

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PROVOZOVÁNÍ APLIKACE DOMSYS

vydané společností Data Evolution s.r.o., se sídlem Sokolovská 178/247, 190 00 Praha 9,
IČ: 29145643, zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, spisová značka C 203918

I. Všeobecná ustanovení

- Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek pro provozování aplikace Domsys (dále jen „VOP“) znamená:
 - Provozovatel (poskytovatel nebo autor) – společnost Data Evolution s.r.o., IČ: 29145643
 - Zákazník (nabyvatel) – fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenu písemnou licenční smlouvu nebo smlouvu o poskytování softwaru pro správu nemovitostí Domsys
 - Uživatel – jakákoli osoba vlastníci přístup do aplikace Domsys
 - Nemovitost – SVJ, BD, obecně jeden zúčtovací celek. Jeden Zákazník může pracovat s více Nemovitostmi
 - Jednotka – definuje předmět (obvykle - ale ne pouze - jednotka vymezená prohlášením vlastníka), u kterého je evidován vlastník, nájemce, předpisy, vyúčtování apod.
 - Správce nemovitostí – Společnost, která správu poskytuje. Jeden Zákazník může mít definováno více Správců nemovitostí.
 - Domsys – aplikace pro správu nemovitostí, kterou provozuje Provozovatel
- VOP upravují práva a povinnosti Provozovatele, Zákazníka a Uživatele.
- Užíváním aplikace Domsys Zákazník i Uživatel projevuje svůj výslovný souhlas s těmito VOP.
- Pokud je nebo se stane neplatným nebo neúčinným některé z ustanovení těchto VOP, smluvní strany se zavazují toto ustanovení nahradit jiným platným, nebo účinným ustanovením, které svým smyslem, účinkem a obsahem nejvíce odpovídá smyslu, účelu a obsahu nahrazovaného neplatného nebo neúčinného ustanovení. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatel, který není smluvní stranou licenční smlouvy (tj. smlouvy uzavřené mezi provozovatelem a zákazníkem o podmínkách užití výkonu práv duševního vlastnictví k aplikaci Domsys) nebo smlouvy o poskytování software, dodržoval podmínky sjednané mezi provozovatelem a zákazníkem ve smlouvě.
- Aktuální podoba VOP je uživateli dostupná na adrese <https://www.domsys.cz/domsys-vop.pdf>
- VOP může Provozovatel (poskytovatel) jednostranně měnit. Změněné VOP jsou vůči Zákazníkovi platné 7 dní po zveřejnění na stránkách <https://www.domsys.cz> nebo po odeslání e-mailem na adresu Zákazníka (nabyvatele). Vůči Uživateli vstupují v platnost nejdříve sedmý den po umístění nových VOP na adrese <https://www.domsys.cz>.

II. Práva a povinnosti

- Provozovatel se zavazuje provozovat aplikaci Domsys dostupnou přes internet. Uživatel systému bere na vědomí, že je nezbytné používat kompatibilní internetový prohlížeč (Chrome, Firefox, Safari, MS Edge) v aktuální verzi. Provozovatel nezaručuje funkčnost v technicky zastaralých a obvykle již výrobcem nepodporovaných operačních systémech, např. Windows XP.
- V případě nedostupnosti aplikace Domsys (způsobený na straně Provozovatele) delší než 2 dny, má Zákazník (nabyvatel) právo na poměrnou slevu z výše měsíční platby náležící měsíci, kdy výpadek začal.
- Provozovatel si vyhrazuje právo na krátkodobé omezení dostupnosti aplikace z důvodů upgrade či údržby systému. O plánovaném omezení dostupnosti delším než 15 minut bude Poskytovatel předem informovat na webových stránkách <https://www.domsys.cz> či <https://www.domsys.eu>, případně bude rozeslán e-mail s informací o plánované odstávce.
- Provozovatel zašle zákazníkovi nejméně 14 kalendářních dnů před koncem uhrazeného období výzvu k platbě odměny za sjednané plnění či sjednanou licenci. Po uhrazení obdrží Zákazník do 3 pracovních dnů daňový doklad/fakturu v PDF e-mailem.
- V případě neuhrazení výzvy k platbě do konce předplaceného období užití aplikace Domsys, je Provozovatel oprávněn omezit či pozastavit využívání aplikace Domsys Zákazníkovi a všem souvisejícím Uživatelům Zákazníka. Uhrazením se rozumí datum připsání celkové sjednané odměny na účet Provozovatele.

