

## Obsah

<b>I. Základní ustanovení</b>	str. 3
<b>II. Sdělení v souvislosti s uzavíráním smlouvy prostředky komunikace na dálku</b>	str. 4
<b>III. Systém objednávání, uzavření smlouvy, změny smlouvy</b>	str. 6
<b>IV. Poskytování služeb</b>	str. 11
<b>V. Aktivace služby a cena a platební podmínky</b>	str. 15
<b>VI. Zákaznická podpora</b>	str. 17
<b>VII. Záruka, odpovědnost za vady, reklamace</b>	str. 18
<b>VIII. Práva spotřebitele a mimosoudní řešení sporu se spotřebitelem</b>	str. 19
<b>IX. Odpovědnost za újmu</b>	str. 20
<b>X. Zvláštní ujednání týkající se software</b>	str. 21
<b>XI. Bezpečnost a ochrana soukromí</b>	str. 22
<b>XII. Trvání smlouvy</b>	str. 24
<b>XIII. Doporučená komunikace</b>	str. 25
<b>XIV. Závěrečná ustanovení</b>	str. 26

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb (dále jen jako „VOP pro služby“) vydává ve smyslu ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen jako „občanský zákoník“) obchodní společnost ZooControl s.r.o., IČ: 05766656, se sídlem Planá 67, Planá PSČ 370 01, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 25800 (dále jen jako „ZooControl s.r.o.“ a „poskytovatel“ nebo také jako „prodávající“).

Tyto VOP pro služby upravují vztahy mezi společností ZooControl s.r.o. a zákazníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy o poskytování ZOOCO služeb, tj. smlouvy o poskytování služeb spočívajících v odesílání dat a případných dalších služeb s odesílanými daty souvisejících (když typ těchto dat, rozsah a způsob jejich odesílání, popř. další charakteristika služby jsou specifikovány v rámci internetové prezentace společnosti ZooControl s.r.o. [e-shop] na internetových stránkách [www.zooco.io](http://www.zooco.io) ohledně každé konkrétní služby), popř. v poskytování jiných služeb označených v e-shopu jako ZOOCO služby (dále jen jako „ZOOCO služba“ nebo „služba“ a „Smlouva o poskytování ZOOCO služeb“ nebo „Poskytování ZOOCO služeb“).

Smlouva o poskytování ZOOCO služeb je uzavírána zejména v souvislosti se současně uzavíranou, či dříve uzavřenou, kupní smlouvou o koupi zboží - tzv. ZOOCO zařízení, tj. zařízení prodáváno poskytovatelem, s jehož využitím jsou povětšinou ZOOCO služby poskytovány. ZOOCO služby mohou být případně poskytovány i za použití jiných zařízení (tj. jinak než za použití

ZOOCO zařízení). Pokud mají být ZOOCO služby zákazníkem využívány za použití jiných zařízení, než kterými jsou ZOOCO zařízení společnosti ZooControl s.r.o., jedná se o samostatné poskytování ZOOCO služeb (dále jen jako „Samostatné poskytování ZOOCO služeb“ a „Smlouva o samostatném poskytování ZOOCO služeb“). Se Samostatným poskytováním ZOOCO služeb by musel v každém konkrétním případě poskytovatel vyslovit výslovný souhlas.

Smlouva o poskytování ZOOCO služeb a Smlouva o samostatném poskytování ZOOCO služeb jsou dále společně označeny také jen jako „smlouva“.

Zákazník odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP pro služby, které tvoří nedílnou součást smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a zákazníkem, když v případě, že současně s uzavíráním Smlouvy o poskytování ZOOCO služeb je mezi zákazníkem, coby kupujícím, a poskytovatelem, coby prodávajícím, uzavírána kupní smlouva o koupi ZOOCO zařízení, tvoří nedílnou součást této smlouvy vždy také i všeobecné obchodní podmínky pro prodej zboží - ZOOCO zařízení (dále jen jako „VOP pro zboží“). Součástí smlouvy je vždy ceník služeb (dále jen jako „Ceník“) a pravidla ochrany soukromí (dále jen jako „OS pravidla“).

Zákazník zároveň potvrzuje, že měl ještě před odesláním objednávky možnost pro svou potřebu uložit tuto VOP pro služby, případně i VOP pro zboží v elektronické podobě pomocí přístupového zařízení, s jehož pomocí se připojil k internetovým stránkám poskytovatele, a to uložením z internetových stránek poskytovatele

www.zooco.io. Zákazník odesláním objednávky rovněž potvrzuje, že se seznámil s cenou objednávaných služeb (uváděnou vždy u konkrétní služby v rámci e-shopu).

Hovoří-li se dále o plnění povinností ze smlouvy, zahrnuje to taktéž plnění povinností obsažených v těchto VOP pro služby, VOP pro zboží (je-li zároveň s uzavřením smlouvy uzavírána smlouva kupní na ZOOCO zařízení), Ceníku a OS pravidlech. Odchylná ujednání obsažená přímo ve smlouvě však mají přednost před obsahem těchto VOP pro služby. Uzavřením smlouvy zákazník vyjadřuje s těmito VOP pro služby, VOP pro zboží (je-li zároveň s uzavřením smlouvy uzavírána smlouva kupní na ZOOCO zařízení), Ceníkem a OS pravidly souhlas a potvrzuje, že se s těmito seznámil.

## I. Základní ustanovení

Poskytovatelem je: ZooControl a.s., IČO 05766656, DIČ CZ 05766656, se sídlem Planá 67, 370 01 České Budějovice, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka C 25800,

tel.: +420 387 685 196;

bankovní spojení: FIO banka a.s., č.ú.

290 115 7071 / 2010;

e-mail: podpora@zooco.io;

internetové stránky www.zooco.io.

1.11 Právní vztahy mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí smlouvou uzavřenou mezi poskytovatelem a zákazníkem, těmito VOP pro služby, VOP pro zboží (je-li zároveň s uzavřením smlouvy uzavírána smlouva kupní na ZOOCO zařízení), Ceníkem, OS pravidly, a v rozsahu těmito neupraveném i právními předpisy České republiky, tj. zejména občanským zákoníkem a je-li smluvní stranou spotřebitel, pak taktéž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. To platí i v případě, že by zde byl mezinárodní prvek (i pokud by měl např. zákazník bydliště nebo sídlo na území jiného státu než České republiky, apod.). Práva a povinnosti je možno sjednat odchylně od VOP pro služby ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP pro služby.

1.12 Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Smlouva, VOP pro služby, VOP pro zboží, Ceník, OS pravidla, i veškeré případné další listiny, jsou vyhotoveny v českém jazyce. Veškeré případné překlady do cizího jazyka jsou pouze informativní a v případě jejich rozporu se zněním v českém jazyce je rozhodným zněním v českém jazyce. Veškerá komunikace s poskytovatelem (a to i po uzavření smlouvy) musí být vedena v českém jazyce.

## II. Sdělení v souvislosti s uzavíráním smlouvy prostředky komunikace na dálku

Poskytovatel zákazníkovi v souladu se zákonem sděluje, že:

- 2.1 Náklady na užití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby (tj. zákazník hradí jen náklady internetového připojení či telefonického spojení dle smlouvy uzavřené s jeho poskytovatelem internetového připojení či s jeho telefonním operátorem a případně náklady na poštovní přepravu, když poskytovatel si neúčtuje žádné další platby).
- 2.2 Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je vyžadována dle konkrétních podmínek konkrétní uzavírané smlouvy, když zákazník je v průběhu provádění objednávky na takovou povinnost (pokud zde taková povinnost je) vždy upozorněn.
- 2.2 Dobu, na kterou je smlouva uzavírána, si zákazník zvolí z nabídky uvedené na internetových stránkách [www.zooco.io](http://www.zooco.io) v závislosti na typu objednané služby. Zákazník bere na vědomí, že po uplynutí doby, na kterou je smlouva uzavírána, je poskytovatel oprávněn cenu této služby změnit, a to z jakýchkoliv důvodů či např. v závislosti na obchodní strategii poskytovatele. Již před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavírána, je poskytovatel taktéž oprávněn učinit vůči zákazníkovi oznámení o tom, že dojde ke změně výše ceny služby po vypršení původní doby trvání smlouvy. Zákazník se pak může rozhodnout, zda má zájem v trvání smluvního vztahu po vypršení původní doby trvání smlouvy pokračovat. Poskytovatel však není povinen zákazníkovi nabízet prodloužení trvání smluvního vztahu po vypršení původní doby trvání smlouvy. V případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou je poskytovatel oprávněn cenu služby změnit kdykoliv, když změna ceny se řídí podmínkami uváděnými v bodu 3.11 těchto VOP pro služby.
- 2.3 Ceny za poskytování služby (dále jen jako „cena“) jsou uvedeny na internetových stránkách [www.zooco.io](http://www.zooco.io), vždy zobrazené u každé konkrétní služby, kterou si může zákazník objednat. Ceny jsou uváděny vždy s uvedením toho, zda se jedná o cenu s DPH či bez DPH. Ceny jsou vždy uváděny včetně veškerých poplatků stanovených zákonem. V souvislosti s poskytováním služby nejsou ze strany poskytovatele účtovány náklady na jejich dodání.
- 2.4 Pokud je zákazníkem spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů. V uvedené 14denní lhůtě musí být spotřebitelem odstoupení od smlouvy odesláno. Uvedená 14denní lhůta běží ode dne, ve kterém došlo k uzavření smlouvy. Je-li však zároveň se ZOOCO službou zakupováno ZOOCO zařízení, prostřednictvím kterého bude zákazník objednané ZOOCO služby výhradně užívat, řídí se počátek běhu 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy od stejného okamžiku, od kterého běží 14denní lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy na toto ZOOCO zařízení. Počátek této

