

# 1 Úvod

1. Tyto obchodní podmínky provozovatele Jana Talířová se vztahují na jakoukoliv spolupráci marketingových, media, fotografických, video, grafických a webových služeb – rozpis všech nabízených služeb v platném Ceníku služeb (dále jen „Obchodní podmínky“).
2. Jsou vypracovány podle § 1752 Občanského zákoníku, a to pro účely stanovení práv a povinností smluvních stran.
3. K jednotlivým ustanovením Obchodních podmínek se **nepřihlíží, pokud je mezi stranami výslovně či písemně dohodnuto jinak.**

## 2 Definice pojmů a výkladová pravidla

V Obchodních podmínkách mají následující výrazy a slovní spojení níže uvedený význam:

- GDPR Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Poskytovatel znamená **Jana Talířová, IČO 08062986**, se sídlem V.Volfa 1336/35 České Budějovice.
- Ceník znamená aktuální sazebník poplatků za provedenou práci Balíčku služeb Poskytovatele ke dni splatnosti poplatku.
  - Služby znamená služby poskytované Poskytovatelem na základě smlouvy uzavřené podle těchto Obchodních podmínek.
  - Balíček služeb **znamená soubor Služeb** nabízených jako ucelený balíček za souhrnnou cenu.
    - K Balíčku služeb mohou být rovněž poskytnuty volitelné služby, o jejichž poskytnutí se Strany dohodnou.
- Strany znamená společně Poskytovatele a Zákazníka.
- Zákazník znamená fyzickou osobu, podnikatele nebo právnickou osobu, která uzavře s poskytovatelem smlouvu podle těchto Obchodních podmínek.

## 3 Realizace smlouvy

- Poskytovatel provozuje internetové stránky [www.kreativlab.cz](http://www.kreativlab.cz) za účelem portfolia a nabídky Služeb a Zboží.
- Potenciální zákazníci mohou prostřednictvím výše uvedených internetových stránek nebo elektronickou poštou (email) vytvořit nezávaznou poptávku.
  - Položení poptávky **nepředstavuje návrh na uzavření smlouvy.**
    - V poptávce Zákazník sděluje zejména charakter svého podnikání nebo činnosti a požadované Služby, a to buďto volbou Balíčku služeb nebo individuální spoluprací a potřebným popisem poptávaných Služeb.
    - Podmínkou odeslání poptávky je předání všech potřebných specifikací díla a poskytnutí údajů nezbytných k uzavření smlouvy.

- Poskytovatel může nabídnout balíčky služeb, které jsou určeny jen některým zákazníkům, a stanovit podmínky, za jakých je ochoten tyto balíčky služeb poskytovat.
  - Poskytovatel na základě své úvahy informuje zájemce o své ochotě smlouvu uzavřít a sdělí mu elektronicky podmínky uzavření smlouvy, čímž činí návrh na uzavření smlouvy.
- Zájemce návrh smlouvy přijímá
  - uhrazením proformy faktury (zálohová faktura)
  - nebo zálohové částky služeb stanovené v návrhu na uzavření smlouvy Poskytovatelem.
    - V případě platby bankovním převodem je podmínkou platného přijetí návrhu smlouvy použití variabilního symbolu uvedeného v návrhu na uzavření smlouvy/faktuře.
  - *Poskytovatel může v návrhu na uzavření smlouvy stanovit i jiný způsob přijetí návrhu, zejména souhlasné vyjádření zaslané elektronickou poštou či souhlas osobní/telefonický.*
  - Případné **překročení času smluvené práce**, rozsahu balíčku nebo nových skutečností a požadavků na doplňky či služby navíc budou řešeny další smlouvou či objednávkou, kterou Zákazník **přijímá samostatně**.

Jako zhotovitel si vyhrazuji právo na uzavření nábory nových objednávek v případě plné kapacity na dobu neurčitou pro všechny typy spoluprací.

- V případě, že minimální čas nebude využit, spolupráce se považuje za ukončenou a nezaručuje se v příštím období časová kapacita a expresní komunikace.
- Doba zpracování je u každého balíčku služeb i individuální spolupráce rozdílný.
  - Poskytovatel služeb si vyhrazuje právo na určení doby realizace zakázky.
  - V případě, že se objeví komplikovanější vývoj díla, než bylo předpokládáno, které **není způsobené zhotovitelem, zhotovitel si vyhrazuje právo na prodloužení doby vývoje a navýšení ceny dle dohody.**
  - V případě expresního dodání či nutné práci o víkendů se cena na hodinu zvyšuje dle aktuálního sazebníku expresního zpracování.