6. Nedojde-li k úhradě odměny na následující období užití aplikace Domsys ani následujících 30 dní po ukončení předchozího uhrazeného období, považuje Provozovatel využívání aplikace Domsys ze strany Zákazníka za ukončené. Provozovatel může data související s poskytováním aplikace Domsys (data evidovaná i přiložené soubory) po dalších 30 dnech nenávratně odstranit.
7. Provozovatel zajišťuje pravidelnou zálohu zákaznických dat. Záloha slouží výhradně k použití při mimořádných situacích na straně Provozovatele.
8. Provozovatel dbá na vysoký standard zabezpečení aplikace a uchovaných dat. Pokud by i přes všechna použitá opatření došlo ke zneužití jakýchkoli dat, Provozovatel nemůže nést za způsobené škody odpovědnost. Provozovatel umožňuje uzavřít smlouvu na pojištění odpovědnosti za škody způsobené používáním aplikací Domsys nebo ztrátou dat.
9. Provozovatel zajišťuje zpracování osobních údajů v souladu s Obecným nařízením na ochranu osobních údajů (GDPR). Uživatel uzavírá s poskytovatelem samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
10. Uživatel je povinen chránit své přístupové údaje. Přístupové údaje Uživatele jsou nejzranitelnějším místem neoprávněného přístupu k datům. Uživatel nesmí své přihlašovací údaje poskytnout třetí osobě ani je jakkoli vystavit možnosti zneužití. Má-li Uživatel aplikaci zájem o zásadní zvýšení bezpečnosti svého Uživatelského účtu, aktivuje si Uživatel pro přihlášení druhý bezpečnostní prvek tzv. dvoufázové ověření. Domsys podporuje doplňující ověření pomocí jednorázového kódu z aplikace Google Authenticator.
11. Provozovatel nenes odpovědnost za škody způsobené používáním aplikace Domsys.
12. Provozovatel se zavazuje, že uložené kontakty, které Uživatel eviduje v aplikaci Domsys o majitelích, nájemnících či užitelích jednotek, nepoužije pro zasílání obchodního sdělení s výjimkou, že by s tímto příjemce vyslovil souhlas. Provozovatel se zavazuje nepoužít uložená data jiným způsobem než na provoz aplikace Provozovatele. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel může předat data na základě oficiální žádosti Policie ČR a orgánů státní správy oprávněných o uložená data žádat.
13. Zákazník/Uživatel si uvědomuje, že aplikace Domsys slouží jako nástroj pro zpracování agendy správce a nemůže nahradit ve všech směrech odbornou znalost či úsudek Zákazníka, resp. Uživatele. Za konečnou legislativní správnost zodpovídá Uživatel či Zákazník, nikoli Provozovatel.
14. Provozovatel nebude svévolně zasahovat do dat uživatele.
15. Import dat z katastru nemovitostí je možný pouze v ČR a pro subjekty, u kterých Zákazník provádí správu. Stažení dat z katastru podléhá aktuálním množstevním omezením, která se mohou měnit. Současným omezením je stažení maximálně 1x za měsíc pro konkrétní nemovitost, Zákazník může provést stažení maximálně 3 nemovitostí během 24 hodin. Funkcionality využívající stažení dat z katastru nejsou garantované. Poskytovatel může tyto funkce zrušit bez předchozího upozornění.
16. Zákazník, resp. Uživatel se zavazuje, že se nebude pokoušet o získání neoprávněného přístupu k aplikaci Domsys či uloženým datům, nebude se pokoušet o narušení chodu či stability systému. Zákazník, resp. Uživatel se zavazuje nezasahovat do kódu či komunikace mezi internetovým prohlížečem a servery zajišťující běh aplikace Domsys, ani se jakkoli jinak pokoušet o narušení běhu aplikace. V případě, že bude závadné jednání zjištěno, vyhrazuje si Provozovatel právo provést nezbytná opatření pro zajištění chodu systému včetně možnosti blokáce IP adresy či užitelického účtu až do vyřešení a vysvětlení dané situace.
17. V případě, že Zákazník ukončí užívání aplikace Domsys, může si Zákazník data stáhnout ve strojově čitelné podobě formou běžných sestav, které umožňují výstup např. do formátu Excel. Jiný formát výstupu je možný po předcházející domluvě – jedná se o individuálně placenou službu v sazbě Vývoj dle aktuálního ceníku.
18. Provozovatel poskytuje úložiště Domsys Cloud pro přiložené soubory týkající se agendy správy nemovitostí. Přidělený prostor Správci nemovitostí v rámci ceny pronájmu je vypočítán na základě počtu jednotek. Bližší informace jsou obsaženy v aktuálně platném ceníku.