lhůty je blíže specifikován ve VOP pro zboží. Lhůta se počíná tak, že připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Spotřebitel není povinen uvádět důvod odstoupení (spotřebitel je oprávněn od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu), je však povinen specifikovat smlouvu, od níž odstupuje, ideálně s uvedením čísla objednávky a bankovního spojení pro vrácení peněz (byly-li již ze strany zákazníka uhrazeny).

Spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy:

(a) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;

(b) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

2.5 Odstoupení od smlouvy může spotřebitel učinit formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem) vůči poskytovateli ZooControl a.s., se sídlem Planá 67, 370 01 České Budějovice, e-mail: podpora@zooco.io. Pro odstoupení od smlouvy může spotřebitel taktéž použít vzorový formulář, který je k dispozici na internetových stránkách poskytovatele [www.zooco.io](http://www.zooco.io), není to však jeho povinností.

2.6 V případě, že zákazník dle předchozích odstavců upravujících právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy v případě smluv uzavíraných

prostředky komunikace na dálku odstoupí od smlouvy, a poskytovatel začal s plněním této smlouvy na základě výslovné žádosti spotřebitele ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (tj. pokud před odstoupením od smlouvy zákazníkem již došlo k poskytování ZOOCO služeb poskytovatelem zákazníkovi), uhradí zákazník poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Platby budou vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doby, kdy poskytovateli došlo odstoupení od smlouvy učiněné zákazníkem. Pro vrácení plateb použije poskytovatel stejný platební prostředek, který spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud výslovně neurčil spotřebitel jinak. V žádném případě tím spotřebiteli nevzniknou další náklady.

2.7 Poskytovatel neposkytuje pro případ, že spotřebitel nebude souhlasit se způsobem vyřízení odstoupení od smlouvy, další interní postupy mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů.

2.8 Poskytovatel neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které nad rámec právních předpisů poskytovatel poskytne na základě výslovného ujednání ve smlouvě či výslovně uvedené v těchto VOP pro služby. Poskytovatel není ve vztahu k zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování.

2.9 Smlouva je prodávajícím archivována po dobu 10 let od data jejího splnění a je přístupná u poskytovatele na základě předchozího

požadavku zákazníka, provedeného telefonicky, elektronickou poštou či doporučeným dopisem.

- 2.10 Zákazník odesláním objednávky ZOOCO služeb zároveň výslovně žádá poskytovatele, aby začal s poskytováním objednaných ZOOCO služeb zákazníkovi již ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.

### III. Systém objednávání, uzavření smlouvy, změny smlouvy

Služba je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem. Objednávka služeb se děje prostřednictvím elektronické objednávky na [www.zooco.io](http://www.zooco.io) (dále jen jako „e-shop“). Objednávat je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (s výjimkou případných odstávek e-shopu).

Na vyžádání lze smlouvu uzavřít i písemně nebo elektronickou poštou. V případě smlouvy uzavírané v písemné podobě připojí zákazník svůj podpis na vyhotovení smlouvy a teprve poté je smlouva schválena a podepsána ze strany poskytovatele, s tím, že zákazník obdrží jedno vyhotovení smlouvy podepsané oběma stranami. Pokud by bylo zákazníkovi předáno listinné vyhotovení smlouvy již s podpisem poskytovatele, je pak smlouva uzavřena okamžikem, kdy zákazník doručí poskytovateli zákaznickem podepsané listinné vyhotovení smlouvy.

Smlouva může být případně uzavřena i v souvislosti s koupí ZOOCO zařízení v kamenném obchodech (provozovnách, kde by byla nabízena ke koupi ZOOCO zařízení), pokud bude v souvislosti s prodejem ZOOCO zařízení uzavření smlouvy nabízeno (když smlouva by v takovém případě mohla být uzavřena i jinak než písemně nebo elektronickou poštou, a to dle možností nabízených v konkrétních případech poskytovatelem).

Poskytovatel může umožňovat uzavření smlouvy taktéž prostřednictvím zákaznického účtu v app. [zooco.io](http://zooco.io).

Poskytovatel vylučuje telefonické uzavření smlouvy, když na základě telefonické žádosti o uzavření smlouvy bude poskytovatelem připraven elektronický či jiný návrh na uzavření smlouvy, který bude zájemci o uzavření smlouvy zaslán.

- 3.1 Podáním elektronické objednávky v e-shopu zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP pro služby, s VOP pro zboží, je-li zároveň s uzavřením smlouvy uzavírána smlouva kupní na ZOOCO zařízení, a dále i s Ceníkem a OS pravidly ve znění platném a účinném v okamžiku podání objednávky a že s nimi výslovně souhlasí.

U objednávky podané zákazníkem prostřednictvím e-shopu bude nejprve potvrzeno její obdržení, a to na e-mail zákazníka. Pokud bude poskytovatel umožňovat uzavření smlouvy taktéž prostřednictvím zákaznického účtu v app. [zooco.io](http://zooco.io), pak v případě objednávky



podané zákazníkem prostřednictvím tohoto zákaznického účtu bude potvrzeno obdržení objednávky přímo v takovém zákaznickém účtu. Poskytovatel zašle zákazníkovi v e-mailu, kterým bude potvrzeno obdržení objednávky zákazníka (či zpřístupní v zákaznickém kontu při potvrzení obdržení objednávky zákazníka), odkaz (tzv. proklik) pro stažení vzorového formuláře odstoupení od smlouvy poskytovaného spotřebiteli a pro stažení VOP pro služby, VOP pro zboží tehdy, je-li zároveň s uzavřením smlouvy uzavírána smlouva kupní na ZOOCO zařízení, a OS pravidel z internetových stránek poskytovatele. Vzorový formulář odstoupení od smlouvy poskytovaný spotřebiteli je k dispozici ke stažení na internetových stránkách poskytovatele [www.zooco.io](http://www.zooco.io).

Objednávka odeslaná zákazníkem je návrhem na uzavření smlouvy, když smlouva je pak však uzavřena teprve v okamžiku, kdy bude zákazníkovi doručen souhlas poskytovatele s uzavřením smlouvy (akceptace návrhu na uzavření smlouvy), kterou pak není pouhé potvrzení o obdržení objednávky. Souhlas poskytovatele s uzavřením smlouvy (akceptace návrhu na uzavření smlouvy) bude zákazníkovi zaslána e-mailem (popř. sdělena zákazníkovi informací v zákaznickém účtu zákazníka v app. [zooco.io](http://zooco.io), a to do 7 dnů od obdržení kompletní objednávky zasláné zákazníkem, popř. bude v této lhůtě zákazníkovi sděleno, že s ním poskytovatel smlouvu neuzavírá (za což se považuje taktéž informace o stornování objednávky či jiná informace, z níž bude zřejmé, že poskytovatel nemá zájem smlouvu uzavřít a službu zákazníkovi poskytovat), popř. budou od zákazníka vyžádány

další podklady či informace. Poskytovatel není povinen se zákazníkem smlouvu uzavřít, a to zejména (nikoliv však výlučně) zjistí-li skutečnosti uváděné v bodě 3.10 těchto VOP pro služby.