## 4 Předmět smlouvy

- Předmětem smlouvy je poskytování Služeb podle těchto Obchodních podmínek.
- Konkrétní rozsah Služeb je určen volbou konkrétního Balíčku služeb nebo osobní dohodou spolupráce stran.
- Předmětem mohou být Služby spočívající zejména v následujícím:
  - (a) návrh, vývoj a správa webu nebo e-shopu
  - (b) fotografické a video práce
  - (c) grafické a designové práce
  - (d) SEO optimalizace
  - (e) strategie a exekuce digitálního marketingu
  - (f) Marketing a BRAND poradenství
- Po provedení Služeb Poskytovatel vystaví **předávací protokol spolu s veškerými požadovanými digitálními daty** a zašle jej elektronickou poštou/klientským portálem Zákazníkovi.

- Pokud Zákazník nevytkne vady neprodleně, nejpozději ve lhůtě 14 pracovních dnů od předání, platí, že Služby převzal bez vad.

## 5 Účel Služeb

- Služby jsou poskytovány za účelem realizace podnikatelských či jiných aktivit Zákazníka nebo, v případě Zákazníka, který je právnickou osobou nezřízenou za účelem podnikání, k realizaci předmětu činnosti Zákazníka.

## 6 Poplatky za Služby

- Zákazník je povinen za užívání Služeb, případně za jiná plnění Poskytovatele podle smlouvy a těchto Obchodních podmínek, uhradit Poskytovateli úplatu určenou ve smlouvě, případně dle Sazebníku.
- Úplata je hrazena
  - a) v plné výši při uzavření smlouvy pro potvrzení objednávky Balíčku služeb formou proformy faktury
  - b) ve 2 splátkách (40% a 60%)
    - zálohová část 40% z domluvené částky pro potvrzení objednávky služeb
    - doplatek ve výši 60% z domluvené částky po dokončení prací a odevzdání
- V případě, že Zákazník neurčí, na jakou pohledávku Poskytovatele má být použita platba Zákazníka, a/nebo v případě prodlení Zákazníka s úhradou pohledávek podle smlouvy, určí pořadí úhrady pohledávek z plateb doručených Zákazníkem Poskytovatel.
- Pro případ prodlení kupujícího se zaplacením kupní ceny dle této smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z celkové kupní ceny za každý den po splatnosti nezaplacení.

## 7 Služby třetích stran

- V rámci poskytování Služeb je dle specifikace práce občas nutná spolupráce se službami 3. stran. Pokud není uvedeno přímo v podmínkách balíčku, tak náklady a poplatky na zařízení a provoz těchto 3. stran jdou na náklady Zákazníka a nejsou součástí ceny.
- V rámci poskytování Služeb Zákazník zmocňuje Poskytovatele, aby svým jménem na Zákazníkův účet uzavřel smlouvu třetími stranami uvedenými ve zvláštních podmínkách příslušného balíčku nebo dohodnutými mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a učinil všechna k tomu potřebná právní jednání. Zákazník tímto bere na vědomí a přijímá níže uvedené smluvní podmínky těchto třetích stran.  
**Zákazník je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost.**
- V rámci poskytování Služeb Zákazník zmocňuje Poskytovatele, aby Zákazníkovým jménem na Zákazníkův účet uzavřel smlouvu třetími stranami uvedenými ve zvláštních podmínkách příslušného balíčku nebo dohodnutými mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a učinil všechna k tomu potřebná právní jednání. Zákazník tímto bere na vědomí a přijímá níže uvedené smluvní podmínky těchto třetích stran a

zavazuje se bezodkladně poskytnout potřebnou součinnost, zejména uzavření smlouvy (registraci) aktivně potvrdit.

- Poskytovatel nenes odpovědnost za služby třetích stran podle tohoto článku
- V případě změn smluvních podmínek třetích stran podle odst. 7.1 se Poskytovatel zavazuje Zákazníka neprodleně informovat. To neplatí v případě, že proběhlo převedení podle odst. 7.5.
- Na žádost Zákazníka nebo při ukončení vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (nedohodnou-li se Poskytovatel a Zákazník jinak) Poskytovatel převede případný smluvní vztah (účet) u třetích stran uvedených v odstavci 7.1, na jméno Zákazníka.
- Zákazník je povinen k tomu poskytnout veškerou potřebnou součinnost, zejména bezodkladně poskytnout potřebné kontaktní údaje a v případě, že to dotčená třetí strana vyžaduje, převod bezodkladně aktivním jednáním přijmout, a případně sdělit svoji platnou platební kartu, e-mailovou adresu na službě Gmail a, nemá-li ji, bezodkladně si ji zřídit a sdělit ji Poskytovateli.

V případě, že Zákazník nepožádá o převod smluvního vztahu před ukončením předplaceného období u příslušné třetí strany, **Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikne ztrátou obsahu**, ztrátou funkčnosti webových stránek a podobně.

