5.4 Dostupnost Platformy Igluu a vzhled či dosažitelnost některých funkcí se může lišit dle použitého operačního systému, hardware či internetového prohlížeče. Zákazník bere na vědomí, že na starších verzích operačních systémů, prohlížečů a zařízení nemusí být Platforma Igluu a Služby přístupné či plně funkční a v těchto případech Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Služby ani za sníženou kvalitu Služby.
- 5.5 Zákazník není oprávněn poskytnout své oprávnění k užití Platformy Igluu a Služeb třetím osobám ani jakýmkoliv jiným způsobem jej postoupit, přenechat, zapůjčit či umožnit

užívání Platformy Igluu třetím osobám, s výjimkou řádně zaregistrovaných Uživatelů přiřazených k Zákazníkovi za podmínek stanovených níže v kapitole Uživatelé.

- 5.6 Zákazník ani žádný jeho Uživatel není oprávněn jakýmkoli způsobem Platformu Igluu upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či jej zařadit do díla souborného bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník není oprávněn provádět zpětnou analýzu, dekompilaci nebo převod zdrojového kódu Platformy Igluu či používat Platformu Igluu způsobem, který je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy nebo který poškozují Poskytovatele či jiné osoby, včetně jejich dobrého jména.
- 5.7 Zákazník není oprávněn provádět jakékoli strojové či automatizované spouštění Platformy Igluu a Služeb, načítání dat, stahování obsahu a podobně bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem.
- 5.8 Zákazník nenabývá k Platformě Igluu žádná jiná práva než ta uvedená v rámci těchto Podmínek. Poskytovatel a Zákazník vylučují veškeré zákonné licence či volné užití, které lze vyloučit dohodou Poskytovatele a Zákazníka či jiná oprávnění, není-li sjednáno písemně mezi stranami jinak.
- 5.9 V případě, že dojde za dobu trvání smluvního oprávnění Zákazníka k užití Platformy Igluu či v souvislosti s ním ke vzniku jakékoli nové součásti Platformy Igluu, stává se součástí Platformy Igluu a Poskytovatel okamžikem vzniku takové části vykonává práva k takové části Platformy Igluu. Toto ustanovení se obdobně použije i na plnění jiné než Platforma Igluu, které je chráněné právy duševního vlastnictví a je poskytováno na základě Smlouvy.

6) Rozsah užívání Platformy Igluu a Služeb

- 6.1 Zákazník a případně jeho Uživatelé využívají Platformu Igluu a Služby na ní v rozsahu objednaném Zákazníkem. Přehled objednaných Služeb je uveden v samoobsluze uživatelského účtu.

7) Uživatelé

- 7.1 Zákazník je povinen pro každého nového Uživatele vytvořit účet v samoobsluze uživatelského účtu a jejím prostřednictvím vygenerovat a zaslat novému Uživateli specifický odkaz s pozváním do Platformy Igluu. Zasláný odkaz nový Uživatel použije k dokončení své registrace a nastavení přístupového hesla. Ihned poté má nový Uživatel přístupové oprávnění k Platformě Igluu a Službám objednaným pro tohoto Uživatele Zákazníkem. Pokud je Uživatel identifikován jménem a příjmením, Zákazník zaručuje, že tyto identifikační údaje Uživatele ověřil a jsou reálné.
- 7.2 Zákazník je oprávněn samostatně pro jednotlivé své Uživatele nastavit Služby v rámci Platformy Igluu v rozsahu jím objednaných Služeb. Uživatel přiřazený pod Zákazníka je oprávněn užívat Platformu Igluu a Služby v rozsahu, v jakém mu byly Služby Zákazníkem objednaný a zaplacený.
- 7.3 Zákazník je odpovědný za to, že Uživatelé užívají Platformu Igluu v souladu s podmínkami Smlouvy a v rozsahu Služeb pro ně objednaných a zaplacených. Zákazník odpovídá za veškeré úkony svých Uživatelů a je jejich úkony vázán. Zákazník je rovněž odpovědný za veškeré škody způsobené jednáním jeho Uživatelů v rozporu s těmito Podmínkami či s Podmínkami používání webových stránek.

8) Aktualizace

- 8.1 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel průběžně Platformu Igluu aktualizuje. Pokud by aktualizace měla měnit práva a povinnosti vymezené ve Smlouvě, zejména v těchto Podmínkách, budou Strany postupovat v souladu s čl. 20 Podmínek.

