Obchodní podmínky

Digital Wish s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování webhostingu, provoz webových aplikací a tvorbu webů, webových a mobilních aplikací

Verze 1.0 · účinné od 1. 7. 2026

Poskytovatel:
Digital Wish s.r.o.
se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10
IČO: 08269581, DIČ: CZ08269581
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 314939
kontaktní e-mail: marek@digitalwish.cz · telefon: +420 736 109 281
web: https://digitalwish.cz
(dále jen „**Poskytovatel**“)

vydává podle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“).

OBSAH

1. Úvodní ustanovení a vymezení pojmů
2. Vznik a obsah smlouvy
3. Součinnost a společná pravidla
4. Tvorba webů, webových a mobilních aplikací (dílo)
5. Akceptace a vady díla, reklamace
6. Licence a práva duševního vlastnictví
7. Webhosting
8. Provoz webových aplikací
9. SLA, podpora a údržba

10. Cena a platební podmínky
11. Důvěrnost a ochrana osobních údajů
12. Odpovědnost za škodu a vyšší moc
13. Doba trvání a ukončení
14. Závěrečná ustanovení

---

1. Úvodní ustanovení a vymezení pojmů

1.1 Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb a zhotovování díla Poskytovatelem v oblasti webhostingu, provozu webových aplikací a tvorby webových stránek, webových aplikací a mobilních aplikací.

1.2 VOP se vztahují výhradně na vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem, který je **podnikatelem** a uzavírá smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Objednatel uzavřením smlouvy potvrzuje, že není v postavení spotřebitele. Ustanovení o ochraně spotřebitele se na tento vztah nepoužijí.

1.3 Objednatelem se rozumí osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu nebo mu zaslala objednávku (dále jen „**Objednatel**“; Poskytovatel a Objednatel dále společně „**smluvní strany**“).

1.4 Pro účely VOP mají následující pojmy tento význam:

a. **Smlouva** – smlouva uzavřená mezi smluvními stranami, jejíž součástí jsou tyto VOP; zahrnuje zejména smlouvu o dílo, licenční smlouvu, smlouvu o poskytování služeb (webhosting, provoz, podpora a údržba) nebo jejich kombinaci.

b. **Dílo** – web, webová aplikace, mobilní aplikace nebo jiný hmotný či nehmotný výsledek činnosti Poskytovatele zhotovený dle specifikace pro Objednatele, včetně grafiky, zdrojového kódu a dokumentace.

c. **Služby** – průběžně a opakovaně poskytované plnění, zejména webhosting, provoz webových aplikací, podpora, údržba a správa.

d. **Specifikace** – písemné zadání rozsahu, funkcí a parametrů Díla nebo Služby odsouhlasené oběma stranami (např. nabídka, zadávací dokument, položkový rozpočet, ticket).

e. **Webhosting** – pronájem prostoru a výpočetních zdrojů na serverech Poskytovatele nebo jeho subdodavatelů pro provoz webových stránek, aplikací a souvisejících služeb (e-mail, databáze, doména apod.).

f. **Provoz webové aplikace** – zajištění běhu webové aplikace na provozní infrastruktuře včetně dohledu, jakožto opakované plnění obdobné webhostingu (čl. 8).

g. **SLA** – sjednaná úroveň poskytování Služeb (dostupnost, reakční doby, podpora a údržba) dle čl. 8 a 9.

h. **Akceptace** – písemné nebo elektronické potvrzení Objednatele, že Dílo nebo jeho ucelená část odpovídá Specifikaci a je převzato.

i. **Spuštění** – uvedení Díla nebo jeho ucelené části do ostrého (produkčního) provozu.

j. **Ostrý (produkční) provoz** – užití Díla k reálnému plnění vůči koncovým uživatelům či zákazníkům Objednatele; nezahrnuje testovací užití dle čl. 6.3 na testovacích datech.

k. **Větší funkcionalita** – ucelená funkční část Díla tvořící samostatnou logickou nebo obchodní funkci (zejména modul, integrace na další systém, platební brána, uživatelské účty, objednávkový, rezervační či administrační systém), zpravidla zahrnující serverovou logiku, práci s daty nebo napojení na služby třetích stran; funkcionalita s odhadovanou pracností nad 16 hodin.

l. **Menší funkcionalita** – dílčí nebo doplňková funkce, drobná úprava či jednotlivý prvek (zejména formulář, jednotlivá obrazovka, vizuální či textová úprava, dílčí nastavení), zpravidla bez složité serverové logiky; funkcionalita s odhadovanou pracností do 16 hodin včetně.

m. **Drobná vada** – vada, která nebrání řádnému užívání Díla k jeho účelu a nemá podstatný vliv na jeho funkčnost.

n. **Zdrojový kód** – strojově čitelný zdrojový text programu vytvořeného Poskytovatelem na zakázku v rámci Díla, vyjma komponent třetích stran.

o. **Komponenty třetích stran** – knihovny, frameworky, šablony, pluginy, fonty, software a služby (včetně open-source), které nevytvořil Poskytovatel a které jsou poskytovány pod vlastními licenčními podmínkami.

p. **Důvěrné informace** – informace dle čl. 11.