III. Zákaznická podpora

1. Poskytovatel zajišťuje v rámci ceny pronájmu telefonickou a e-mailovou podporu v pracovní dny 9-16. Konec pracovní doby telefonické podpory je 16:00.
2. Podpora je Poskytovatelem poskytována pouze pracovníkům Zákazníka. Konečným Uživatelům Zákazníka – tím se rozumí koncoví vlastníci/nájemci jednotek s přístupem do Domsys Portál – zajišťuje podporu Zákazník.
3. Užitelická podpora se vztahuje výhradně k tématům přímo souvisejícím s používáním aplikace. Podpora neslouží k výuce pracovníků v oblastech obecných správních a ekonomických dovedností – takový druh podpory je možný v základním rozsahu formou placeného školení dle aktuálního ceníku.

4. Za standardní telefonickou podporu je považován hovor do 10 minut jeho délky od spojení s pracovníkem podpory. Bude-li hovor delší, vyhrazuje si Poskytovatel právo v hovoru nepokračovat a v závislosti na řešené problematice domluvit způsob dalšího postupu např. pokračovat telefonicky v jinou dobu, zaslání dotazu e-mailem či forma placeného školení.
5. Poskytovatel provádí placené školení v sazbě dle aktuálně platného ceníku. O formě školení rozhoduje Poskytovatel. Podporované nástroje pro vzdálené školení jsou zejména Microsoft Teams či Google Meet. Používané nástroje se mohou změnit.
6. Provozovatel poskytuje návody na webové stránce <https://podpora.domsys.cz/> formou článků a videí. Návody/manuál není poskytován jinou formou (např. jako dokument v PDF). Uživatel může být v rámci podpory odkázán na příslušný manuál.
7. Pracovníci Poskytovatele přistupují k náhledu konkrétních dat zákazníka pouze ve výjimečných a odůvodněných případech. Analýza konkrétních dat Zákazníka např. během telefonického hovoru je možná, nejedná se však o standardní nárokovou součást podpory – zda a případně kdy bude k datům přistoupeno bude vyhodnoceno individuálně Poskytovatelem na základě konkrétní situace.
8. Pokud se Zákazník domnívá, že v aplikaci našel chybu, zašle zjištění na e-mail podpory, ideálně v doprovodu souvisejících screenshotů apod. Poskytovatel danou situaci prověří a bude-li to možné, chybu opraví. Poskytovatel si vyhrazuje nárok na náhradu opakovaného marně vynaloženého úsilí k prověření/analýze nahlášeného stavu, který není chybovým stavem, ale správným výsledkem na základě vložených dat či provedených úkonů Uživatelem.

Platnost od: 10. 3. 2021