9) Datové úložiště

- 9.1 Zákazník (včetně jeho uživatelů) může využívat **datová úložiště** Platformy Igluu v rozsahu, v jakém si je předplatil. Rozsah datového úložiště je uveden v samoobsluze uživatelského účtu Zákazníka a zde může Zákazník rozsah datového úložiště upravit. Cenové podmínky jsou uvedeny v **Ceníku**.
- 9.2 Aktuální využití úložiště může Zákazník sledovat rovněž v samoobsluze uživatelského účtu. V případě, že velikost datového úložiště Zákazníka přesáhne předplacenou velikost úložiště Zákazníka, má Zákazník možnost přikoupit si větší rozsah datového úložiště. Poplatek za větší rozsah je uveden v Ceníku.

10) Poplatek

- 10.1 Výše Poplatku za užití Platformy Igluu a Služby je stanovena v **Ceníku**, který je nedílnou součástí Smlouvy. Objednáním Služeb na Platformě Igluu Zákazník souhlasí s dohodnutou výší Poplatku.
- 10.2 Do Poplatků uvedených v Ceníku je již zahrnuta daň z přidané hodnoty.
- 10.3 Poplatek se považuje za uhrazený od okamžiku připsání částky na účet Poskytovatele.
- 10.4 Poplatek za Služby se hradí formou předplatného. Způsob úhrady, včetně frekvence plateb, určuje Zákazník nastavením v samoobsluze uživatelského účtu.
- 10.5 Poplatek za kalendářní měsíc je splatný nejpozději první den daného kalendářního měsíce. Pokud nebude Poplatek uhrazen, Poskytovatel zašle Zákazníkovi upomínku platby Poplatku. V případě, že Poplatek nebude zaplacen ani poslední den daného kalendářního měsíce, poskytovatel vypne Zákazníkovi placené Služby a zpřístupní mu pouze neplacenou verzi Platformy Igluu.
- 10.6 V případě ukončení této Smlouvy v době trvání předplatného se Poplatek za toto předplatné nevrací.
- 10.7 Nárok na úhradu Poplatku za aktivaci vzniká Poskytovateli okamžikem objednání první placené Služby Zákazníkem v samoobsluze uživatelského účtu. Do uhrazení příslušného Poplatku má Zákazník k dispozici pouze bezplatnou verzi Platformy Igluu, nikoli však placené Služby.
- 10.8 Pro objednání placených Služeb Zákazníkem v samoobsluze uživatelského účtu Zákazníka je potřeba zaplatit Poplatek formou umožněnou Platformou Igluu, pokud se strany nedohodnou jinak. Po zaplacení Poplatku zašle Poskytovatel Zákazníkovi potvrzení o zaplacení Poplatku zobrazením v samoobsluze uživatelského účtu a zároveň na emailovou adresu Zákazníka či osob zastupujících Zákazníka uvedenou v uživatelském účtu Zákazníka.

- 10.9 Po dobu prodlení se zaplacením dlužného Poplatku má Poskytovatel právo omezit rozsah Služeb, přístup k datům Zákazníka uloženým na Platformě Igluu v předchozích obdobích a možnost si tato data převést na jiné úložiště. Přístup k datům Zákazníka bude obnoven, pokud dojde k doplacení dlužné částky Poskytovateli Zákazníkem během 3 měsíců ode dne splatnosti neuhrazené částky. Další placené Služby si Zákazník bude moci objednat pouze po uhrazení dlužných částek a Poplatku za aktivaci.
- 10.10 Poplatky za Služby mohou být změněny na základě změny Ceníku podle čl. 20 Podmínek. Poskytovatel je oprávněn Ceník změnit a tuto změnu je povinen oznámit Zákazníkům nejméně měsíc předem formou oznámení v samoobsluze uživatelského účtu. Změny Ceníku, které nezhoršují postavení Zákazníka, zejména snížení Poplatku za Služby, doplnění Poplatku za nové Služby, které se současně doplňují do Katalogu Služeb, nebo formální úpravy, je Poskytovatel oprávněn provést k jakémukoli datu a s okamžitou účinností.

11) Neplacená verze Platformy Igluu

- 11.1 Podmínky užívání neplacené verze Platformy Igluu jsou stejné jako pro užívání placené verze Platformy Igluu. Neuplatňuje se však čl. 10 Poplatek a právo užití je tak poskytováno bezplatně. Zároveň Poskytovatel nezaručuje v tomto režimu jakoukoli funkcionalitu či Podporu a nepoužije se čl. 12 Podmínek.
- 11.2 Okamžikem zpřístupnění placené Služby Zákazníkovi je neplacená verze Platformy Igluu Zákazníkovi ukončena.