1.5 Odchylná ujednání v individuální Smlouvě mají přednost před zněním těchto VOP.

2. Vznik a obsah smlouvy

2.1 Smlouva vzniká akceptací objednávky či nabídky, podpisem písemné smlouvy, nebo zahájením plnění Poskytovatelem na základě potvrzené objednávky. Za písemnou formu se považuje i e-mailová komunikace a komunikace prostřednictvím dohodnutého objednávkového či projektového nástroje.

2.2 Cenová nabídka Poskytovatele je platná 30 dní od jejího odeslání, není-li v ní uvedeno jinak. Nabídka vychází ze zadání známého v době jejího vyhotovení.

2.3 Předmět, rozsah, cena a termíny konkrétního plnění jsou vymezeny ve Specifikaci. Není-li některý parametr sjednán, řídí se obvyklými zvyklostmi a těmito VOP.

2.4 Objednatel bere na vědomí, že předběžné odhady pracnosti a termínů nejsou závazné, dokud nejsou potvrzeny ve Specifikaci jako závazné. Poskytovatel není povinen přijmout každou objednávku.

2.5 Objednatel prohlašuje, že údaje poskytnuté při uzavření Smlouvy jsou pravdivé a úplné, a zavazuje se jejich změny bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli.

3. Součinnost a společná pravidla

3.1 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému plnění, zejména včas předávat podklady, obsah, přístupy, schválení a stanoviska. Po dobu prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti se sjednané termíny prodlužují odpovídajícím způsobem a Poskytovatel není v prodlení. Neposkytnutí přístupů ke službám či účtům třetích stran (zejména provozovatelé obchodů, cloud, doména, platební brána) se považuje za prodlení Objednatele se součinností a Poskytovatel je oprávněn účtovat marně vynaložený čas.

3.2 Vyžaduje-li si plnění rozhodnutí nebo schválení Objednatele, je Objednatel povinen je poskytnout bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů. Neučiní-li tak, může Poskytovatel postupovat dle vlastního odborného uvážení nebo plnění pozastavit.

3.3 Každá strana určí kontaktní osobu oprávněnou k provozní komunikaci a odsouhlasování dílčích kroků. Pokyny zaslané z dohodnuté e-mailové adresy kontaktní osoby se považují za řádně udělené.

3.4 Poskytovatel je oprávněn plnit prostřednictvím subdodavatelů; za jejich plnění odpovídá, jako by plnil sám. Je-li subdodavatel zároveň zpracovatelem osobních údajů, použije se na něj též režim zpracovatelské smlouvy dle čl. 11.3.

3.5 **Změny rozsahu (vícepráce).** Požadavky nad rámec odsouhlasené Specifikace jsou víceprací. Vícepráce se realizují na základě samostatného odsouhlasení rozsahu, ceny a termínu. Nedohodnou-li se strany na ceně, účtují se vícepráce veřejnou hodinovou sazbou 1 200 Kč/hod. bez DPH; u většiny klientů je však hodinová sazba sjednána individuálně podle rozsahu a potřeb spolupráce. Změny mohou ovlivnit sjednané termíny. Odmítne-li Objednatel odsouhlasit vícepráce nezbytné k dosažení požadovaného výsledku, je Poskytovatel oprávněn dokončit a předat Dílo v rozsahu původní Specifikace; takové Dílo se považuje za řádně provedené.

3.6 **Podklady a odškodnění.** Objednatel odpovídá za to, že podklady a obsah, které Poskytovateli předá (texty, grafika, data, ochranné známky apod.), neporušují práva třetích osob ani právní předpisy, a že je oprávněn je k danému účelu užít. Uplatní-li v souvislosti s takovými podklady třetí osoba nebo orgán veřejné moci vůči Poskytovateli jakýkoli nárok, Objednatel jej v plném rozsahu odškodní, včetně náhrady vzniklé újmy, sankcí a účelně vynaložených nákladů právního zastoupení a nákladů řízení.

3.7 **Komunikace.** Poskytovatel zásadně komunikuje a zasílá faktury z e-mailových adres v doméně digitalwish.cz. Doplňující komunikace probíhá telefonicky na číslech, která Poskytovatel Objednateli sdělí e-mailem, nebo prostřednictvím interního zadávacího (ticketovacího) systému Poskytovatele, do něhož může být Objednateli zřízen přístup pro zadávání požadavků. Objednatel bere na vědomí, že zprávy z jiných domén nemusí pocházet od Poskytovatele; obdrží-li zejména výzvu ke změně platebních údajů z jiné adresy, nemá na ni reagovat a ověří si ji přímo u Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za platby, které Objednatel provede na základě komunikace pocházející z jiné než uvedené domény.