- V případě, že Poskytovatel převede na Zákazníka smluvní vztah (účet) u třetích stran na jeho žádost za trvání smluvního vztahu, je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli po zbytek trvání smluvního vztahu uživatelská práva potřebná pro plnění smluvních povinností Poskytovatele.

## 8 Porušení smlouvy.

Za porušení smlouvy se považuje, pokud:

- Zákazník neuhradí jakoukoliv platbu podle smlouvy v termínech podle těchto Obchodních podmínek a takovou platbu neuhradí ani v dodatečné lhůtě deseti (10) kalendářních dnů od upozornění Poskytovatelem na prodlení; nebo pokud
- Zákazník **neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost**, zejména neposkytne Poskytovateli potřebná uživatelská práva či přístupy podle odstavce 7.6; nebo pokud vyjde najevo, že podklady, které Zákazník poskytl Poskytovateli, zasahují nedovoleným způsobem do autorských nebo jiných práv třetích osob; nebo pokud vyjde najevo, že některé prohlášení Zákazníka podle těchto Obchodních podmínek je nepravdivé.

## 9 Úrok z prodlení, smluvní pokuta, limitace náhrady škody,

- Pokud je Zákazník z jakéhokoli důvodu v prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky Poskytovatele, vzniklé na základě smlouvy uzavřené podle těchto Obchodních podmínek, má Poskytovatel právo vůči Zákazníkovi na úrok z prodlení ve výši sazby úroku z prodlení podle obecně závazných právních předpisů z jakékoliv splatné a nesplacené pohledávky Poskytovatele vůči Zákazníkovi.
  - Úrok z prodlení se nezapočítává proti povinnosti Zákazníka nahradit Poskytovateli způsobenou škodu.
- Pokud je Zákazník z jakéhokoli důvodu v prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky Poskytovatele, vzniklé na základě smlouvy uzavřené podle těchto Obchodních

podmínek, má Poskytovatel dále právo uplatnit vůči Zákazníkovi na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky dle Sazebníku.

- Odpovědnost Poskytovatele podle smlouvy je omezena částkou odpovídající úplatě za Služby v kalendářním roce, ve kterém škoda vznikla.
- **Zákazník není oprávněn vůči Poskytovateli uplatnit nárok na náhradu ušlého zisku v řádném případě.**
- V nepravděpodobných případech, které Zhotoviteli zabrání poskytnout Klientovi objednané služby, např. kvůli zranění, nemoci, zásahu vyšší moci, či jiným příčinám, které Zhotovitel nemohl ovlivnit, se pokusí zajistit patřičnou náhradu.
  - V případě, že se náhradu žádným způsobem zajistit nepodaří nebo to není možné, jakákoliv odpovědnost či závazky Fotografa jsou omezeny na navrácení rezervační částky za objednané služby.
  - Zákazník nemá právo vyžadovat jakoukoli finanční ani časovou náhradu či kompenzaci za ušlý zisk či čas spojený s plněním zakázky.
  - Zhotovitel se také zříká odpovědnosti kompenzovat jakoukoli ztrátu způsobenou Zákazníkovi v případě chyby při vytváření, implementaci či předání díla.
    - Je zákazníkovo povinností zajistit dostatečnou ochranu svého majetku a jiných děl, které mohou být napojené na plnění služby.

## 10 Kontaktní osoby a doručování

- Zákazník může kontaktní osobu, její kontaktní údaje nebo e-mailovou adresu pro doručování faktur, uvedené při registraci, změnit jednostranným písemným oznámením, které sdělí Poskytovateli prostřednictvím elektronického rozhraní v zákaznické zóně na internetových stránkách Poskytovatele nebo elektronickou poštou.
  - Změna kontaktní osoby, jejích kontaktních údajů nebo e-mailové adresy pro doručování faktur je účinná dnem doručení oznámení Poskytovateli nebo k pozdějšímu datu uvedenému v takovém oznámení.
- Doručovací adresou Poskytovatele je adresa Poskytovatele uvedená v těchto Obchodních podmínkách. Pro elektronickou komunikaci, není-li zřízeno elektronické rozhraní v zákaznické zóně na internetových stránkách Poskytovatele, určuje
- Poskytovatel následující e-mailovou adresu: [info@kreativlab.cz](mailto:info@kreativlab.cz)
  - O změně doručovací adresy a/nebo e-mailové adresy bude Poskytovatel Zákazníka informovat elektronickou poštou.
  - Změna doručovací adresy a/nebo e-mailové adresy Poskytovatele je účinná dnem doručení oznámení Zákazníkovi nebo k pozdějšímu datu uvedenému v takovém oznámení.
- Všechna sdělení, která budou doručována Zákazníkovi v souvislosti s plněním smlouvy, se považují za účinná okamžikem jejich doručení nebo k pozdějšímu datu uvedenému v takovém sdělení. Doručením se rozumí v případě
  - osobního doručení okamžik předání adresátovi.
  - Pokud by adresát odmítl příslušný dokument převzít, má se za to, že dokument je doručen okamžikem jeho předání osobě, která byla pověřena dokument doručit;
  - doručení poštou třetí (3) Pracovní den po odeslání doporučenou poštou;