12) Parametry Služeb a Podpora

- 12.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Platformu Igluu a Služby dle níže uvedených parametrů. Zákazník má při nedodržení garantované úrovně některého z výslovně uvedených parametrů nárok požadovat slevu z Poplatku za následující období ve výši a za podmínek stanovených v těchto Podmínkách („**Dohodnutá sleva**“). Není-li stanoveno jinak, garantovaná úroveň parametru musí být dodržována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 12.2 V době Plánované odstávky není Igluu povinno dodržovat garantované úrovně parametrů Služeb a nevzniká nárok na Dohodnutou slevu.
- 12.3 Je-li to vzhledem k rozsahu a předmětu Plánované odstávky možné, Igluu bude přednostně provádět Plánovanou odstávku v termínu, který minimalizuje dopad Plánované odstávky na poskytování Služeb, zpravidla v době od pátku 20:00 SEČ/SELČ do neděle 22:00 SEČ/SELČ.
- 12.4 Mimo Plánované odstávky nárok na Dohodnutou slevu Zákazníkovi nevzniká, pokud nedodržení garantované úrovně některého z výslovně uvedených parametrů Služby bylo způsobeno:
- okolnostmi vyšší moci,
 - nerovnoměrnou zátěží ze strany Zákazníka,
 - rychlostí internetového připojení Zákazníka či Uživatele,
 - v důsledku zařízení, softwaru nebo jiné technologie Zákazníka nebo třetích stran,
 - jednáním nebo nečinností Zákazníka, uživatele nebo jakékoli osoby na straně Zákazníka,
 - pozastavením nebo ukončením práva Zákazníka na využívání Platformy Igluu a Služeb v souladu se těmito podmínkami,
 - nedostupností služeb třetích stran s výjimkou služeb subdodavatelů Igluu;

- 12.5 Nerovnoměrnou zátěží ze strany Zákazníka se rozumí zejména případy, kdy přihlášený Uživatel Zákazníka vyvolává vícenásobné množství služeb v neadekvátním časovém období, opakuje stejná volání (například několikanásobné spouštění jedné služby), pracuje v různých částech Platformy Igluu ve více oknech současně, spouští několik Služeb současně, či vícenásobné přihlášení jednoho Uživatele Zákazníka, ukládání či stahování neadekvátního množství obsahu, nevhodných formátů obsahu specifických pro danou Službu, či případy jakéhokoli jednání v rozporu s Podmínkami (např. jakékoli strojové či automatizované spouštění Služeb, načítání dat, stahování obsahu) („**Nerovnoměrná zátěž**“).
- 12.6 Poskytovatel negarantuje Dostupnost a jiné parametry jakékoli funkčnosti a služby poskytované třetími stranami, které jsou přístupné prostřednictvím Platformy Igluu, není-li výslovně uvedeno jinak v Podmínkách. Igluu se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení výpadků a informovat s předstihem o odstávkách takových služeb, pokud je o nich Igluu informováno třetí stranou.

Dostupnost

- 12.7 Igluu garantuje dostupnost Platformy Igluu a Služeb („**Dostupnost**“) a Dohodnutou slevu ve vztahu k porušení garantované Dostupnosti dle Tabulky 1.

Tabulka 1:

Parametr	Garantovaná úroveň	Dohodnutá sleva
Dostupnost	99,99 %	x% z měsíčního Poplatku za nedodržení dohodnuté úrovně Dostupnosti

- 12.8 Dostupnost je vyjádřena v procentech a stanoví se podle vzorce: $100 - ((\text{Doba trvání Výpadků} / \text{Měřená doba}) \times 100)$.
- 12.9 Platforma Igluu a Služby nebudou dostupné v době Plánované odstávky. Zákazník bude o jakémkoliv Plánované odstávce informován oznámením do samoobsluhy uživatelského účtu či prostřednictvím e-mailu nejméně 2 pracovní dny předem s výjimkou Plánované odstávky za účelem odstranění Vad priority 1 a 2. Celková doba trvání Plánované odstávky během jednoho kalendářního měsíce nepřesáhne 4 hodiny.
- 12.10 Výpadkem se rozumí stav mimo Plánované odstávky, kdy:
- se není možné připojit k Platformě Igluu,
 - Platforma Igluu zobrazuje neadekvátní odpovědi nebo neadekvátně reaguje na akce Uživatele Zákazníka s výjimkou zobrazování neadekvátního obsahu, který je vytvářen Zákazníkem, Uživatелеm Zákazníka či jinými Zákazníky či Uživateli Zákazníků, nebo
 - Platforma Igluu zabraňuje využití Služby všemi koncovými uživateli, („**Výpadek**“).
- 12.11 Dobou trvání Výpadků se rozumí celková doba trvání Výpadků za vyhodnocovací období, vyjádřená v minutách. Nastane-li stav odpovídající Výpadku opakovaně s odstupem kratším než 30 minut, je celé období od vzniku tohoto stavu po jeho ukončení, včetně těchto časových odstupů, jedním Výpadkem.
- 12.12 Služby se nepovažují za nedostupné ani se jejich fungování nepovažuje za narušené, pokud není dostupné nebo funkční s ohledem na práva přiřazená Zákazníkem Uživateli Zákazníka.