---

4. Tvorba webů, webových a mobilních aplikací (dílo)

4.1 Poskytovatel se zavazuje zhotovit Dílo dle Specifikace a předat je Objednateli; Objednatel se zavazuje Dílo převzít a zaplatit cenu. Vztah se řídí ustanoveními o smlouvě o dílo (§ 2586 a násl. občanského zákoníku), nestanoví-li VOP nebo Smlouva jinak.

4.2 Dílo může být členěno na etapy s dílčím předáním a fakturací. Harmonogram je orientační, není-li výslovně označen za závazný; je-li sjednán závazný termín, prodlužuje se úměrně o dobu prodlení Objednatele se součinností a o dopad odsouhlasených změn.

4.3 Poskytovatel zhotovuje Dílo s odbornou péčí a v souladu s obvyklými technickými standardy. Není-li ujednáno jinak, technologie, architektura a postup řešení volí Poskytovatel.

4.4 **Mobilní aplikace.** Objednatel bere na vědomí, že zveřejnění a provoz mobilní aplikace závisí na pravidlech a schvalovacích procesech provozovatelů obchodů (zejména Apple App Store a Google Play) a na platformách třetích stran. Poskytovatel neodpovídá za jejich rozhodnutí, změny pravidel, odmítnutí, odstranění aplikace ani za jejich poplatky. Účty u provozovatelů obchodů a vývojářské licence zřizuje a hradí Objednatel na své jméno, není-li dohodnuto jinak. Neposkytne-li Objednatel včas potřebné účty a přístupy, jde o prodlení se součinností dle čl. 3.1.

4.5 Není-li ujednáno jinak, Dílo zahrnuje funkce výslovně uvedené ve Specifikaci. Nezahrnuje tvorbu obsahu, plnění daty, jazykové mutace, SEO, marketing, ani průběžnou údržbu a provoz, které jsou samostatnou Službou dle čl. 7 až 9.

4.6 Poskytovatel může v Díle využít Komponenty třetích stran; jejich užití se řídí příslušnými licencemi, s nimiž Objednatel souhlasí. Mohou-li s nimi být spojeny poplatky (např. placené pluginy, fonty, API, certifikáty), nese je Objednatel, byl-li na ně upozorněn. Poskytovatel neodpovídá za vady právní u Komponent třetích stran ani u obsahu či kódu generovaného nástroji umělé inteligence; ty mohou podléhat vlastním licenčním a právním režimům.

4.7 **Cenové modely vývoje.** Cena za vývoj Díla se sjednává ve Specifikaci v jednom z těchto modelů:

a. **Fixní cena** – cena je vzhledem k odsouhlasenému zadání (Specifikaci) konečná. Požadavky nad rámec zadání nebo jeho změny jsou víceprací dle čl. 3.5.

b. **Hodinová (odhadovaná) cena** – konečná cena není předem závazná; účtuje se skutečně odpracovaný čas dle hodinové sazby a předpokládaný rozsah je pouze nezávazným odhadem. Hrozí-li překročení odhadované ceny o více než 10 %, Poskytovatel na to Objednatele bez zbytečného odkladu upozorní a další postup s ním projedná. Nesplnění této oznamovací povinnosti nezbavuje Objednatele povinnosti uhradit skutečně odvedenou práci; zakládá však právo Objednatele neuhradit tu část přesahující odhad o více než 10 %, o níž nebyl včas informován a kterou by při včasném informování odmítl.

5. Akceptace a vady díla, reklamace

5.1 Po dokončení Díla nebo jeho ucelené části vyzve Poskytovatel Objednatele k akceptaci. Objednatel je povinen Dílo bez zbytečného odkladu prověřit a do 10 pracovních dnů sdělit Poskytovateli akceptaci, nebo písemně uplatnit konkrétní výhrady.

5.2 **Fikce akceptace.** Nesdělí-li Objednatel ve lhůtě dle čl. 5.1 výhrady, nebo začne-li Dílo užívat v ostrém provozu, považuje se Dílo za převzaté (akceptované). Tím nejsou dotčena práva Objednatele z vad řádně uplatněných dle čl. 5.4 ani jeho právo uplatnit výhrady při akceptaci dle § 2605 občanského zákoníku.

5.3 Drobné vady (čl. 1.4) nejsou důvodem k odmítnutí akceptace; Poskytovatel je odstraní v přiměřené lhůtě v rámci reklamace, zpravidla nejpozději do 20 pracovních dnů podle jejich závažnosti.

5.4 **Lhůta pro uplatnění reklamace.** Zjevné vady Díla je Objednatel povinen nahlásit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději ve lhůtě běžící od spuštění, nejpozději však od akceptace (včetně fikce akceptace dle čl. 5.2), podle toho, co nastane dříve, a to:

a. u **větších funkcionalit** do 1 měsíce;

b. u **menších funkcionalit** do 14 dnů.