- zaslání e-mailem nebo jinou elektronickou komunikací okamžik, ve kterém adresát zprávu obdržel, nejpozději však třetí (3) Pracovní den po odeslání Poskytovatele

## 11 Zpracování osobních údajů

Poskytovatel zpracovává

- jako správce osobní údaje osob jednajících za Zákazníka a Zákazníka, je-li Zákazník fyzickou osobou, za účelem jednání o uzavření smlouvy, uzavření a plnění smlouvy a uskutečnění oprávněných zájmů Poskytovatele,
- jako zpracovatel pro Zákazníka jako správce osobní údaje obsažené v internetových stránkách, které pro Zákazníka vytvořil, za účelem propagace Zákazníka a jeho podnikání.
  - Uzavřením smlouvy se současně uzavírá smlouva o zpracování osobních údajů ve vztahu k údajům, které Poskytovatel zpracovává jako zpracovatel pro Zákazníka jako správce.
- Poskytovatel zpracovává osobní údaje jako zpracovatel pouze dle pokynů Zákazníka obsažených v těchto Obchodních podmínkách, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Unie nebo členského státu, které se na Zákazníka vztahuje; v takovém případě Poskytovatel správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- Poskytovatel zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- Poskytovatel zajišťuje všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR.
- Poskytovatel zapojuje do zpracování následující další zpracovatele:
  - Zákazník výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel **zapojuje do zpracování i jiné další zpracovatele**. V takovém případě informuje Zákazníka o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. S dalšími zpracovateli uzavře Poskytovatel smlouvu dle čl. 28 odst. 4 GDPR.
- Poskytovatel zohledňuje povahu zpracování, je na žádost Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Zákazníkovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR. Za to má nárok na náhradu podle Sazebníku.
- Je na žádost Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici. Za to má nárok na náhradu podle Sazebníku.
  - V souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Zákazníkovi po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
  - To neplatí tam, kde Poskytovatel osobní údaje Uživatelů zpracovává jako správce pro účely zjišťování, uplatňování a prokazování právních nároků nebo obrany před uplatněnými právními nároky.
- Poskytovatel poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku, a umožní audity, včetně inspekci,

prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje. Za to má nárok na náhradu podle Sazebníku.

- Za informování subjektů údajů o zpracování jejich osobních údajů zodpovídá Zákazník. Poskytovatel může Zákazníkovi předpřipravit informaci o zpracování osobních údajů v rámci přípravy internetových stránek pro Zákazníka, jedná se však pouze o šablonu, kterou je Zákazník povinen zkontrolovat a doplnit podle skutečného a právního stavu. Poskytovatel neodpovídá za správnost takové informace.

## 12 Práva duševního vlastnictví

- Zákazník prohlašuje, že vykonává autorská práva a/nebo licenci s právem udělit podlicenci ke všem autorským dílům, která poskytl Poskytovateli jako podklad poskytování Služeb.
  - Ke všem těmto dílům Zákazník Poskytovateli bezplatnou územně neomezenou licenci ke všem způsobům užití na dobu trvání smluvního vztahu.
  - V případě, že Zákazník vykonává pouze licenci, poskytuje Poskytovateli bezplatnou podlicenci ke všem způsobům užití na dobu trvání smluvního vztahu.
  - Zákazník prohlašuje, že užití těchto děl Poskytovatelem nezasahuje neoprávněně do práv třetích osob k ochranné známce nebo jiných práv třetích osob.
- Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi **časově a územně omezenou**/neomezenou licenci k **určitým** způsobům užití k autorským dílům, která Poskytovatel vytvoří pro Zákazníka při poskytování Služeb či dlouhodobé spolupráce.
  - právo na rozmnožování díla (vytváření kopií),
  - právo na rozšiřování originálu nebo rozmnoženiny díla,
  - právo na pronájem originálu nebo rozmnoženiny díla,
  - právo na půjčování originálu nebo rozmnoženiny díla,
  - právo na sdělování díla veřejnosti (vysílání díla rozhlasem či televizí).
- **Odměna za poskytnutí této licence je zahrnuta v odměně za Služby.**
- V případě, že Poskytovatel opatří dílo od třetí strany, opatří Zákazníkovi licenci nebo podlicenci, která se řídí podmínkami takové třetí strany.
- V případě, že je firma a/nebo obchodní značka a/nebo jiná součást identity Zákazníka chráněna ochrannou známkou, poskytuje Zákazník Poskytovateli bezplatnou územně neomezenou licenci ke všem způsobům užití na dobu trvání smluvního vztahu.
  - Zákazník prohlašuje, že firma a/nebo obchodní značka a/nebo jiná součást identity Zákazníka nezasahuje do práv třetích osob k ochranné známce nebo jiných práv třetích osob.
- **Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi poradenství ohledně ochranných známek.** Zákazník je povinen ověřit, že užití děl, které pro něj Poskytovatel vytvoří, nezasahuje do práv třetích osob k ochranné známce nebo jiných práv třetích osob.
- Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může výstupy Služeb řádně doručených Zákazníkovi použít jako referenci pro svou další obchodní a propagační činnost, především na svých webových stránkách a jiných elektronických nebo tištěných materiálech.