Odezva

- 12.13 Poskytovatel zajistí, že doba od přijetí požadavku na prvním aplikačním prvku Platformy Igluu do odeslání odpovědi Platformy Igluu na posledním aplikačním prvku Platformy Igluu („Odezva“) nepřekročí 1000 ms u nejméně 90 % případů využití Platformy Igluu, začínající požadavkem Zákazníka či Uživatelem Zákazníka vůči Platformě Igluu k poskytnutí Služby a končících oznámením Platformy Igluu o poskytnutí Služby či důvodu jejího neposkytnutí (zobrazení obsahu/zobrazení výsledku), a to s výjimkou služeb třetích stran.
- 12.14 Igluu není povinno zajistit Odezvu garantovanou v článku 12.13 v případě Nerovnoměrné zátěže. V takovém případě je Igluu oprávněno zobrazit Uživatelům Zákazníka chybové hlášení.

Doba řešení

- 12.15 Poskytovatel se zavazuje dodržovat Doba řešení uvedenou v Tabulce 2.

Tabulka 2

Priorita	Doba řešení	Dohodnutá sleva
1 - Kritická	Do 24 hodin	25% za každé jednotlivé porušení
2 - Vysoká	Do 3 pracovních dnů	20% za každé jednotlivé porušení
3 - Střední	Do 20 pracovních dnů	15% za každé jednotlivé porušení
4 - Nízká	Do 180 pracovních dnů	10% za každé jednotlivé porušení

- 12.16 Do Doby řešení se nezapočítává doba, kdy Platforma Igluu čeká na součinnost vyžádanou od Zákazníka či Uživatele Zákazníka.
- 12.17 Priorita Vady se určí dle klasifikace v Tabulce 3.

Tabulka 3

Priorita vady	Popis a příklad chyby
1 - Kritická	- nefunkční poskytování Služeb pro alespoň 60 % Uživatelů Zákazníka nebo alespoň 60 % Služeb čerpaných Zákazníkem v intervalu 15 minut, - bezpečnostní incident postihující alespoň 1 % (a zároveň více než deset) Uživatelů Zákazníka (např. kompromitace přístupových údajů administrátorů aplikace, - únik osobních údajů Uživatelů Zákazníka či jimi uchovávaných osobních údajů klientů Zákazníka na Platformě Igluu).

Priorita vady	Popis a příklad chyby
2 - Vysoká	<ul style="list-style-type: none"> - nefunkční poskytování Služeb pro alespoň 10 % a méně jak 60 % Uživatelů Zákazníka nebo alespoň 10 % a méně než 60 % Služeb čerpaných Zákazníkem v intervalu 30 minut, - narušené poskytování Služeb pro alespoň 60 % Uživatelů Zákazníka nebo alespoň 60 % Služeb čerpaných Zákazníkem, - Bezpečnostní incident postihující méně než 1 % (a zároveň alespoň 2 a méně než 10) Uživatelů Zákazníka (např. kompromitace přístupových údajů skupiny Uživatelů Zákazníka, únik osobních údajů Uživatelů Zákazníka či jimi uchovávaných osobních údajů klientů na Platformě Igluu a podobně). - dostupnostní incident, např. nedostupnost Platformy Igluu; chyba v přihlašování zabraňující přístupu do prostředí Platformy Igluu.
3 – Střední	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování Služeb je narušené pro méně než 10 % Uživatelů Zákazníka a méně než 10 % Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 60 minut, nejde-li o jednotky případů narušení (počet Uživatelů a počet Služeb je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb). - poskytování Služeb je funkční bez omezení, ale vykazuje provozní nedostatky bez dopadu na Uživatele (např. vstupy pro účtování). - bezpečnostní incident, který nevede k bezprostřednímu ohrožení Služeb nebo se jedná o zranitelnosti, které lze pouze obtížně zneužít.
4 – Nízká	<ul style="list-style-type: none"> - Služby jsou plně funkční s drobnou vadou, bez dopadu na obchodní služby či procesy Zákazníka, např. grafická či jazyková chyba na Portálu Igluu, chyba v zobrazení loga v prostředí, nepřesná či zastaralá informace v dokumentaci.

12.18 V případě, kdy je priorita Vady určena na základě nefunkčního či narušeného poskytování Služeb, je takové nefunkční či narušené poskytování Služeb Vadou pouze tehdy, je-li způsobeno nefunkčností či narušením poskytování Služeb alespoň dvou Uživatelů Zákazníka.