Skryté vady, které nebylo možné při akceptaci zjistit, je Objednatel povinen nahlásit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. U Díla s **fixní cenou** činí nejzazší lhůta pro nahlášení skryté vady 12 měsíců od spuštění; u Díla s **hodinovou cenou** se rozsah bezplatného odstranění skrytých vad řídí čl. 5.5 písm. b). Po marném uplynutí uvedených lhůt právo z dané vady zaniká; to neplatí u vad, které Poskytovatel způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti anebo je zatajil. Zařazení funkcionality jako větší či menší vyplývá ze Specifikace; není-li ve Specifikaci určeno, určí je Poskytovatel podle převažující povahy a odhadované pracnosti, přičemž rozhodnou hranicí je 16 hodin.

5.5 **Rozsah bezplatné reklamace podle cenového modelu (čl. 4.7).**

a. **Fixní cena** – Poskytovatel ve lhůtách dle čl. 5.4 bezplatně odstraní vady spočívající v nesouladu Díla s odsouhlaseným zadáním (Specifikací).

b. **Hodinová cena** – bezplatné odstranění vady se uplatní pouze ve výjimečných případech, a to (i) prokáže-li Objednatel, že výstup objektivně neodpovídá písemné Specifikaci v důsledku pochybení Poskytovatele, nebo (ii) u závažných (silných) bezpečnostních vad. Důkazní břemeno nese Objednatel. Ostatní opravy a úpravy se účtují dle hodinové sazby, neboť cena odpovídá skutečně odvedené práci.

5.6 Bezplatná reklamace se dále nevztahuje na vady způsobené: (a) zásahem Objednatele nebo třetí osoby do Díla či jeho zdrojového kódu, (b) užíváním v rozporu s dokumentací, (c) změnou provozního prostředí, operačního systému, prohlížeče či platformy po spuštění, (d) Komponentami třetích stran a jejich aktualizacemi, (e) chybnými daty či obsahem Objednatele, (f) vyšší mocí. Odstranění takových vad je víceprací dle čl. 3.5.

5.7 Reklamaci vady uplatňuje Objednatel písemně na marek@digitalwish.cz s popisem vady a postupem k jejímu vyvolání. Poskytovatel vadu posoudí a oprávněnou reklamaci vyřídí v přiměřené lhůtě podle její závažnosti.

5.8 Nároky z vad nezakládají právo zadržet platby za nesporné nebo již akceptované plnění.

---

6. Licence a práva duševního vlastnictví

6.1 Dílo a jeho jednotlivé části (zejména zdrojový kód, grafika a databáze) mohou požívat ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon. Autorská a jiná práva duševního vlastnictví k Dílu náležejí Poskytovateli, není-li dále nebo ve Smlouvě ujednáno jinak.

6.2 **Vznik licence.** Úplným zaplacením ceny příslušného Díla poskytuje Poskytovatel Objednateli licenci k užití Díla pro účel vyplývající ze Specifikace. Není-li ujednáno jinak, jde o licenci **nevýhradní**, časově a územně neomezenou, pro vlastní podnikatelskou potřebu Objednatele.

6.3 Do úplného zaplacení ceny není Objednatel oprávněn Dílo trvale užívat ani jej dále šířit; pro účely testování a akceptace se poskytuje dočasné oprávnění k užití. Licence k jednotlivé etapě nebo funkcionalitě je podmíněna úhradou příslušné faktury; při prodlení Objednatele s úhradou je Poskytovatel oprávněn užití dotčené části pozastavit a u jím provozovaného Díla aktivovat odpovídající technické omezení.

6.4 Není-li sjednáno jinak, licence **nezahrnuje** právo Objednatele Dílo dále prodávat jako samostatný produkt, poskytovat podlicence třetím osobám nad rámec běžného provozu, ani nárok na předání zdrojového kódu. **Předání zdrojového kódu** a poskytnutí širší (např. výhradní) licence lze sjednat samostatně za dodatečnou úplatu. Rozsah práv Objednatele se řídí výhradně tímto čl. 6 bez ohledu na rozsah práv, která Poskytovatel nabyl od třetích osob nebo subdodavatelů.

6.5 Objednatel je oprávněn Dílo měnit a nechat upravovat třetími osobami v rozsahu nutném pro jeho provoz a rozvoj, byl-li mu předán zdrojový kód; tím není dotčen čl. 5.6 (zánik nároku z reklamace při zásazích).

6.6 Komponenty třetích stran se užívají pouze podle jejich vlastních licencí; Poskytovatel k nim neposkytuje žádná práva nad jejich rámec.

6.7 K materiálům dodaným Objednatelem (obsah, loga, data) poskytuje Objednatel Poskytovateli bezúplatnou licenci v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy, včetně jejich

technického zpracování (rozmnožování, zálohování, doručování prostřednictvím CDN) a pro referenční užití dle čl. 6.8, a to i po skončení Smlouvy.