- Zákazník souhlasí s tím, aby v prostoru patičky doručených webových stránek, případně jiného díla jako identifikace zpracovatele, byl umístěn odkaz/jméno na webových stránkách Poskytovatele.

## 13 Autorská práva

- Všechna autorská práva, včetně práv duševního vlastnictví, k vytvořenému dílu zůstávají zhotoviteli
- Zhotovitel uděluje klientovi pouze nevýhradní licenci k používání, reprodukci a šíření díla pro účely, které jsou explicitně uvedeny v dohodě mezi oběma stranami.
  - Jejím uzavřením není autor omezen v dalším užívání díla a v rozsahu jeho použití.
  - Autor může dílo užívat sám nebo poskytnout další nevýhradní licenci jiným.
- **Omezení použití:** Klient nesmí využít dílo pro nelegální nebo neetické účely a nemá právo převádět licenci na třetí strany bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
- **Změny a úpravy:** Klient nesmí provádět žádné změny, úpravy nebo odvozená díla z původního díla bez písemného souhlasu zhotovitele.
- Veškerá autorská práva a licence jsou podmíněna úspěšným uhrazením všech plateb stanovených v dohodě mezi oběma stranami vč případného doplatku za rozšířenou licenci k dílům.
- Tyto autorské podmínky jsou platné a vymahatelné v souladu se zákony České republiky. V případě jakýchkoli nejasností nebo sporů bude mít přednost původní dohoda uzavřená mezi oběma stranami.
- **Využití nástrojů umělé inteligence:** Zhotovitel je oprávněn při tvorbě díla využívat nástroje umělé inteligence (AI) jako podpůrné prostředky. Klient bere na vědomí, že použití těchto nástrojů nemění skutečnost, že autorem díla je zhotovitel, který vykonává tvůrčí dohled, rozhodovací činnost a finální podobu díla.
- Zhotovitel může při vytváření produktových, editorial nebo jiných foto-, video- či grafických materiálů použít fotografie, videa, grafiky nebo jiné obsahové prvky získané z externích zdrojů (např. fotobank, stock videí či stock grafik), poskytuje klientovi nevýhradní licenci k jejich použití **v rozsahu a účelech definovaných v dohodě**. Klient bere na vědomí, že tato díla mohou být zároveň používána Zhotovitelem v jiných projektech nebo poskytnuta jiným klientům a že Zhotovitel není odpovědný za případná omezení stanovená licencemi třetích stran.

## 14 Závěrečná ustanovení

- Pokud soud nebo státní orgán rozhodne, že některé ustanovení smlouvy nebo Obchodních podmínek je **neplatné nebo neúčinné**, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy i Obchodních podmínek, smlouva jako celek, platná a účinná.
  - Strany nahradí neplatné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným a účinným, a to tak, aby takové ustanovení co nejlépe dosáhlo zamýšlených hospodářských, právních a obchodních účelů neplatného nebo neúčinného ustanovení.
- Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi jakékoli lékařské, právní, daňové, administrativní, finanční, business, účetní ani investiční poradenství, ani poradenství

ohledně jeho podnikání, marketingové, investiční nebo podnikatelské strategie či jiných otázek. **Jakékoli informace, které Poskytovatel předá Zákazníkovi, se nepovažují za rady ve smyslu § 2950 Občanského zákoníku.**