- 3.2 Podmínkou platnosti elektronické objednávky je uvedení všech údajů a náležitostí, které jsou internetovým rozhraním e-shopu (popř. zákaznickém účtu v [app.zooco.io](http://app.zooco.io), popř. jiném způsobu komunikace se zákazníkem) požadovány jako povinné, jimiž jsou zejména: identifikace zákazníka, e-mail, kontaktní adresa, způsob platby a specifikace objednávaných služeb. Některé údaje mohou být webovým rozhraním předvyplněny, když zákazník pak zkontroluje správnost a aktuálnost údajů a nesprávné či neaktuální údaje může upravit.

Poskytovatel je oprávněn žádat, aby před uzavřením smlouvy zákazník prokázal svoji totožnost potřebnými doklady (nepodnikající osoby zejména platným občanským průkazem nebo cestovním pasem, podnikatelské subjekty zejména platným výpisem z obchodního rejstříku či dokladem o zápisu v jiné evidenci a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby zastupující podnikatelský subjekt).

Za účelem případného pozdějšího prokázání provedené identifikace kupujícího uděluje kupující souhlas s tím, aby prodávající kopíroval či opisoval z předložených dokumentů údaje potřebné k identifikaci osob, jichž se doklady týkají, a tyto archivoval. Podáním žádosti o uzavření kupní smlouvy zákazník souhlasí s tím, aby prodávající prověřil jeho platební

morálku, a to zejména v registru CERD (provozovaném taktéž prostřednictvím stránek [www.cerd.cz](http://www.cerd.cz)), nebo z centrální evidence exekucí vedené Českou exekutorskou komorou.

V případě jednání v zastoupení je poskytovatel oprávněn požadovat doložení originálu úředně ověřené plné moci.

Poskytovatel si vyhrazuje právo ověřit udanou e-mailovou adresu zákazníka (a případně i zákazníkem uváděné telefonní číslo) zasláním verifikačních zpráv.

- 3.3 V případě osoby registrované u poskytovatele jako zákazník - podnikatel platí, že se poskytování služby týká její podnikatelské činnosti. Pokud osoba, jež je podnikatelem, hodlá v souladu se skutečností objednat služby, jež se její podnikatelské činnosti netýkají, je povinna takovou skutečnost poskytovateli prokazatelným způsobem sdělit, když v takovém případě však může být v daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem vztahujícím se k takové objednávce výslovně uvedeno, že se dle prohlášení zákazníka služba netýká jeho podnikatelské činnosti.

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s poskytovatelem smlouvu nebo s poskytovatelem jinak jedná. Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení

zisku. Za podnikatele se dále považuje osoba zapsaná v obchodním rejstříku již na základě samotného zápisu v obchodním rejstříku. Má se taktéž za to, že podnikatelem je osoba, která má k podnikání živnostenskou nebo jiné oprávnění podle zákona.

- 3.4 Webové rozhraní e-shopu obsahuje uvedení služeb, tj. ZOOCO služeb nabízených poskytovatelem, a to zejména včetně názvu a hlavní charakteristiky služeb a ceny těchto služeb. Nabídka služeb a ceny těchto služeb zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu, pokud není v rámci webového rozhraní uváděna omezená doba platnosti nabídky.

Předtím než zákazník závazně potvrdí objednávku, má právo měnit vyplňované údaje, tj. zejména včetně specifikace objednávaných služeb a způsobu úhrady ceny a zároveň zkontrolovat veškeré údaje, které při vyplňování objednávky uvedl.

- 3.5 Poskytovatel je vždy oprávněn požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky), a to zejména s ohledem na zamezení zlomyslných či nikoliv vážně činěných objednávek.
- 3.6 Zákazník bere na vědomí, že je-li cena služeb uvedená ve webovém rozhraní e-shopu zjevně výrazně nižší, než obvyklá cena obdobných služeb v místě a čase (kdy se může jednat zejména o chybu v psaní, počtech či chybu technického či elektronického zařízení na straně poskytovatele, apod.), není smlouva uzavřena,



přestože poskytovatel potvrdil zákazníkovi přijetí objednávky, když poskytovatel nemá vůli uzavřít smlouvu s takovou cenou (ani bez určení ceny) za situace, kdy se jedná o uváděnou chybu v psaní, počtech, chybu technického či elektronického zařízení, či jinou takovou chybu na straně poskytovatele. Poskytovatel si tak vyhrazuje právo na opravu takovýchto tiskových či jiných chyb. Poskytovatel bude následně o takové skutečnosti zákazníka informovat. Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za újmu takovou chybou vzniklou.

3.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit cenové limity vztahující se k objednaným službám, když v takovém případě není možno učinění objednávky zákazníkem nad stanovený cenový limit.

Cenový limit může být v individuálním případě stanoven zejména s ohledem na dosavadní platební morálku zákazníka či s ohledem na skutečnosti další. Poskytovatel bude zákazníka o stanovení cenového limitu informovat (zejména prostřednictvím e-mailu).

3.8 Poskytovatel je od smlouvy oprávněn odstoupit i v následujících případech (pokud nastane kterýkoliv z případů níže uváděných):

(a) Pokud má oprávněnou pochybnost o identitě zákazníka nebo zákazník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo nedoložil doklady osvědčující jím uváděné údaje nebo pokud zákazník neprovedl dodatečné potvrzení objednávky požadované ze strany poskytovatele.

(b) Pokud zákazník má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu s poskytovatelem, nebo v minulosti měl neuhrazené závazky po splatnosti vůči poskytovateli nebo poskytovatel má konkrétní poznatky o tom, že zákazník má závazky po lhůtě splatnosti vůči jiným subjektům nebo je dán důvodný předpoklad, že by zákazníkem nebyly řádně plněny závazky ze smlouvy, nebo zákazník je veden v dostupných registrech dlužníků jako osoba se závazky po lhůtě splatnosti.

(c) Pokud se jedná o zákazníka, který již dříve porušil smlouvu uzavřenou s poskytovatelem (popř. taková skutečnost nastala či vyšla najevo později).

(d) Pokud se zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek zákazníka nebo zákazník vstoupil do likvidace.

(e) Pokud není poskytovatel objektivně schopen z technických nebo jiných důvodů splnit závazky ze smlouvy vůči zákazníkovi.

(f) Zákazník zneužil nebo se pokusil zneužít služby poskytovatele.

(g) Pokud zákazník nezaplatil řádně a včas cenu.

V případě odstoupení dle výše uvedeného bodu 3.10 těchto VOP pro služby se poskytovatel zavazuje neprodleně kontaktovat zákazníka za účelem dohody o dalším postupu. Nebude-li dohody o dalším postupu dosaženo, nemá zákazník vůči poskytovateli nárok na náhradu

újmou způsobené neposkytnutím původně objednané služby. V případě, že zákazník zaplatil již část nebo celou částku ceny, bude mu částka odpovídající nevyčerpané službě převedena zpět na jeho účet nebo zaslána poštovní poukázkou na jím uvedenou doručovací adresu.

Z důvodů uváděných výše v bodě 3.10 písm. (a) až (f), avšak nikoliv pouze z těchto důvodů, je poskytovatel taktéž oprávněn objednávku zákazníka nepřijmout a neuzavřít s ním smlouvu.

Poskytovatel je oprávněn (a to zejména s ohledem na změnu vstupních nákladů, ale i vzhledem ke skutečnostem jiným, např. zavádění nových technologií nebo změny podmínek na trhu) uzavřené smlouvy, VOP pro služby, Ceník, OS pravidla jednostranně měnit, a to zejména způsobu uzavírání smlouvy, ohledně ceny služeb, platebních podmínek, způsobu aktivace služeb, ale taktéž ohledně úpravy specifikace služeb (funkční, technické nebo jiné), včetně toho, co je v rámci jednotlivých služeb poskytováno, trvání a ukončení smlouvy, odpovědnosti za újmu, práv a povinností zákazníka a poskytovatele při poskytování a využívání služeb, nebo doručování a komunikace, když je povinen o takové změně zákazníka nejméně 1 (jeden) měsíc před její účinností informovat, a to e-mailem zasláným na e-mailovou kontaktní adresu zákazníka nebo oznámením v zákaznickém účtu zákazníka v app.zooco.io, nebo formou zaslání listinného oznámení (podle toho, jakou formu zaslání vyúčtování si zákazník zvolil. I když poskytovatel poskytuje pouze zasílání vyúčtování v elektronické podobě a vyúčtování v jiné podobě poskytuje jen po dohodě

se zákazníkem). V případě, že zákazník po oznámení změny smlouvy do účinnosti změny od smlouvy neodstoupí, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy zákazník po oznámení změny smlouvy do účinnosti změny od smlouvy odstoupí, pak je smlouva ke dni nabytí účinnosti této změny ukončena odstoupením zákazníka od smlouvy (když se takto sjednává speciální doba účinnosti takového odstoupení od smlouvy). Zákazník nemůže být takovýmto způsobem poškozen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, či jakkoliv sankcionován. Pokud však byla změna provedena z důvodu změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí správního orgánu, uvedené právo smlouvu ukončit zákazníkovi nenáleží.