6.8 **Reference.** Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele a obecný popis realizovaného Díla ve svých referencích a portfoliu (obchodní firma, logo, náhled). Náhledy nesmějí obsahovat osobní údaje třetích osob ani důvěrné informace Objednatele. Objednatel může toto oprávnění kdykoli písemně odvolat.

6.9 **Zákaz reverzního inženýrství.** Není-li Objednateli předán zdrojový kód, není oprávněn Dílo zpětně analyzovat, dekompilovat ani jinak provádět reverzní inženýrství, vyjma rozsahu výslovně dovoleného kogentním ustanovením zákona.

---

7. Webhosting

7.1 Poskytovatel poskytuje Objednateli webhosting v rozsahu a parametrech dle Specifikace (např. prostor, doména, e-mail, databáze, provozní prostředí). Služba se zřizuje zpravidla do 3 pracovních dnů od úhrady první platby.

7.2 **Dostupnost.** Poskytovatel se zavazuje k dostupnosti služby webhostingu ve výši 99,5 % měsíčně. Do dostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky, výpadky způsobené třetími stranami, sítí internet, Objednatelem nebo vyšší mocí. Při nedodržení sjednané dostupnosti náleží Objednateli sleva (kredit) z měsíční ceny dané Služby podle skutečně dosažené měsíční dostupnosti:

Skutečná měsíční dostupnost	Sleva (kredit) z měsíční ceny dané Služby
99,3 % až méně než 99,5 %	10 %
99,0 % až méně než 99,3 %	20 %
méně než 99,0 %	25 %

Tato sleva je jediným a úplným nárokem Objednatele z titulu nedodržení dostupnosti a nezakládá právo na náhradu škody.

7.3 **Plánované odstávky.** Poskytovatel je oprávněn provádět nezbytnou údržbu. Plánované odstávky v rozsahu do 4 hodin měsíčně oznámí pokud možno alespoň 48 hodin předem a provede je přednostně v době nízkého provozu (22:00–6:00).

7.4 **Zálohování.** Poskytovatel provádí zálohy v rozsahu dle Specifikace (např. denní záloha s retencí 7 dní). Zálohy slouží k obnově provozu; primární odpovědnost za

zálohování vlastních dat nese Objednatel, není-li sjednána služba řízeného zálohování. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat nad rámec sjednaného rozsahu záloh.

7.5 **Povinnosti Objednatele.** Objednatel odpovídá za veškerý obsah, který na hostingu umístí, a zavazuje se neukládat ani nešířit obsah, který je nezákonný, porušuje práva třetích osob, obsahuje malware, nebo slouží k rozesílání nevyžádaných sdělení (spam), neoprávněné těžbě dat či útokům. Objednatel dále nesmí službu přetěžovat nad rámec sjednaných limitů ani ohrožovat provoz ostatních zákazníků.

7.6 **Odpovědnost za uložený obsah.** Poskytovatel jako poskytovatel hostingových služeb neodpovídá za obsah uložený Objednatelem ve smyslu čl. 4 až 6 nařízení (EU) 2022/2065 (akt o digitálních službách), popřípadě § 5 zákona č. 480/2004 Sb. Dozví-li se Poskytovatel prokazatelně o nezákonném obsahu nebo obdrží-li odůvodněné oznámení či úřední příkaz, je oprávněn obsah znepřístupnit a o tom Objednatele informovat.

7.7 **Pozastavení a odpojení služby.** Poskytovatel je oprávněn službu omezit nebo pozastavit, je-li to nezbytné z důvodu (a) prodlení Objednatele s platbou delšího než 14 dní, (b) porušení čl. 7.5, (c) bezpečnostního incidentu nebo ohrožení provozu, (d) pokynu orgánu veřejné moci. Je-li to možné, Poskytovatel Objednatele předem upozorní. Při bezpečnostním incidentu, útoku, šíření škodlivého kódu nebo bezprostředním ohrožení provozu infrastruktury či ostatních zákazníků je Poskytovatel oprávněn službu odpojit okamžitě a bez předchozího upozornění. Po dobu pozastavení z důvodu na straně Objednatele trvá povinnost platit cenu.

7.8 Domény jsou registrovány u příslušných registrátorů za jejich podmínek; vlastníkem (držitelem) domény je Objednatel, není-li ujednáno jinak.

---

8. Provoz webových aplikací

8.1 **Předmět.** Sjedná-li Objednatel službu provozu webové aplikace, zajišťuje Poskytovatel v rozsahu Specifikace běh aplikace na provozní infrastruktuře, její základní provozní správu a dohled (monitoring). Služba má charakter opakovaného plnění obdobně jako webhosting.