- Zákazník může svá práva a své povinnosti ze smlouvy převést na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
  - Pro účely předchozí věty se ustanovení § 1895 a násl. Občanského zákoníku vylučuje.
  - Poskytovatel může svá práva a povinnosti ze smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu Zákazníka.
  - Zákazníka v takovém případě informuje postupem podle článku 12 těchto Obchodních podmínek.
- Obchodní zvyklosti se užijí, jen pokud nejsou v rozporu s ustanoveními zákona, i když takové ustanovení nemá donucující účinky.
- Smlouvy uzavřené podle těchto Obchodních podmínek se řídí právem České republiky. Poskytovatel a Zákazník si dohodly pravomoc soudů České republiky, a to, pokud spadají do pravomoci okresních soudů, Obvodního soudu pro Prahu 5 a, pokud spadají do pravomoci krajských soudů, Městského soudu v Praze.
- Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky a/nebo Sazebník jednostranně změnit. V takovém případě Poskytovatel oznámí Zákazníkovi změnu Obchodních podmínek a/nebo Sazebníku zprávou elektronické pošty zaslanou Zákazníkovi.
- Zákazník je oprávněn změnu Obchodních podmínek a/nebo Sazebníku odmítnout s tím, že odmítnutí se považuje za výpověď smlouvy.

## 15. Vyhrazení práv zhotovitele

### 1. Úprava hodinové sazby

Zhotovitel si vyhrazuje právo upravit svou hodinovou sazbu v závislosti na změnách poptávky, inflace nebo jiných ekonomických faktorů. O všech změnách bude klient informován předem.

### 2. Změna podmínek spolupráce

V případě změn v legislativě, daňových předpisech nebo jiných vnějších okolnostech, které ovlivní podmínky činnosti zhotovitele, si zhotovitel vyhrazuje právo upravit podmínky spolupráce, včetně ceny nebo rozsahu poskytovaných služeb.

### 3. Změna rozsahu služeb

Zhotovitel může upravit rozsah poskytovaných služeb dle aktuálních kapacit a priorit. V případě potřeby nabídne alternativní řešení nebo přesměrování na vhodného specialistu.

### 4. Přerušování nebo ukončení spolupráce

Zhotovitel si vyhrazuje právo pozastavit nebo ukončit spolupráci v případě neplnění dohody, nekomunikace či jiných závažných problémů, po předchozím upozornění klienta.

### 5. Přizpůsobení termínů

V případě nečekaných okolností (např. zdravotní problémy, technické potíže) si

zhotovitel vyhrazuje právo upravit termíny dokončení služeb. O změnách termínů bude klient informován co nejdříve.

**6. Způsob vykonání služeb**

Zhotovitel si vyhrazuje právo zvolit vhodné nástroje a metody pro poskytování služby na základě aktuálních potřeb a technických podmínek, s využitím vlastního know-how a zkušeností.

**7. Změna pracovních podmínek**

Při změně pracovní doby, kapacit nebo požadavků na činnost si zhotovitel vyhrazuje právo upravit podmínky spolupráce, termíny dodání či způsob komunikace.

**8. Změna cenové nabídky**

Ceny uvedené v nabídce platí k datu jejího vystavení. Zhotovitel si vyhrazuje právo změnit cenu služeb nebo produktů v případě zvýšení nákladů na materiály, vybavení či pracovní sílu.

**9. Odmítnutí spolupráce s klientem**

V případě, že klient neplní dohodnuté podmínky, nekomunikuje včas nebo se chová neeticky, si zhotovitel vyhrazuje právo odmítnout nebo přerušit spolupráci.

**10. Úprava obchodních nebo platebních podmínek**

Při zpoždění nebo neúplné platbě si zhotovitel vyhrazuje právo upravit podmínky platby (např. požádat o předplatbu, změnit termín splatnosti, aplikovat sankce).

**11. Změna způsobu komunikace**

Zhotovitel si vyhrazuje právo změnit preferovaný komunikační kanál (např. e-mail, telefon, videohovor) v případě změny dostupnosti nebo možností komunikace.

**12. Poskytování služeb po odsouhlasení**

V případě zásadních změn rozsahu nebo povahy služeb může zhotovitel služby realizovat pouze po předchozím odsouhlasení klientem.

**13. Fakturace za nevyužité služby**

Pokud klient nevyužije předem domluvené služby nebo je zruší pozdě, vyhrazuje si zhotovitel právo na fakturaci nevyužitých služeb podle dohodnutých podmínek (např. storno poplatky).

**14. Technické vybavení**

Zhotovitel si vyhrazuje právo zajistit potřebné technické vybavení (software, hardware) pro poskytování služeb. Náklady mohou být účtovány zvlášť, pokud to bude nezbytné pro konkrétní službu.

**15. Využití umělé inteligence (AI)**

- Zhotovitel si vyhrazuje právo využívat technologie AI při poskytování služeb a produktů, včetně automatizace procesů, analýzy dat, personalizace obsahu a komunikace se zákazníky.