12.19 Za vadu není považována nesoučinnost Platformy Igluu se software třetích stran, ledaže takovou součinnost výslovně předvídá funkční specifikace Platformy Igluu.

Podpora

12.20 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli informace o vadách Platformy Igluu, o kterých se dozví, a to na Podporu Poskytovatele. V případě, že Zákazník oznámení učiní jiným způsobem, ustanovení o Době řešení se neaplikují.

12.21 Povinnost odstranit vadu je splněna také poskytnutím řádné instrukce, jak vadu opravit, jde-li o vadu, která takto může být odstraněna.

12.22 Podpora a údržba je vždy poskytována dálkovým způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

13) Omezení přístupu k Platformě Igluu

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn technickými prostředky omezit či zamezit Zákazníkovi či jeho Uživatelům užívání Platformy Igluu, např. tím, že mu zamezí aktivní přístup k Platformě Igluu, pokud Zákazník porušil anebo porušuje Podmínky nebo svým jednáním (včetně jednání jeho Uživatelů) ohrožuje bezpečnost Platformy Igluu.
- 13.2 V těchto případech je Poskytovatel rovněž oprávněn okamžitě ukončit poskytování přístupu k Platformě Igluu a Služeb Zákazníkovi či konkrétnímu Uživateli Zákazníka, který se takového jednání dopustil. V případě oprávněného zamezení přístupu k Platformě Igluu a Službám Poskytovatelem nemá Zákazník právo na Dohodnutou slevu ani na náhradu škody s tímto spojenou.
- 13.3 Nebrání-li tomu vážné důvody, spočívající zejména v bezprostředním ohrožení bezpečnosti osobních údajů, má Poskytovatel povinnost před omezením či ukončením poskytování Služby vyzvat Zákazníka k nápravě a poskytnout mu k tomu přiměřenou lhůtu s tím, že ve výzvě uvede přesné datum pozastavení nabízení Služeb v případě marného uplynutí lhůty bez vykonané nápravy porušení ze strany Zákazníka.
- 13.4 Pokud je Zákazník v prodlení s placením kterékoli části Poplatku či jiného dluhu vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi zamezit přístup k jemu objednaným placeným Službám a zpřístupnit Zákazníkovi pouze neplacené Služby Platformy Igluu.

14) Ochrana práv

- 14.1 Pokud Zákazník poskytne Poskytovateli či umožní přístup k jakémukoli podkladu chráněnému právy duševního vlastnictví či jiným právem třetí osoby, nebo bude požadovat, aby Poskytovatel takový podklad užil, zejména do něj zasáhl, použil jej, zpracoval či upravil, Zákazník se zavazuje zbavit Poskytovatele (včetně jeho subdodavatelů) jakékoli odpovědnosti (zejm. náhrady škody) vyplývající z užívání takového plnění Poskytovatelem a poskytnout Poskytovateli všechna potřebná práva, hesla či jiná obdobná oprávnění, která jsou zapotřebí pro užívání takového plnění. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele za jakoukoli újmu, která mu v důsledku porušení tohoto odstavce vznikne.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují, že se budou vzájemně okamžitě informovat o veškerých nárocích třetích stran v souvislosti s porušením jejich práv, k nimž došlo v důsledku poskytování plnění podle Smlouvy.
- 14.3 Zákazník zajistí přijetí všech potřebných bezpečnostních a zabezpečovacích opatření na Zákazníkem provozovaných zařízeních či v rámci jiných prostředí, ke kterým má Zákazník přístup a jsou užita pro plnění Smlouvy.
- 14.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou tím, že Zákazník nepřijal nezbytná opatření k zabezpečení své výpočetní techniky, svých účtů, přístupů a hesel k Platformě Igluu.

15) Ochrana důvěrných informací

- 15.1 Obě Smluvní strany budou zachovávat mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, o nichž se dozví při plnění Smlouvy. Za důvěrné se považují všechny informace, které:
 - a) jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, zejména informace o finanční situaci, obchodních partnerech, obchodní údaje a plány, seznamy zákazníků, údaje o zákaznících a další informace, jež se týkají skutečné nebo předpokládané obchodní činnosti, cen, cenových struktur, marketingu a prodeje, technické údaje, postupy a

metodiky, údaje o zaměstnancích a obchodních zástupcích a jakékoli informace a materiály s těmito údaji související,