8.2 **Provozní prostředí.** Aplikace běží na infrastruktuře Poskytovatele nebo jeho subdodavatelů, popřípadě u poskytovatele zvoleného Objednatelem. Je-li součástí služby i webhosting, použijí se na něj ustanovení čl. 7. Parametry podpory, reakce a údržby upravuje čl. 9 (SLA).

8.3 **Dostupnost.** Poskytovatel se zavazuje k dostupnosti aplikace ve výši 99,5 % měsíčně. Do dostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky, výpadky třetích stran a sítí, chyby v datech či obsahu Objednatele, zásahy Objednatele do aplikace a vyšší moc. Pro následky nedodržení dostupnosti se použije obdobně omezení nápravy dle čl. 7.2.

8.4 **Plánované odstávky.** Plánovanou údržbu v rozsahu do 4 hodin měsíčně oznámí Poskytovatel pokud možno alespoň 48 hodin předem a provede ji přednostně v době nízkého provozu (22:00–6:00).

8.5 **Monitoring a obnova.** Poskytovatel sleduje základní provozní ukazatele a v případě výpadku usiluje o obnovu provozu bez zbytečného odkladu; reakční doby se řídí čl. 9.

8.6 **Závislost na třetích stranách.** Provoz aplikace může záviset na službách třetích stran (cloud, platební brány, API, certifikační autority). Za jejich výpadky, změny či ukončení Poskytovatel neodpovídá; je-li to možné, navrhne náhradní řešení jako vícepráce.

8.7 **Pozastavení služby.** Poskytovatel je oprávněn provoz omezit nebo pozastavit z důvodů obdobných čl. 7.7 (prodlení s platbou, porušení povinností Objednatele, bezpečnostní incident, pokyn orgánu veřejné moci). Po dobu pozastavení z důvodu na straně Objednatele trvá povinnost platit cenu.

8.8 Úpravy, aktualizace a rozvoj nad rámec udržení provozu jsou předmětem údržby dle čl. 9 nebo víceprací dle čl. 3.5.

8.9 **Konec podpory technologie (EOL).** Poskytovatel je oprávněn ukončit podporu technologie, jejíž výrobce ukončil podporu (end-of-life). Nezbytné upgrady a migrace jsou víceprací; jejich neprovedení na straně Objednatele zbavuje Poskytovatele odpovědnosti za související vady a bezpečnostní rizika.

---

9. SLA, podpora a údržba

9.1 Sjedná-li Objednatel službu podpory a údržby (SLA), zajišťuje Poskytovatel v rozsahu Specifikace zejména technickou podporu, řešení vad, instalaci aktualizací a bezpečnostních záplat, drobné úpravy a údržbu Díla či aplikace.

9.2 **Podpora** je poskytována v pracovní době 9:00–17:00 v pracovní dny prostřednictvím e-mailu marek@digitalwish.cz, popřípadě prostřednictvím interního zadávacího systému, je-li pro Objednatele zřízen. Pro běh reakčních dob je rozhodný okamžik doručení požadavku tímto kanálem v rámci pracovní doby. Reakční doby se řídí prioritou požadavku dle následující tabulky:

Priorita	Popis	Reakční doba
P1 – kritická	Aplikace zcela nedostupná nebo nefunkční klíčová funkce bez náhradního řešení	4 hodiny
P2 – vysoká	Významné omezení funkčnosti, existuje náhradní řešení	8 pracovních hodin
P3 – běžná	Drobná vada, dotaz, požadavek na úpravu	2 pracovní dny

9.3 Reakční dobou se rozumí doba do zahájení řešení, nikoli doba do vyřešení. Doba do vyřešení závisí na povaze požadavku.

9.4 Měsíční paušál pokrývá rozsah hodin nebo úkonů dle Specifikace. Práce nad tento rozsah a požadavky charakteru rozvoje (nové funkce) jsou víceprací dle čl. 3.5.

9.5 Údržba zahrnuje plánovanou údržbu provozu dle čl. 8.4. SLA se nevztahuje na řešení vad způsobených zásahy třetích stran, změnami prostředí či Komponentami třetích stran, ani na obnovu po incidentech zaviněných Objednatelem; takové práce jsou víceprací.

9.6 Garance dostupnosti a reakčních dob se neuplatní po dobu prodlení Objednatele s úhradou jakékoli platby a u neplacených či zkušebních plnění.

---

10. Cena a platební podmínky

10.1 Ceny jsou stanoveny ve Specifikaci nebo dle aktuálního ceníku Poskytovatele a jsou uvedeny v Kč bez DPH; DPH se účtuje dle platných předpisů.

10.2 **Cenové modely vývoje.** Cena za vývoj Díla se sjednává jako fixní nebo hodinová (odhadovaná) dle čl. 4.7. U hodinového modelu platí oznamovací povinnost při hrozícím překročení odhadu o více než 10 % dle čl. 4.7 písm. b).