V případě, že má zákazník zájem sjednat změnu poskytovaných služeb, kontaktuje poskytovatele prostřednictvím jeho kontaktních údajů a učiní návrh na změnu poskytovaných služeb. Poskytovatel na základě toho návrh zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15 (patnácti) dnů po učinění tohoto návrhu. V případě, že bude změna poskytovaných služeb sjednávána v elektronické podobě prostřednictvím zákaznického účtu v app. zooco.io (pokud bude poskytovatel možnost změny smlouvy prostřednictvím zákaznického účtu umožňovat), je změna poskytovaných služeb sjednána okamžikem, kdy zákazník potvrdí ve svém zákaznickém účtu v app. zooco.io objednávku změny služeb (kterou do zákaznického účtu zákazníka v app.zooco.io vloží poskytovatel, který tím vyjadřuje souhlas se žádostí zákazníka o změnu služeb). V takovém případě může být taktéž požadováno ověření

identity zákazníka, např. zasláním potvrzovacího kódu či jinak. Takovýmto způsobem – uvedením nabídky na změnu služeb v zákaznickém účtu zákazníka v app.zooco.io – může případně taktéž poskytovatel sám zákazníkovi změnu služeb nabídnout, když s případným uváděním takových nabídek ve svém zákaznickém účtu v app.zooco.io zákazník souhlasí.

- 3.9 Zákazník má právo požádat o změnu služeb, když poskytovatel však není povinen žádosti zákazníka o změnu služby vyhovět. Právo zákazníka na ukončení smlouvy dle těchto VOP pro služby však není dotčeno.

## IV. Poskytování služeb

- 4.1 Zákazník využívající služby poskytovatele má k dispozici svůj zákaznický účet dostupný z app.zooco.io, ve kterém může poskytovatel zpřístupnit zejména následující funkce:

- (a) přehled o službách poskytovaných zákazníkovi,
- (b) zobrazení jednotlivých údajů poskytovaných zákazníkovi poskytovatelem v rámci služeb a možnost zákazníka s nimi dále pracovat,
- (c) možnost zákazníka činit žádosti o změnu poskytovaných služeb,
- (d) přístup zákazníka k vyúčtování (avšak jen po omezenou dobu, po jejímž uplynutí dochází

ke smazání dat, když zákazník si musí před uplynutím takové lhůty vyúčtování uložit ve svém zařízení),

- (e) zasílání sdělení poskytovatele a dalších informací souvisejících s poskytovanými službami.

Poskytovatel není povinen veškeré výše uváděné funkce v zákaznickém účtu poskytovat, když smlouva tak nezahrnuje povinnost poskytovatele k poskytování výše uváděných funkcí v zákaznickém účtu.

- 4.2 Poskytovatel je oprávněn jednostranně vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke službě. Oprávnění poskytovatele podle bodu 3.11 těchto VOP pro služby nejsou ustanoveními předcházející věty jakkoliv dotčena.

- 4.3 V případě, že zákazník hodlá služby užívat na jiném zařízení, než na ZOOCO zařízení prodávaném poskytovatelem, bere na vědomí, že může docházet k nefunkčnosti či omezení funkčnosti služeb z důvodu nekompatibility zařízení zákazníka s technickým, hardwarovým či softwarovým vybavením, pomocí kterého poskytovatel zajišťuje poskytování služeb. Zákazník odpovídá sám za posouzení výše uvedené vzájemné kompatibility. V tomto případě zákazník také odpovídá za to, že služba bude poskytována pouze prostřednictvím technického vybavení (zařízení), které je schváleno pro použití v České republice a vyhovuje příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice. Poskytovatel není povinen provádět změny,

opravy či úpravy technického vybavení (zařízení) zákazníka. Poskytovatel jakkoliv neodpovídá za žádné vady, poruchy či nefunkčnosti takového technického vybavení (zařízení) zákazníka.

4.4 Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit poskytování služeb či omezit jejich dostupnost z následujících důvodů:

(a) Jestliže zákazník přes upozornění poruší podmínky smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestliže nezaplatí cenu velhůtě její splatnosti.

(b) Poskytne-li zákazník nesprávné údaje nebo nenahlásí-li změnu svých údajů.

(c) V případě zneužití služby či důvodného podezření na zneužití služby, či vznikne-li důvodné podezření, že zákazník uzavřel smlouvu s úmyslem služby nehradit.

(d) Jestliže zákazník nesplňuje podmínky pro čerpání služeb či není oprávněn plnit smlouvu.

(e) V případě výskytu technických závad či v případě rizika výskytu takových závad, a z jiných závažných technických nebo provozních důvodů, včetně kontroly, změny či údržby technického vybavení, či změny způsobu poskytování služby.

(f) V případě krizového stavu, zejména živelných pohrom, teroristických útoků, epidemií, ohrožení bezpečnosti státu, či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení

dostupnosti služeb.

(g) V případě plánovaných technických odstávek, při údržbách, technických kontrolách, revizích, opravách na technických zařízeních či prostorách, jejichž prostřednictvím se služba poskytuje nebo z důvodu výpadku elektrické energie.

(h) V případě, že zákazník nepřevzal, popř. se mu nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, či jiné listiny na poslední adresu sdělenou zákazníkem nebo zákazník odmítl převzetí listin.

(i) V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

V případě přerušování poskytování služeb či omezení jejich dostupnosti dle tohoto bodu 4.4 VOP pro služby nemá zákazník nárok na poskytnutí jakékoliv slevy za období, kdy byla služba přerušena nebo byla omezena její dostupnost.

4.5 Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušování poskytování služeb či omezení dostupnosti služeb či snížení kvality služeb z důvodů uvedených v bodě 4.4 těchto VOP pro služby. Poskytovatel také není povinen nahradit zákazníkovi újmu, která mu případně vznikne v důsledku snížení kvality služeb či vadného poskytnutí služeb.

4.6 Zákazník se zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku újmy na své straně v souvislosti s užíváním služeb (zejména

provádět pravidelné zálohování uživatelských dat apod.). Poskytovatel bude činit kroky, aby obnovil dostupnost a kvalitu poskytování služby. Poskytovatel neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které případně nad rámec právních předpisů poskytovatel výslovně poskytne.

4.7 Při užívání služby musí zákazník dodržovat příslušné obecně závazné právní předpisy a instrukce poskytovatele. Instalaci ZOOCO zařízení si zajistí a provede na vlastní náklady a odpovědnost zákazník. Zákazník je oprávněn obrátit se na poskytovatele s dotazem týkajícím se způsobu instalace ZOOCO zařízení.

4.8 Poskytovatel jakkoliv neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany zákazníka nebo jiných osob. O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění případné poruchy bude v jiných případech zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch může být doba odstranění poruchy obtížně stanovitelná, když tato je závislá na konkrétní situaci a možnostech odstranění poruchy. Poskytovatel se zavazuje oznámit zákazníkovi případné plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na [www.zooco.io](http://www.zooco.io), pokud bude o plánovaných technických odstávkách (zejména na základě oznámení ze strany provozovatelů sítí či na základě jiných

skutečností) včas informován či nebudou takovému oznámení bránit jiné skutečnosti.

4.9 Zákazník je povinen chránit své ZOOCO zařízení před zneužitím. Zákazník je povinen chránit své bezpečnostní a přihlašovací údaje vztahující se k používání služeb, zejména je tak povinen chránit přístupové údaje k zákaznickému účtu v [app.zooco.io](http://app.zooco.io), když poskytovatel za zneužití těchto přístupových údajů žádným způsobem neodpovídá. Zákazník je oprávněn písemně požádat o zablokování svého zákaznického účtu v [app.zooco.io](http://app.zooco.io).

4.10 Zákazník dále nesmí využívat služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva poskytovatele, práva jiných zákazníků či obecně třetích osob nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních zákazníků při využívání služeb. Zákazník nesmí používat své zařízení takovým způsobem, kterým by získal neoprávněné zvýhodnění oproti ostatním zákazníkům. Za závažné porušení povinností zákazníka je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby.