- b) obsah Smlouvy kromě částí, které jsou veřejně dostupné,
 - c) informace, jež jsou chráněny obecně závaznými právními předpisy, např. jako předměty duševního vlastnictví,
 - d) informace, které za důvěrné Smluvní strana označí,
 - e) informace, jež by v případě neoprávněného zveřejnění či jiného zpřístupnění třetím stranám mohly poškodit Smluvní stranu,
(dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 15.2 Na charakter Důvěrných informací nemá vliv skutečnost, zda jsou poskytovány či zda se s nimi Smluvní strana seznamuje v písemné, ústní či elektronické podobě, ani skutečnost, zda byly poskytnuty přímo ze strany smluvní strany či jejího poradce, zástupce, zaměstnance či zda byly poskytnuty před uzavřením Smlouvy či poté.
- 15.3 Smluvní strana může využít Důvěrné informace druhé Smluvní strany a zpřístupnit je třetím osobám využívaným k plnění Smlouvy nebo právním zástupcům, zaměstnancům, orgánům společnosti nebo jejich členům za předpokladu, že osoba nebo subjekt, kterým mají být Důvěrné informace sděleny, jsou vázány dostatečnou smluvní nebo zákonnou povinností zachovávat mlčenlivost o sdělovaných informacích, a to minimálně v rozsahu, v němž je Smluvní strana vázána Podmínkami, a povinností využívat je pouze pro účely plnění Smlouvy.
- 15.4 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním majetkem příslušné Smluvní strany a smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci při plnění této Smlouvy, se Smluvní strana zavazuje nemnožit žádným způsobem Důvěrné informace, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům, či subdodavatelům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Smlouvu. Každá Smluvní strana se zároveň zavazuje nepoužít Důvěrné informace jinak než za účelem plnění Smlouvy či ochrany svých práv ze Smlouvy plynoucích.
- 15.5 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat, analyzovat a používat data získaná v souvislosti s provozem Platformy Igluu a tato data následně využívat, a to pouze při vývoji nových služeb a zlepšování služeb stávajících. Tato data však nebudou poskytnuta třetí osobě, nejde-li o subdodavatele Poskytovatele, zejména subdodavatele dodávajícího komponenty integrované do Platformy Igluu.
- 15.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu na skutečnosti, jež nasvědčují možnému úniku důvěrných informací, případně na nedostatečná opatření k jejich zabezpečení.
- 15.7 Ochrana informací se netýká případů, kdy:
- a) Smluvní strana doloží, že tyto informace jsou veřejně přístupné, aniž by zveřejnění bylo způsobeno Smluvní stranou samotnou;
 - b) Smluvní strana doloží, že měla k takovým informacím přístup ještě před jejich obdržetím od druhé Smluvní strany, i když to bylo před datem účinnosti Smlouvy, a že přístup k příslušným informacím nezískala s využitím nezákonných prostředků;
 - c) Smluvní strana získá písemný souhlas druhé Smluvní strany, jíž se příslušné informace týkají, aby dané informace zpřístupnila; nebo
 - d) ke zpřístupnění takových informací došlo na základě povinnosti vyplývající ze zákona nebo na základě závazného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci.

Je-li tomu tak, zpřístupňující Smluvní strana je povinna informovat druhou Smluvní stranu, že Důvěrné informace mají být nebo byly zpřístupněny, nebrání-li tomu zákonná povinnost nebo zá závazné rozhodnutí oprávněného orgánu.

- 15.8 Povinnost zachovávat mlčenlivost a povinnosti podle tohoto článku 15 trvá po dobu platnosti Smlouvy a pět (5) let po skončení Smlouvy.

16) Osobní údaje

- 16.1 Zákazník zaručuje, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat příslušné osobní údaje osob, které mu byly předány Zákazníkem za účelem plnění Smlouvy, a že tyto osoby byly Zákazníkem řádně informovány o předání jejich osobních údajů Poskytovateli a Poskytovatel je dále ve stanoveném rozsahu nemusí informovat.
- 16.2 Zákazníka Poskytovatel sjednají Smlouvu o zpracování osobních údajů upravující vzájemná práva a povinnosti ohledně takto předaných osobních údajů.

17) Bezpečnost a prevence škodlivého jednání

- 17.1 Poskytovatel odpovídá za zabezpečení Platformy Igluu a Služeb.
- 17.2 Zákazník odpovídá za zabezpečení svých systémů a infrastruktury pro přístup k Platformě Igluu a za obsah dat, která na Platformu Igluu nahrává. Zákazník je povinen přijmout přiměřená organizační a technická opatření k předcházení, identifikaci a zamezení jednání, které je v rozporu s právními předpisy, Smlouvou, Podmínkami či Podmínkami používání webu a je činěno s úmyslem poškodit Zákazníka, jeho Uživatele, Poskytovatele či jakoukoli třetí osobu.
- 17.3 V případě podezření na jakékoli výše uvedené jednání jsou Smluvní strany povinny přijmout nezbytná opatření k minimalizaci možných rizik a škod, bez prodlení informovat druhou Smluvní stranu o takovém podezření a poskytnout si nezbytnou součinnost pro zamezení škodlivých dopadů takového jednání.