10.3 **Zálohy (fixní cena).** U Díla s fixní cenou je Poskytovatel oprávněn požadovat zálohu ve výši 50 % ceny před zahájením prací. Zbývající část je splatná po akceptaci, případně po etapách dle Specifikace. U větších či delších Děl je Poskytovatel oprávněn sjednat etapovou (milníkovou) fakturaci se zálohami a vázat předání zdrojového kódu či produkční nasazení na úhradu doplatku.

10.4 **Hodinový vývoj.** U Díla s hodinovou cenou se účtuje skutečně odpracovaný čas, zpravidla měsíčně zpětně podle výkazu práce, není-li ujednáno jinak.

10.5 **Opakované služby.** Webhosting, provoz webových aplikací a SLA se hradí předem za sjednané období (zpravidla měsíčně nebo ročně) na základě faktury nebo dle ceníku.

10.6 **Splatnost.** Faktury jsou splatné do 14 dní od vystavení. Faktura se zasílá elektronicky a má náležitosti daňového dokladu. Cena je uhrazena připsáním na bankovní účet Poskytovatele č. 2901960518/2010, případně na účet uvedený na příslušné faktuře.

10.7 **Prodlení.** Při prodlení s úhradou je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, nejméně však v zákonné výši, dále paušální náhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. a pozastavit plnění dle čl. 7.7 a 8.7. Tím není dotčeno právo na náhradu škody.

10.8 **Valorizace.** Poskytovatel je oprávněn ceny opakovaných služeb upravit jednou ročně, a to nejvýše o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen zveřejněného ČSÚ, případně o prokazatelný nárůst cen vstupů (např. licencí a infrastruktury). Změnu oznámí alespoň 30 dní předem.

10.9 Objednatel není oprávněn jednostranně započítávat své pohledávky proti pohledávkám Poskytovatele ani zadržovat platby, vyjma pohledávek nesporných, Poskytovatelem písemně uznaných nebo pravomocně přiznaných.

10.10 **Náklady třetích stran.** Přímé náklady třetích stran (licence, cloud, certifikáty, API) se přeúčtovávají Objednateli v jejich aktuální výši; jejich změna v průběhu plnění není víceprací, nýbrž úpravou ceny vstupů, a uplatní se i u Díla s fixní cenou.

10.11 **Smluvní pokuta.** Poruší-li kterákoli smluvní strana povinnost mlčenlivosti (čl. 11), je povinna uhradit druhé straně smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každé porušení. Za neoprávněný zásah Objednatele do Díla nebo jeho užití v rozporu s licencí je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každé porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši.

---

11. Důvěrnost a ochrana osobních údajů

11.1 **Mlčenlivost.** Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany, které získají v souvislosti se Smlouvou (zejména technické, obchodní a přístupové údaje, know-how), a nevyužít je k jinému účelu než plnění Smlouvy. Tato povinnost trvá i 3 roky po ukončení spolupráce.

11.2 Za důvěrné se nepovažují informace, které jsou veřejně známé bez porušení povinnosti, byly straně známy dříve, nebo musí být zpřístupněny na základě právního předpisu či rozhodnutí orgánu veřejné moci.

11.3 **Ochrana osobních údajů.** Zpracovává-li Poskytovatel při poskytování Služeb osobní údaje, za něž je správcem Objednatel, jedná v postavení zpracovatele dle čl. 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). V takovém případě strany uzavřou zpracovatelskou smlouvu, která vymezí předmět, dobu, povahu a účel zpracování, kategorie subjektů a údajů a povinnosti stran. U Služeb zahrnujících zpracování osobních údajů je uzavření zpracovatelské smlouvy podmínkou zahájení takového zpracování.

11.4 Poskytovatel přijímá přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení údajů a je oprávněn zapojit subdodavatele (subzpracovatele) za podmínek dle GDPR.

11.5 Zpracování osobních údajů Objednatele jakožto smluvní strany (kontaktní osoby) pro účely plnění Smlouvy a vedení agendy se řídí informací o zpracování osobních údajů Poskytovatele dostupnou na https://digitalwish.cz/ochrana-osobnich-udaju/.

---

12. Odpovědnost za škodu a vyšší moc

12.1 Každá strana odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností dle občanského zákoníku, s omezeními uvedenými níže.

12.2 **Omezení výše náhrady.** Poskytovatel nahradí škodu nejvýše do částky odpovídající (a) u Díla ceně příslušného Díla a (b) u opakovaných Služeb úhrnu plateb za danou Službu za 12 měsíců předcházejících vzniku škody, v každém případě však nejvýše do 250 000 Kč za jednu škodní událost. Tato omezení se nepoužijí tam, kde je omezení zákonem zakázáno, zejména u újmy na přirozených právech člověka a u škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti (§ 2898 občanského zákoníku).

12.3 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk, ztrátu dat nad rámec sjednaných záloh, ztrátu obchodních příležitostí ani za škody způsobené Komponentami či službami třetích stran, jednáním Objednatele nebo třetích osob. To neplatí v rozsahu, v jakém je vyloučení náhrady zákonem zakázáno (§ 2898 občanského zákoníku).