4.11 Zákazník je povinen neprodleně sdělovat poskytovateli informace, které mohou mít vliv na plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. Zákazník umožní v případě potřeby pracovníkům poskytovatele za účelem plnění závazků vyplývajících ze smlouvy přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy.

4.12 V případě změny kontaktního jména, příjmení či jakýchkoli poskytovaných kontaktních či

fakturačních údajů je zákazník povinen tuto změnu písemně oznámit poskytovateli, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů poté, co změna nastala. Zákazník odpovídá poskytovateli za újmu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů zákazníkem. Zákazník je dále povinen neprodleně ohlásit poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb.

4.13 Pokud je součástí služby přenos dat prostřednictvím sítě elektronických komunikací (a to popř. i přenos dat prostřednictvím sítě elektronických komunikací ze ZOOCO zařízení na servery poskytovatele, odkud jsou dále poskytovány zákazníkovi), pak poskytovatel poskytuje takový přenos dat prostřednictvím sítí různých provozovatelů na území České republiky (pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak). Pokrytí signálem a přenos dat prostřednictvím sítě elektronických komunikací jsou odvislé od parametrů jednotlivých sítí a množství přístupových bodů. Protože dostupnost přenosu dat je v takovém případě závislá na šíření rádiových vln, které může být ovlivněno celou řadou faktorů, a vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy pokrytí signálem na stránkách [www.zooco.io](http://www.zooco.io), nelze za všech okolností zaručit dostupnost signálu a připojení pro přenos dat na všech místech v rámci České republiky, a to ani v oblastech zobrazených jako pokrytých dle uváděné mapy pokrytí signálem na stránkách [www.zooco.io](http://www.zooco.io). V případě, že na některých místech České republiky není signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytovaných služeb a tato skutečnost nezakládá zákazníkovi

žádná práva či nároky (zejména právo na slevu či odstoupení od smlouvy). Zákazník je oprávněn předem, před uzavřením smlouvy, požádat poskytovatele o prověření pokrytí konkrétního místa signálem, když takové prověření je však poskytovatel oprávněn zpoplatnit.

4.14 Úroveň kvality přenosu dat je limitovaná použitou technologií a parametry ZOOCO zařízení, prostřednictvím kterého zákazník využívá služby. Dostupná kvalita přenosu dat je ovlivňována celou řadou faktorů, přičemž nemusí být vždy v možnostech poskytovatele ani jiných osob tyto faktory ovlivnit a tím zaručit potřebnou kvalitu služeb. K faktorům ovlivňujícím kvalitu přenosu dat se řadí především počasí a charakter okolního prostředí, úroveň pokrytí signálem, vlastnosti a parametry ZOOCO zařízení, prostřednictvím kterého zákazník využívá služby.

4.15 V případě, že jsou data přenesena prostřednictvím veřejné telefonní sítě elektronických komunikací, pak aby bylo zabráněno naplnění kapacity či jeho překročení, je postupováno tak, že jsou přednostně poskytovány hlasové služby národních a mezinárodních volání před službami datovými. V případě, že dojde k naplnění kapacity připojení u datových služeb, dochází k omezení rychlosti připojení všech uživatelů sítě.

4.16 Ze strany poskytovatele je možné taktéž zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud je zavedení takové ochrany ve prospěch zákazníků nebo sítě.

4.17 Je-li užívání služby vázáno na získání veřejnoprávních povolení, je zákazník povinen si



tato povolení včas opatřit a zajišťovat po celou dobu trvání smlouvy jejich platnost.

## V. Aktivace služby a cena a platební podmínky

- 5.1 Zákazník se zavazuje platit za poskytované služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle Ceníku poskytovatele. Aktuální Ceník zveřejňuje poskytovatel na svých internetových stránkách [www.zooco.io](http://www.zooco.io). Zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření smlouvy seznámil a s tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou službu zákazník znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto VOP pro služby, Ceníkem a OS pravidly.
- 5.2 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace, přičemž touto aktivací se rozumí aktivace ZOOCO zařízení, nebo jiného zařízení, prostřednictvím kterého bude zákazník užívat služby, v systému poskytovatele. Aktivace je prováděna ke konkrétnímu dni na základě žádosti/úkonu zákazníka, když datum aktivace může zákazník buď sám nastavit ke konkrétními dni ve svém zákaznickém účtu v [app.zooco.io](http://app.zooco.io), nebo může zákazník o provedení aktivace ke konkrétními dni požádat poskytovatele, a to vždy alespoň 2 (dva) pracovní dny před požadovaným datem aktivace. Aktivací je okamžik, kdy je zákazníkovi umožněno užívání služby a nikoli okamžik, kdy zákazník začne službu skutečně užívat. Pokud z důvodů, které nejsou výlučně na straně poskytovatele, nedojde k aktivaci zařízení ani do 1 roku od uzavření smlouvy, pak smlouva uplynutím uvedené lhůty zaniká.

Zánikem smlouvy dle věty předcházející však není jakkoliv dotčena platnost ani účinnost kupní smlouvy o koupi ZOOCO zařízení, která zůstává i nadále platnou a účinnou. Deaktivaci ZOOCO zařízení, nebo jiného zařízení, prostřednictvím kterého bude zákazník užívat služby, není zákazník oprávněn nárokovat jinak než v souvislosti s ukončením smlouvy.

Poskytovatel je oprávněn dle podmínek poskytování konkrétní služby podmínit aktivaci ZOOCO zařízení uhrazením ceny za ZOOCO zařízení. Aktivace služby je podmíněna uhrazením ceny za poskytování služby dopředu, a to za celou sjednanou dobu trvání služby a v případě smlouvy uzavřené na dobu neurčitou za první rok poskytování služby.

- 5.3 Pokud je objednávka služeb vázána na jejich využití prostřednictvím současně zakupovaného ZOOCO zařízení, může být zároveň v konkrétním případě sjednáno, že cena za poskytování služeb dle aktuálně platného Ceníku (či cena za poskytování služeb jinak sjednaná) zůstává po konkrétní sjednané období neměnnou. V takovém případě je cena za poskytované služby stanovena pro sjednané období jako pevná a poskytovatel ji není oprávněn ve sjednaném období zvýšit. V jiných případech je poskytovatel oprávněn uzavřené smlouvy, VOP pro služby, Ceník, OS pravidla jednostranně měnit ve smyslu bodu 3.11 těchto VOP pro služby.

Pokud je objednávka služeb vázána na jejich využití prostřednictvím současně zakupovaného ZOOCO zařízení a smlouva je uzavírána na dobu trvání jednoho roku, vždy platí (není-li

výslovně sjednáno něco jiného), že poskytovatel garantuje, že cena za poskytování služeb zůstane po dobu prvého roku trvání smlouvy neměnnou (pro období prvého roku trvání smlouvy je cena služby sjednána jako pevná a poskytovatel ji není oprávněn v prvním roce trvání smlouvy zvýšit). V dalších letech trvání smlouvy (pokud by např. došlo k prodloužení trvání smlouvy či automatickému obnovení trvání smlouvy) je však již poskytovatel oprávněn cenu služby dle bodu 3.11 těchto VOP pro služby měnit.

Doba trvání smlouvy se počítá od doby aktivace služby.

- 5.4 Jednorázové i pravidelné platby a poplatky účtuje poskytovatel zákazníkovi předem, před poskytnutím služby, k níž se vztahují, není-li ve smlouvě nebo těchto VOP pro služby stanoveno jinak. Pokud některou ze služeb není možné zákazníkovi vyúčtovat dle věty předcházející, bude taková služba vyúčtována kdykoliv později. Pokud by byly služby účtovány zpětně, pak zákazník pro takový případ souhlasí s tím, že zúčtovací období může činit až 1 rok. Pokud by k vyúčtování jakékoliv platby z technických nebo jiných důvodů nedošlo ve stanoveném termínu, nevzdává se tím poskytovatel nároku na zaplacení takové platby zákazníkem.

V případě pravidelných plateb hrazených předem je zúčtovacím obdobím 1 rok (tj. nikoli kalendářní rok, nýbrž rok počínající dnem, k němuž je započato účtování služby a dalších 364, resp. v přestupném roce dalších 365, kalendářních dnů), není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

Za necelé roky (či jiná necelá vyúčtovací období, např. v případě předčasného ukončení smlouvy) se platby a poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není-li ve smlouvě či Ceníku v konkrétním případě stanoveno jinak.

- 5.5 Daňový doklad vystavený poskytovatelem za poskytované služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu.