18) Odpovědnost za škodu

- 18.1 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu druhé Smluvní straně, a to v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani nemajetkovou újmu.
- 18.2 Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 18.3 Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost Smluvní strany za jakoukoliv škodu vyplývající z každého porušení Smlouvy Smluvní stranou se omezuje výší odpovídající 100 % částek uhrazených Zákazníkem během předchozích 12 měsíců účinnosti Smlouvy (nebo 100 % částek uhrazených během účinnosti Smlouvy, byla-li Smlouva účinná kratší dobu než 12 měsíců), nejvýše však 100.000 Kč, a že souhrnná odpovědnost Smluvní strany za škodu vzniklou ze všech porušení Smlouvy Smluvní stranou se omezuje na 100 % částek uhrazených Zákazníkem po dobu účinnosti Smlouvy, nejvýše však 100.000 Kč. Tato omezení se nevztahují na škodu způsobenou úmyslně a z hrubé nedbalosti.

- 18.4 Zákazník nemá právo na náhradu škody či jiné újmy ve vztahu k porušení závazků ze strany Poskytovatele, jejichž porušení je řešeno Dohodnutou slevou dle Podmínek, přičemž tato Dohodnutá sleva pak plně pokrývá veškerou škodu či jinou újmu způsobenou takovým porušením.
- 18.5 Poskytovatel neodpovídá za dosažení jiných parametrů Platformy Igluu, než které jsou výslovně sjednané v Podmínkách.
- 18.6 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zásahy do dat nebo databází třetími osobami bez vědomí Poskytovatele.
- 18.7 Poskytovatel rovněž nenes odpovědnost za žádné případné problémy Zákazníka při užívání Platformy Igluu nebo Služeb vzniklých na straně Zákazníka, zejména v důsledku selhání nebo chyb zařízení Zákazníka či nesprávného užívání Platformy Igluu. Zejména pak Poskytovatel není odpovědný za nedostupnost Platformy Igluu, která nastala v důsledku výpadku internetu či jakékoli jiné služby, kterou Zákazník užívá pro přístup k Platformě Igluu, případně v důsledku jiné nepředvídatelné skutečnosti (zejména vyšší moci).
- 18.8 Poskytovatel nenes odpovědnost za jakoukoli škodu v případě, kdy Zákazník v rozporu s Podmínkami neoznámí bezodkladně stanoveným způsobem závadu Platformy Igluu Poskytovateli.

19) Komunikace mezi Stranami

- 19.1 Po uzavření Smlouvy a zpřístupnění uživatelského účtu Zákazníka na Platformě Igluu probíhá komunikace mezi Stranami formou oznámení v samoobsluze uživatelského účtu. Poskytovatel upozorní Zákazníka ve věcech Smlouvy formou oznámení v samoobsluze uživatelského účtu a zasláním na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v samoobsluze uživatelského účtu. Právní jednání učiněné Poskytovatelem se považuje za doručené Zákazníkovi zasláním formou oznámení v samoobsluze uživatelského účtu a zasláním na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v samoobsluze uživatelského účtu.
- 19.2 Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o svém úpadku nebo hrozícím úpadku, zahájení insolvenčního řízení proti němu nebo o exekuci či soudním výkonu rozhodnutí nařízeném ve vztahu k jeho majetku nebo ohledně hrozby takového stavu, a to do 5 dnů od okamžiku, kdy se Zákazník o této skutečnosti dozvěděl nebo mohl dozvědět. Zákazník je rovněž povinen informovat Poskytovatele o skutečnosti, že mu skončilo oprávnění pro provozování činnosti realitního zprostředkovatele, a dále o skutečnosti, že Zákazník nebo členové jejího statutárního orgánu či koncový majitel Zákazníka je podezřelý ze spáchání trestné činnosti, je trestně stíhán či byl pravomocně odsouzen pro trestný čin či přečin související s předmětem podnikání.

20) Změny Smlouvy

- 20.1 Poskytovatel má právo aktualizovat nebo upravovat Podmínky a další přílohy Smlouvy, zejména Katalog Služeb a Ceník. Poskytovatel je povinen oznámit tyto změny včetně dne účinnosti změn Zákazníkovi formou oznámení v samoobsluze uživatelského účtu a zasláním na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v samoobsluze uživatelského účtu nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny.
- 20.2 Pokud Zákazník nesouhlasí se změnou Podmínek nebo jiné přílohy Smlouvy, která není opodstatněna odpovídající změnou legislativy, jež nastala během doby trvání Smlouvy, je

Zákazník oprávněn návrh změny do zamýšleného dne její účinnosti odmítnout a Smlouvu vypovědět; tato výpověď je účinná ke dni, kdy změna nabývá účinnosti, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Pokud Zákazník návrh změny výše uvedeným způsobem neodmítne, nabude vůči němu změna účinnosti.