12.4 **Vyšší moc.** Žádná strana neodpovídá za nesplnění povinnosti způsobené překážkou nezávislou na její vůli, kterou nemohla rozumně předvídat ani odvrátit (zejména výpadky sítí a infrastruktury třetích stran, kybernetické útoky, výpadky dodávek energií, mimořádná opatření orgánů veřejné moci). Po dobu trvání vyšší moci se plnění pozastavuje.

12.5 Objednatel je povinen uplatnit nárok na náhradu škody u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co se o škodě dozvěděl.

13. Doba trvání a ukončení

13.1 Smlouva o Dílo trvá do řádného předání a úhrady. Smlouva o opakovaných Službách (webhosting, provoz webových aplikací, podpora a údržba) se uzavírá na dobu neurčitou, není-li sjednáno jinak.

13.2 **Výpověď.** Smlouvu o opakovaných Službách na dobu neurčitou může kterákoli strana vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 1 měsíc, která počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

13.3 **Odstoupení.** Kterákoli strana může od Smlouvy odstoupit při podstatném porušení druhou stranou, které nebylo odstraněno ani v dodatečné přiměřené lhůtě 14 dní po písemné výzvě. Poskytovatel může odstoupit též při prodlení Objednatele s platbou delším než 30 dní.

13.4 **Předčasné ukončení Díla Objednatelem.** Ukončí-li Objednatel Smlouvu o Dílo z důvodu nikoli na straně Poskytovatele (zejména ztrátou zájmu), náleží Poskytovateli úhrada za skutečně provedenou práci a účelně vynaložené náklady a dále ušlý zisk z nerealizované části Díla; zaplacená záloha je nevratná a na tyto nároky se započítává. Tím nejsou dotčena ustanovení § 2595 a § 2533 občanského zákoníku.

13.5 **Důsledky ukončení.** Ke dni ukončení se stávají splatnými veškeré nesplacené pohledávky za poskytnuté plnění. Na žádost Objednatele podanou nejpozději ke dni ukončení poskytne Poskytovatel přiměřenou součinnost při migraci dat a předá data Objednatele ve standardním formátu; rozsáhlejší součinnost je víceprací.

13.6 Po uplynutí 60 dní od ukončení je Poskytovatel oprávněn data a zálohy Objednatele odstranit, nebrání-li tomu právní předpis.

13.7 Ustanovení, která mají vzhledem ke své povaze trvat i po ukončení (zejména licence k zaplacenému Dílu, mlčenlivost, omezení odpovědnosti, ochrana duševního vlastnictví), zůstávají v platnosti.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 **Rozhodné právo.** Smlouva a VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Použití kolizních norem a Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se vylučuje.

14.2 **Příslušnost soudu.** Spory budou strany řešit přednostně smírně. Nedojde-li k dohodě, je k řešení sporů příslušný soud podle sídla Poskytovatele.

14.3 **Změny VOP.** Poskytovatel je oprávněn VOP změnit za podmínek § 1752 občanského zákoníku, a to z důvodu (a) změny právních předpisů nebo jejich výkladu, (b) změny technologií, infrastruktury či rozsahu poskytovaných služeb, nebo (c) změny cen vstupů. Novou verzi oznámí Objednateli u opakovaných Služeb alespoň 30 dní před účinností; nesouhlasí-li Objednatel se změnou, je oprávněn dotčenou Smlouvu o opakovaných Službách vypovědět s výpovědní dobou dle čl. 13.2. Na již zadané Dílo se použije znění VOP účinné při uzavření Smlouvy.

14.4 **Postoupení.** Objednatel není oprávněn postoupit Smlouvu ani pohledávky z ní bez písemného souhlasu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn postoupit Smlouvu na svého právního nástupce.

14.5 **Doručování.** Písemnosti se doručují na e-mailové adresy kontaktních osob nebo na adresy sídla stran. Zpráva se považuje za doručenou též okamžikem, kdy ji adresát mohl při běžné péči zjistit.

14.6 **Oddělitelnost.** Je-li některé ustanovení VOP neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení; strany nahradí takové ustanovení ustanovením, které se mu svým účelem nejvíce blíží.

14.7 Objednatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností (§ 1765 odst. 2 občanského zákoníku) a nenáležejí mu práva z podstatné změny okolností dle § 1765 odst. 1. Právo Poskytovatele domáhat se obnovení jednání o ceně při podstatné změně okolností (zejména při skokovém nárůstu cen vstupů) tím není dotčeno.

14.8 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2026 a jsou dostupné na https://digitalwish.cz/obchodni-podminky/.

Verze 1 · znění vede Vidimio. Ověřené znění a dřívější verze: https://consenta.digitalwish.cz/document/digital-wish-sro/obchodni-podminky