- 5.6 Účtovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, popř. jiným způsobem provedení úhrady s tím, že poskytovatel akceptuje i platbu platební bránou GoPay, když se však vždy jedná o dluh donosný (platbu, která je hrazena u poskytovatele, nikoliv v sídle či bydlišti zákazníka).

V případě úhrady platební bránou GoPay je platba provedena (částka uhrazena) v momentě, kdy zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zaslané systémem platební brány GoPay.

- 5.7 Variabilní symbol pro provedení platby je vždy uveden na konkrétním vyúčtování. V případě, že nebude platba zákazníkem řádně označena tak, aby mohl poskytovatel provést bez nepřiměřených obtíží identifikaci platby, nebude taková platba považována za řádné a včasné provedení úhrady zákazníkem. Pokud bude moci poskytovatel identifikovat alespoň to, ve prospěch jakého zákazníka je platba hrazena, bude platba započtena na nejstarší dluh zákazníka u poskytovatele.

5.8 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby či jiných závazků. Zákazník se zavazuje jednat s takovou osobou jako přímo s poskytovatelem.

5.9 Zákazník má právo písemně uplatnit u poskytovatele nesprávnost vyúčtování ceny za službu. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. V případě, že by se na poskytování konkrétní služby vztahoval Zákon o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., by však byl Český telekomunikační úřad v odůvodněných případech oprávněn na žádost zákazníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamacie vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Zjistí-li poskytovatel na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamace, a to formou snížení

částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný, zasláním částky na účet zákazníka nebo na poslední známou adresu zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se zákazníkem jinak. Pokud nebude zákazník s řešením reklamace souhlasit, pak v případě, že by se na poskytování konkrétní služby vztahoval Zákon o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., může zákazník do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

## VI. Zákaznická podpora

6.1 Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služeb poskytuje zákaznickou podporu, a to prostřednictvím emailu na adrese podpora@zooco.io a prostřednictvím telefonní podpory na telefonu +420 387 685 196.

6.2 Poskytovatel bude reagovat na hlášení zákazníka o zákaznickem sdělovaných závadách v poskytování služeb zákazníkovi do osmi (8) hodin po nahlášení požadavku v pracovních dnech v pracovní době od 07:00 do 16:00 hod (uvedená reakční doba osmi hodin běží vždy jen v pracovních dnech v pracovní době a mimo pracovní dny a pracovní dobu se tak staví). Mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu se poskytovatel zavazuje přijímat tyto požadavky zákazníka výhradně formou e-mailu na adrese podpora@zooco.io a reagovat na ně v pracovní dny ve lhůtě výše uváděné. Reakcí poskytovatele

se přitom rozumí započetí řešení problému (zejména v podobě započetí zjišťování příčin problému, případně komunikace se zákazníkem, apod.). Smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost při zjišťování případných problémů, při nastavení API pro předávání dat na servery poskytovatele a pro předávání dat ze serverů poskytovatele zákazníkům, zejména v podobě vzájemné komunikace a spolupráce při zjišťování závad a vyhledávání a testování způsobů jejich odstranění. Veškeré informace a podklady, které je možné poskytnout dálkově, budou zákazníkem poskytnuty dálkově tak, aby nebyla nutná fyzická přítomnost pracovníků poskytovatele u zákazníka.

## VII. Záruka, odpovědnost za vady, reklamace

- 7.1 Zákazník bere na vědomí, že služba je poskytovatelem poskytována bez jakékoliv výslovné či implikované záruky jakéhokoliv druhu. Zákazník přebírá plnou odpovědnost a veškerá rizika spojená s výběrem služby pro dosažení jím zamýšlených výsledků, za její užívání a účinky, kterých se službou dosáhne.
- 7.2 V případě, že služba nebude odpovídat popisu služby vymezenému ve smlouvě nebo v těchto VOP pro služby, je zákazník oprávněn domáhat se na poskytovateli práv z vadného plnění, avšak pouze práv uvedených v bodě 7.3 těchto VOP pro služby. Uživatel je v takovém případě povinen oznámit poskytovateli vadu služby,

a to označením vady nebo oznámením, jak se vada projevuje, své jméno a příjmení/název, telefonní číslo a e-mail, to vše na zákaznické podpoře poskytovatele podpora@zooco.io nebo na adrese jeho sídla Planá 67, 370 01 České Budějovice; prodávající může umožňovat učinit reklamaci i jiným způsobem. Zákazník je povinen tak učinit bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit, vždy však nejpozději do šesti měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. V případě nedodržení lhůt dle věty předcházející nároky zákazníka z vadného plnění zanikají.

- 7.3 Je-li vada odstranitelná, může se zákazník domáhat opravy, doplnění toho, co chybí, nebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni službu řádně užívat, může zákazník od smlouvy odstoupit, nebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
- 7.4 Zákazníkovi nevznikají vůči poskytovateli žádné nároky z vad zejména pokud je přerušení služby či vadné poskytnutí služby způsoben:
- (i) vadami či nevhodností zařízení zákazníka, které není ZOOCO zařízením dodaným poskytovatelem,
  - (ii) vadami ZOOCO zařízení dodaného poskytovatelem, kde však již uplynula záruční doba takového ZOOCO zařízení,
  - (iii) nesprávným postupem zákazníka při užívání zařízení či služby.

(iv) poškozením či nesprávným či neoprávněným zásahem zákazníka do zařízení či služby,

(v) porušením smluvních povinností zákazníka či povinností vyplývajících pro zákazníka z obecně závazných právních předpisů,

(vi) vyzrazením nebo zneužitím jakýchkoliv přístupových údajů zákazníka třetí osobou, nebo

(vii) přerušením či omezením poskytování služby v důsledku vyšší moci. Předcházejícími ujednáními bodu 7.4 těchto VOP pro služby nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení VOP pro služby, smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost poskytovatele.

7.5 Zákazník je povinen spolu s reklamací zaslat poskytovateli zařízení, s nímž je služba spojena, ledaže je zcela evidentně zřejmé, že se závada zařízení netýká. V případě, že zákazník nezašle spolu s reklamací poskytovateli i zařízení, odpovídá za posouzení toho, zda se závada týká zařízení, sám zákazník (když pak může nastat situace, že samotná služba bude fungovat bez vad, avšak vadným bude zařízení, které je při poskytování služby využíváno). Ustanovením bodu 7.5 těchto VOP pro služby není jakkoliv rozšiřována odpovědnost či záruka za vady ZOOCO zařízení nad rámec toho, jaká práva poskytují zákazníkovi VOP pro zboží.

## VIII. Práva spotřebitele a mimosoudní řešení sporu se spotřebitelem

8.1 Zákazníkovi, který je spotřebitelem (tj. fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání) je poskytovatel povinen vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník, který je spotřebitelem, právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o odstranění vady a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Písemná forma je zachována i v případě e-mailu.

8.2 Poskytovatel rozhodne o reklamaci zákazníka, který je spotřebitelem, ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se zákazníkem, který je spotřebitelem, nedohodne na delší lhůtě, a vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí lhůt dle věty předcházející se považuje za podstatné porušení smlouvy.

8.3 V případě, že dojde mezi poskytovatelem a zákazníkem, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se

nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník, který je spotřebitelem podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát  
- oddělení ADR,  
Štěpánská 15,  
120 00 Praha 2,  
email: adr@coi.cz,  
web: adr.coi.cz.