- Veškeré využití AI probíhá v souladu s etickými zásadami, zákony a ochranou soukromí uživatelů.
- Klient bude informován, pokud AI ovlivní obsah nebo rozhodovací procesy, zejména pokud by to mohlo ovlivnit jeho rozhodnutí.
- Zhotovitel nenese odpovědnost za rozhodnutí učiněná klientem na základě výsledků poskytnutých AI, pokud odpovídají zadaným parametrům a možnostem technologie.
- Tyto podmínky mohou být aktualizovány v souladu s technologickým vývojem či legislativou; klient bude informován prostřednictvím webových stránek nebo jiným vhodným způsobem.

## 16. Platební podmínky, storno a reklamace

### 1. Nevratnost plateb

Všechny platby za služby a produkty jsou nevratné. Po uhrazení ceny není možné požadovat vrácení peněz, pokud není stanoveno jinak v těchto obchodních podmínkách.

### 2. Reklamace

- Klient může uplatnit reklamaci pouze do 14 dnů od doručení služby nebo produktu.
- Zhotovitel se v takovém případě zavazuje sjednat nápravu, která může zahrnovat opravu, úpravu nebo náhradní plnění, dle dohody s klientem.
- Reklamace nesmí být použita jako prostředek k vyvázání se z povinnosti platby, jako výmluva pro nevyužití služby nebo pro odklad splatnosti.

### 3. Omezení reklamace

Reklamace nebude akceptována, pokud:

- a) byla služba nebo produkt využita v rozporu s pokyny zhotovitele nebo licenčními podmínkami,
- b) byla služba poskytnuta v souladu s dohodnutými parametry a rozsah není sporný,
- c) klient zrušil službu pozdě nebo nevyužil dohodnutou službu bez předchozí dohody.

## 17. Co není považováno za reklamaci

Reklamace nelze uplatnit, pokud se týká následujících situací:

### 1. Fotografické služby

- Subjektivní vnímání estetiky nebo kompozice fotografií.
- Výsledky ovlivněné nepříznivými světelnými podmínkami nebo počasím, pokud byly tyto faktory mimo kontrolu fotografa.
- Požadavky na dodatečné úpravy nad rámec původně dohodnutého rozsahu (např. dodatečné retuše nebo grafické úpravy).

### 2. Video služby

- Subjektivní hodnocení střihu, rytmu, barev nebo hudebního doprovodu.
- Změny v délce nebo stylu videa, které nebyly dohodnuty předem.
- Obsah vytvořený v souladu s poskytnutými podklady a scénářem klienta.

### 3. Grafické služby

- Subjektivní hodnocení designu, barev, fontů nebo layoutu.
- Požadavky na zásahy mimo původně dohodnutý rozsah (např. další varianty loga, redesign celého vizuálu).
- Použití grafiky klientem v neoriginálním nebo nevhodném kontextu, který nebyl předem odsouhlasen.

### 4. Webové služby

- Změny vzhledu, funkcí nebo obsahu po předání hotového webu, pokud nebyly součástí dohody.
- Technické problémy způsobené externími pluginy, hostingem nebo změnami provedenými klientem či třetí stranou.
- Očekávání výkonu nad rámec specifikovaného rozsahu nebo dohodnutých parametrů.

### 5. Marketingové kampaně

- Neschopnost dosáhnout konkrétních výsledků (např. počet prokliků, konverzí nebo impresí), pokud byly kampaně provedeny v souladu s dohodnutou strategií.
- Výsledky ovlivněné vnějšími faktory (např. změny algoritmů, chování uživatelů, konkurence).
- Požadavky na úpravy nad rámec původního rozsahu kampaně bez dodatečné dohody.

### 6. Martech a technické nástroje

- Funkčnost nástrojů ovlivněná integrací se systémy třetích stran nebo změnami provedenými klientem.
- Požadavky na funkce, které nebyly součástí původního dohledaného řešení.
- Omezení výkonu nebo chybové stavy způsobené externími faktory mimo kontrolu poskytovatele.

## Pravidla čerpání předplacené podpory

### Zřeknutí se odpovědnosti a podmínky spolupráce

**Zodpovědnost za obsah:** Klient nese plnou odpovědnost za veškerý dodaný obsah (texty, obrázky, videa, dokumenty atd.). **Klient je povinen si dodané výstupy zhotovitelem zkontrolovat a případně dodat své žádosti opravy včas.** Pokud se klient vzdá práva rozhodovat, konzultovat nebo dodávat podklady, bere na vědomí, že poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za výstup a ten je považován za finální.

**Strategická podpora a prodejní funnely:** Strategická spolupráce (včetně funnelů, kampaní a podpory) vyžaduje aktivní komunikaci a součinnost klienta. V případě, že: není poskytnuta nezbytná součinnost, nedochází ke komunikaci déle než 30 pracovních dnů, si poskytovatel vyhrazuje právo spolupráci pozastavit, případně po 90 dnech pozastavit/ukončit činnost bez nároku na refundaci. Je na straně klienta, aby komunikoval

**Komunikace a nárok na platbu:** Odmítnutí komunikace ze strany klienta neznámá zrušení objednávky ani nezbavuje klienta povinnosti uhradit dohodnutou částku. Všechny objednané služby a produkty jsou závazné.