- 20.3 Nebude-li Zákazník řádně informovat Poskytovatele o svém nesouhlasu se změnou, která mu byla řádně oznámena, pak touto svou nečinností Zákazník provedenou změnu přijímá.
- 20.4 Poskytovatel je oprávněn měnit Platformu Igluu a Služby. O významných změnách Platformy Igluu a Služeb informuje Poskytovatel Zákazníka s adekvátním předstihem, a to formou oznámení v samoobsluze uživatelského účtu a zasláním na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v samoobsluze uživatelského účtu.
- 20.5 Veškeré změny Smlouvy nad rámec článků 20.1 až 20.4 Podmínek mohou být provedeny pouze po dosažení úplné shody na obsahu změny. Smluvní strany vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 OZ. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 OZ a ustanovení § 1757 odst. 2 OZ.

21) Trvání a ukončení Smlouvy

- 21.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 21.2 Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v samoobsluze uživatelského účtu.
- 21.3 V případě, že si Zákazník neobjedná žádnou placenou Službu po dobu nejméně 3 měsíců, má Poskytovatel právo vypovědět Smlouvu se Zákazníkem, zrušit uživatelský účet Zákazníka a vymazat jimi uložená data z Platformy Igluu.
- 21.4 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy s účinky doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi do samoobsluhy jeho uživatelského účtu nebo na jeho emailovou adresu uvedenou v jeho uživatelském účtu v případě, že:
 - a) na straně Zákazníka existují nebo nastanou důvody uvedené v článku 1.3 pro odmítnutí uzavření Smlouvy Poskytovatelem,
 - b) Zákazník je v prodlení s úhradou svých nezaplacených závazků vůči Poskytovateli po dobu delší než 30 dnů; nebo
 - c) Zákazník podstatným způsobem porušil anebo porušuje Podmínky nebo svým jednáním, včetně jednání jeho Uživatelů, ohrožuje bezpečnost Platformy Igluu.
- 21.5 Zákazník může odstoupit od Smlouvy pouze v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, zejména v případě, že Dostupnost klesla o více než 5 % pod garantovanou úroveň, a to alespoň ve 3 měsících z posledních 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců přes to, že Zákazník zaslal Poskytovateli výzvu k nápravě alespoň 30 dnů před třetím výskytem takového porušení.
- 21.6 Smluvní strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 OZ, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od Smlouvy bez dalšího.

- 21.7 Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat a za škody, které mohou vzniknout ztrátou dat, které si Zákazník nepřevodil na jiné úložiště před ukončením Smlouvy. Zákazník si může k takovému převodu dat objednat asistenci Poskytovatele za Poplatek stanovený v Ceníku.

22) Závěrečná ustanovení

- 21.1 Je-li některé ustanovení Smlouvy neplatné, nicotné, nevymahatelné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nedotýká se tato neplatnost, nicotnost, nevymahatelnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany takové ustanovení nahradí bez zbytečného odkladu ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem.
- 21.2 Zákazník není oprávněn převést, postoupit či zatížit své pohledávky za Poskytovatelem bez jeho výslovného písemného souhlasu.
- 21.3 Započtení na pohledávky vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
- 21.4 Smlouva je závazná pro obě Smluvní strany i pro jejich právní nástupce.
- 21.5 Obě smluvní strany přebírají podle § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., v účinném znění, občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) riziko změny okolností.
- 21.6 Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírající Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení), § 1796 občanského zákoníku (lichva) ani § 1799 a § 1800 (doložky v adhezních smlouvách), § 1805 odst. 2 (zákaz ultra duplum).
- 21.7 Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku (pravidlo contra proferentem) a ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku na Smlouvu.
- 21.8 Smluvní strany prohlašují, že žádná není slabší smluvní stranou.
- 21.9 Smlouva obsahuje úplnou dohodu Stran ve věci předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškeré ostatní písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této Smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 21.10 Smluvní strany se zavazují vzájemně se neprodleně informovat o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění povinností stran nebo mohou mít vliv na další platnost Smlouvy.
- 21.11 Smlouva, jakož i veškeré právní vztahy vznikající, či které v budoucnu vzniknou mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé v souvislosti s užitím Platformy Igluu, se řídí právním řádem České republiky.
- 21.12 Podmínky nabývají účinnosti dne 30. 1. 2023.