- 8.4 Zákazník, který je spotřebitelem může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## IX. Odpovědnost za újmu

- 9.1 Odpovědnost poskytovatele za způsobenou újmu je ve smyslu ostatních ujednání těchto VOP pro služby vyloučena. Jen a pouze v případě, že by nebylo možné podle ostatních ujednání těchto VOP postupovat (a odpovědnost poskytovatele za újmu by tak v konkrétním případě vyloučena nebyla), uplatní se níže uváděné body 9.1 až 9.4 těchto VOP pro služby.
- 9.2 Zákazník a poskytovatel se dohodli, že v případě, kdy poskytovatel odpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu, odpovídá poskytovatel jen za zaviněně způsobenou újmu, a to ohledně majetkové újmy jen do částky odpovídající
- sjednané roční ceně služby vč. DPH, tj. sjednané ceně ročního paušálu vč. DPH (jinak, pokud by taková částka nebyla při uzavření smlouvy určitelná, do částky 5.000,- Kč) a že zároveň celková předvídatelná majetková újma, která může zákazníkovi vzniknout v souvislosti se smlouvou a/nebo využíváním služeb, činí maximálně částku odpovídající sjednané roční ceně služby vč. DPH, tj. sjednané ceně ročního paušálu vč. DPH (když se zároveň vylučuje taktéž povinnost poskytovatele nahradit zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost poskytovatele za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost poskytovatele za újmu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec či jinými smluvními ujednáními stanovený rámec. Veškerá újma způsobená v souvislosti se smlouvou se nahrazuje v penězích.
- 9.3 Pro vyloučení všech pochybností se stanoví, že poskytovatel v žádném případě neodpovídá za újmu, která byla způsobena jinou osobou než poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem zákazníka či v důsledku událostí vyšší moci, a že poskytovatel neodpovídá ani za újmu, která byla způsobena v důsledku chyby nebo selhání software nebo datového spojení, a to ať se jedná o závadu software či datového spojení nebo při odesílání dat ze ZOOCO zařízení na servery poskytovatele nebo při předávání dat ze serverů poskytovatele na zákaznický účet zákazníka. Poskytovatel není odpovědný ani v případě



poškození práv zákazníka v důsledku vyrazení nebo zneužití jakýchkoliv přístupových údajů zákazníka třetí osobou; v důsledku počítačových či obdobných virů; nesprávného postupu zákazníka při užívání služby; ani v důsledku porušení smluvních povinností zákazníka či povinností vyplývajících pro zákazníka z obecně závazných právních předpisů.

9.4 Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování služeb či omezení dostupnosti služeb z důvodů uvedených v bodu 4.4 těchto VOP pro služby či v případě snížení kvality služeb ani v případě přerušení poskytování služeb nebo omezení jejich rozsahu v případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování služby. Poskytovatel taktéž není povinen nahradit zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku vadného poskytnutí služby.

9.5 Zákazník bere na vědomí, že užívání služby je spojeno s určitým rizikem výpadků a nefunkčnosti služby a takové riziko vědomě akceptuje, když zákazník se proto zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku újmy na své straně v souvislosti s užíváním služby. Zákazník je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur zákazníka.

9.6 Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou újmu způsobenou při užívání poskytnuté služby. Poskytovatel je oprávněn žádat po zákazníkovi náhradu újmy způsobené zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou újmy se rozumí zejména také čas vynaložený poskytovatelem pro odstranění závadného stavu vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním služeb zákazníkem, dále újma vzniklá třetím osobám a zejména ostatním zákazníkům, újma vzniklá omezením dostupnosti služeb či újma vzniklá na technických prostředcích poskytovatele, atd. Poskytovatel má nárok na náhradu škody způsobené nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je tato kryta úroky z prodlení.

## X. Zvláštní ujednání týkající se software

10.1 Poskytovatel zůstává majitelem všech práv, které zákazníkovi umožnil v souvislosti s poskytováním služby užívat či s nimi jinak disponovat (např. software, apod.). Software, který byl případně dán zákazníkovi v souvislosti s poskytováním služby k dispozici, byl poskytnut do nevýhradní a nepřevoditelné licence a pouze za účelem užívání služby poskytované poskytovatelem.

## XI. Trvání smlouvy

- 11.1 Není-li ujednáno jinak, je smlouva uzavřena na dobu 1 roku s možností prodloužení této doby o další opakovaná období 1 roku.
- 11.2 K prodloužení smlouvy dojde v případě, že během sjednané aktuální doby trvání smlouvy dojde v souladu s vyčíslením zasláným poskytovatelem k úhradě ceny služby za další období trvání smlouvy (jehož délka je shodná s původně sjednanou délkou trvání smlouvy), když k takovému prodloužení doby trvání smlouvy může docházet i opakovaně. Tj. např. ohledně smlouvy sjednané původně s délkou trvání 1 rok by docházelo k prodloužení smlouvy vždy znovu o další 1 rok bezprostředně následující, a to i opakovaně. V případě, že k úhradě dle vět předcházejících nedojde, pak smlouva zaniká uplynutím doby jejího trvání (poskytovatel a zákazník však mají případně možnost uzavřít následně smlouvu novou). Poskytovatel není povinen zákazníkovi prodloužení doby trvání smlouvy nabízet, když o skutečnosti, že nemá zájem na prodloužení doby trvání smlouvy, by však poskytovatel zákazníka předem informoval. Poskytovatel také zejména není povinen nabízet zákazníkovi prodloužení doby trvání smlouvy za stejných cenových podmínek, jaké platily pro aktuální období trvání smlouvy.
- 11.3 Pokud bude poskytovatel zákazníkovi nabízet prodloužení doby trvání smlouvy, pak bude zákazník nejpozději 30 kalendářních dnů před uplynutím aktuální doby trvání smlouvy vyzván k úhradě platby za poskytování služby v dalším období. V případě, že nebude zákazníkovi doručena taková výzva do 25 kalendářních dnů před aktuální doby trvání smlouvy, má zákazník (má-li zájem o obnovení trvání smlouvy) požádat poskytovatele o zaslání takové výzvy. Možnost doručení výzvy do zákaznického účtu ve smyslu bodu 13.2 písm. d) těchto VOP pro služby není dotčena. V případě, že bude ve výzvě k úhradě platby za poskytování služby v dalším období uváděna jiná cena služby, než jaká platila pro aktuální období trvání smlouvy, jedná se o návrh na změnu smlouvy ohledně ceny služby. Zaplacením částky dle takové výzvy k úhradě pak zákazník souhlasí s takovou novou cenou služby.
- 11.4 Užívání služby (v dalším období trvání smlouvy) bude v případě obnovení smlouvy podle bodu 11.2 těchto VOP pro služby umožněno až po zjištění úhrady ceny za službu. Zákazník si je vědom a souhlasí s tím, že prodleva mezi připsáním platby na účet poskytovatele a jejím zpracováním systémem poskytovatele (a tedy prodleva mezi připsáním platby a zohledněním provedení platby pro účely zaregistrování toho že došlo k obnovení smlouvy) může činit až 2 pracovní dny ode dne připsání platby na účet, když s existencí takové možné prodlevy zákazník výslovně souhlasí a takováto možná prodleva (resp. započítání umožnění užívání služby až po zjištění úhrady platby s uváděnou prodlevou) mu nezakládá žádné nároky vůči poskytovateli. Výše uváděná lhůta platí jen za situace, kdy je platba řádně identifikována variabilním symbolem a označení platby není z jiných důvodů nesrozumitelné či nejasné, když v opačném případě může být prodleva mezi připsáním platby a zohledněním provedení platby delší

a za takové zdržení pak nenese poskytovatel jakoukoliv odpovědnost.

11.5 Smluvní vztah může být (vedle uplynutí doby trvání smlouvy) ukončen taktéž dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

11.6 Zákazník je oprávněn i bez udání důvodu smlouvu vypovědět, když výpovědní lhůta činí 1 (jeden) měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany zákazníka, je však poskytovatel oprávněn požadovat od zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše případné úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

11.7 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

(a) Je-li vedeno insolvenční řízení vůči zákazníkovi nebo v případě rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozícím úpadku zákazníka, zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek

majetku zákazníka, nebo v případě vstupu zákazníka do likvidace.

(b) Porušení povinnosti zákazníka stanovených ve smlouvě nebo v právních předpisech, jestliže zákazník nezjednal nápravu do 14 (čtrnácti) dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností.

(c) Pokud zákazník uvede nesprávné nebo nepravdivé údaje nebo nenahlásil změnu svých údajů.

(d) Stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u zákazníka službu aktivovat.

11.8 Výpovědní lhůta činí v těchto případech 1 (jeden) měsíc a počítá se ode dne následujícího po doručení výpovědi zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak.

11.9 Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy bez dalšího v případě, že poskytovatel je v prodlení se započítáním poskytování služby alespoň 1 (jeden) měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování služby započato.

Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:

(a) Kdy poskytovatel přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování služeb.

(b) Kdy dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na majetek zákazníka nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku zákazníka; nebo

(c) Pokud zákazník poruší podstatným způsobem smlouvu.

Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi. Odstoupení je účinné ke dni jeho doručení zákazníkovi, a to s účinky až ke dni doručení, když smlouva se tak neruší od počátku. Práva a povinnosti ze smlouvy plněná a/nebo vzniklá do okamžiku účinků odstoupení od smlouvy tak nejsou dotčena, nestávají se bezdůvodným obohacením a lze se jich domáhat. Možnost poskytovatele učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto VOP pro služby výpověď smlouvy není dotčena.

11.10 Smluvní strany se ještě dohodly, že poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu, když výpovědní lhůta činí v těchto případech 3 (tři) měsíce a počítá se ode dne následujícího po doručení výpovědi zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak. Výpověď dle věty předcházející však nemůže být ukončena smlouva uzavřená se zákazníkem na dobu určitou.

11.11 V případě služeb účtovaných zpětně (tj. služeb, kde je cena služby účtována až po poskytnutí služby, tj. např. zejména v případě služeb, jež by byly sjednány na dobu neurčitou a kde by byla zpětně, po poskytnutí služby, účtována cena služby zákazníkovi) platí, že nezaplatil-li zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní

lhůty může poskytovatel zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Cena za prokazatelné upozornění bude nákladově orientovaná. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah s okamžitou účinností v případě, kdy zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po upozornění zákazníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 (dvou) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 (tří) nezaplacených vyúčtování ceny.

11.12 Ukončením smluvního vztahu není zákazník zbaven povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné újmy způsobené poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

## XII. Bezpečnost a ochrana soukromí

12.1 Poskytovatel se zavazuje nakládat s daty, s nimiž se dostane u zákazníka do styku tak, aby se při práci poskytovatele s nimi zamezilo jejich poškození, ztrátě nebo zneužití třetí osobou. Pokud však smlouva nebo tyto VOP pro služby nestanoví výslovně jinak, nemá poskytovatel povinnost zajišťovat zálohování dat, archivaci dat, služby související s technologickým či

jiným zabezpečením dat ani jinou ochranou dat. Data mohou být zpřístupněna veřejnoprávními orgány v rozsahu, v němž mohou být data dle právních předpisů veřejnoprávními orgány vyžadována.

12.2 Zákazník, který je fyzickou osobou, bere na vědomí, že odesláním objednávky dojde ze strany poskytovatele ke zpracování jeho osobních údajů (tj. osobních údajů zákazníka) nezbytných pro plnění smlouvy poskytovatelem. S těmito údaji je zacházeno dle postupů souladných s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Bližší postupy týkající se zpracovávání osobních údajů jsou uvedeny v OS pravidlech, které jsou zveřejněny na internetových stránkách prodávajícího [www.zooco.io](http://www.zooco.io), když z těchto stránek si může zároveň zákazník OS pravidla pro svou potřebu uložit a archivovat.

### XIII. Doporučená komunikace

13.1 Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy:

Poskytovatel: adresa společnosti ZooControl s.r.o. zapsaná ke dni odesílání korespondence v obchodním rejstříku, e-mail: [podpora@zooco.io](mailto:podpora@zooco.io) (když poskytovatel je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit).  
Zákazník: adresa (dům s č.p. nebo č.e. a obec) sdělená zákazníkem při uzavírání smlouvy, e-mail

sdělený zákazníkem při uzavírání smlouvy (když zákazník je oprávněn sdělit poskytovateli změnu těchto údajů, avšak nebude-li oznámení změny učiněno písemně s úředně ověřeným podpisem nebo v zákaznickém účtu zákazníka v [app.zooco.io](http://app.zooco.io), není poskytovatel povinen změnu reflektovat).

Poskytovatel je oprávněn zákazníka kontaktovat či zákazníkovi doručovat osobně, telefonicky, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb - dále jen „pošta“ (např. Česká pošta), provozovatele přepravních služeb (např. PPL, apod.), elektronickou poštou, SMS či MMS, do zákaznického účtu zákazníka v [app.zooco.io](http://app.zooco.io), faxem či jinak. S obsahem zákaznického účtu v [app.zooco.io](http://app.zooco.io) je zákazník povinen se pravidelně seznamovat, když doručení zprávy do zákaznického účtu zákazníka v [app.zooco.io](http://app.zooco.io) má účinky nejpozději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu zákazníka v [app.zooco.io](http://app.zooco.io).

Jakákoli korespondence učiněná na základě smlouvy se považuje za řádně doručenou příslušné smluvní straně taktéž:

a) při osobním doručování, příp. doručování kurýrem, dnem:  
aa) kdy příjemce zásilku skutečně přijal, nebo  
ab) kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky;

b) při doručování poštou nebo přepravní službou dnem:  
ba) uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí, nebo  
bb) marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené

zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla;

bc) dnem vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.

c) při doručování faxem nebo elektronickou poštou, SMS či MMS okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy, vydané odesílacím přístrojem, přičemž:

ca) byla-li zpráva přenesena po 16. hodině, má se za to, že byla doručena v 9 hodin následující pracovní den,

cb) byla-li zpráva přenesena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni.

d) do zákaznického účtu zákazníka v app.zooco.io:

da) dnem, kdy se zákazník do svého zákaznického účtu v app.zooco.io poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu zákazníka v app.zooco.io;

db) patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu zákazníka v app.zooco.io.

jinak. Odesláním elektronické objednávky zákazník bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení těchto VOP pro služby ve znění platném v den odeslání objednávky. Uzavření smlouvy v internetovém obchodě umístěném v rámci internetové prezentace společnosti ZooControl s.r.o. na internetové adrese www.zooco.io bez souhlasu s těmito VOP pro služby, není možné. Poskytovatel předem vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, když poskytovatel si vyhraduje, že veškeré změny, dodatky nebo odchylky jím musí být výslovně schváleny. Poskytovatel zároveň vylučuje přijetí nabídky, které by zákazník učinil s odkazem na obchodní podmínky, které by se od textu nabídky prodávajícího lišily, či jej doplňovaly.

14.1 Poskytovatel předem ve smyslu § 1757 občanského zákoníku vylučuje, aby jakékoliv potvrzení zákazníka zaslané případně zákazníkem po uzavření smlouvy, mělo jakýkoliv vliv na ujednaný obsah již uzavřené smlouvy.

14.3 Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk ani přímé či nepřímé škody či újmy způsobené použitím informací uvedených na webových stránkách. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webových stránek nebo v důsledku užití webových stránek v rozporu s jejich určením.

14.4 V případě jakýchkoliv ustanovení o smluvní pokutě dle smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem platí, že není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i v případě, kdy škoda přesahuje smluvní

## XIV. Závěrečná ustanovení

14.1 Tyto VOP pro služby platí ve znění uvedeném v internetovém obchodě umístěném v rámci internetové prezentace společnosti ZooControl s.r.o. na internetové adrese www.zooco.io v den odeslání elektronické či jiné objednávky zákazníka, není-li mezi účastníky dohodnuto



pokutu. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost, jejíž porušení je smluvní pokutou sankcionováno. Kromě smluvních pokut případně uvedených konkrétně již v těchto VOP pro služby (tj. kromě smluvních pokut, kde je již v těchto VOP pro služby uvedena zajišťovaná povinnost a sazba smluvní pokuty) trvá poskytovatel na tom, aby veškeré další smluvní pokuty byly sjednány písemně.

14.5 Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn postoupit kterékoli své pohledávky za zákazníkem na třetí osobu. Zákazník podnikatel je oprávněn postoupit kterékoli své pohledávky za prodávajícím na třetí osobu pouze s předchozím výslovným písemným souhlasem poskytovatele.

14.6 Vzájemné spory mezi poskytovatelem a zákazníkem spotřebitelem řeší obecné soudy. Vzájemné spory mezi poskytovatelem a zákazníkem podnikatelem řeší obecné soudy České republiky, jejichž příslušnost je určena podle sídla poskytovatele. Dále ještě pro případ sporů s mezinárodním prvkem se sjednává, bez ohledu na to, zda zákazníkem je podnikatel či nikoliv, příslušnost soudů České republiky, když se sjednává místní příslušnost věcně příslušného soudu v Českých Budějovicích (tj. Okresního soudu v Českých Budějovicích ve věcech, v nichž jsou v prvním stupni příslušné okresní soudy, a Krajského soudu v Českých Budějovicích ve věcech, v nichž jsou v prvním stupni příslušné krajské soudy).

14.7 Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě smlouvy či v souvislosti

s poskytováním služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

14.8 V případě, že budou zrušeny právní předpisy, na které se tyto VOP pro služby odvolávají, bude se smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem řídit těmito VOP pro služby v rozsahu, který je dovolený podle právních předpisů, které nahradí zrušené právní předpisy.

14.9 Dozor nad dodržováním povinností poskytovatele podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. V případě, že by se na poskytování konkrétních služeb vztahoval Zákon o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. pak by dozor nad dodržováním povinností poskytovatele při poskytování takových služeb vykonával Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9.

**Tyto VOP pro služby jsou platné od 10. 1. 2018. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tyto VOP pro zboží bez předchozího upozornění.**