**Předplatné a programy:** U programů a předplacených hodin (např. balíčky konzultací, mentoring, technická podpora) je nekomunikace ze strany klienta považována za pozastavení spolupráce. Ušlé předplacené hodiny nelze zpětně nárokovat ani nahradit.

### **1. Platnost a čerpání podpory**

Platnost podpory: Předplacený čas je možné čerpat v období 1–2 let od započetí spolupráce.

**Minimální a maximální čerpání:** Čerpání je možné i po menších blocích.

Maximálně 40 hodin týdně, pouze dle dostupné kapacity.

Maximální měsíční limit: 60 hod (běžně), až 90 hod s předchozí domluvou.

V případě zájmu o vyšší čerpání je nutné domluvit se alespoň měsíc dopředu.

### **Převod hodin:**

Nevyužité hodiny je možné převést do dalšího roku (max. 365 h).

Po 2 letech propadají, pokud není dohodnuto jinak.

### **Vyčerpání hodin:**

Po vyčerpání všech hodin končí individuální spolupráce.

Nadále dostupné jen bezplatné online benefity (slevy, chat podpora apod.).

### **2. Časová kapacita podle typu členství**

Členství	Roční kapacita	Měsíční průměr	Expresní limit	Možné maximum
Standardní	240 h	20 h	Do 60 h/měsíc	Po dohodě až 90 h
Jednorázové	365 h	30,5 h	Do 60 h/měsíc	Po dohodě až 90 h

### **3. Neaktivita a obnovení spolupráce**

Pokud je klient neaktivní déle než 90 dní bez oznámení, spolupráce je považována za ukončenou z jeho strany. Předplacené hodiny propadají, pokud není sjednána výjimka. Spolupráce může být obnovena, ale bez záruky využití původního objemu hodin.

### **4. Komunikace a reakce**

**Standardní reakce zhotovitele:** do 48 pracovních hodin v pracovní době.

Zpracování úkolu: běžně do 30 dní (často dříve).

Při komunikaci více kanály (e-mail, WhatsApp, chat) prosíme o trpělivost.

### **5. Delegace a odpovědnost:**

Delegace úkolů ≠ zřeknutí se odpovědnosti.

Klient nese veškerou odpovědnost za finální rozhodnutí.

Úspěch spolupráce závisí na aktivní účasti klienta.

### **6. Služby a benefity**

Bezplatné služby:

Audity a konzultace (dle rezervací).

Online podpora (chat, e-mail, WhatsApp).

Členské benefity po dobu 1–2 let.

Po vyčerpání hodin: Možnost získání slevy na další spolupráci dle aktuálních benefitů.

### **7. Právní a etické podmínky**

Žádné zaručené výsledky: Úspěch závisí na úsilí klienta.

Obsah chráněn autorským právem: Reprodukce nebo šíření bez souhlasu je zakázáno.

Zhotovitel nenese odpovědnost za:

Technické problémy, ztrátu dat, hackerské útoky.

Zdravotní nebo finanční důsledky rozhodnutí klienta.

Obsah a zásady externích odkazů a nástrojů.

Klient je odpovědný za:

Kompatibilitu vlastního zařízení.

Své finanční rozhodnutí.

Zákonnost využití poskytnutých nástrojů.

Pravidla čerpání předplacené podpory

Platnost podpory: Předplacený čas podpory je možné čerpat v období od 1 do 2 let od data započetí spolupráce.

### **Minimální a maximální čerpání**

Čerpání podpory je možné i v kratším časovém úseku, ne však ve větším rozsahu než 40 hodin týdně, a to pouze v případě aktuálně dostupné kapacity.

Výjimky jsou možné pouze po předchozí vzájemné domluvě.

### **Neaktivita klienta**

Pokud se klient bez předchozího oznámení nezapojí do komunikace po dobu delší než 90 dní, bude to považováno za ukončení spolupráce z jeho strany.

Předplacené hodiny v takovém případě není možné nadále čerpat, pokud nebude sjednána individuální výjimka.

### **Možnost obnovení spolupráce**

Na spolupráci je možné navázat i po delší odmlce, avšak bez záruky, že bude možné čerpat celý původní předplacený objem hodin, zejména pokud dojde ke změně kapacitních možností nebo priorit.

## **Členská pravidla pro klienty Kreativní laboratoře a jejích variací KreativLab a KreativLab+ – Předplacené programy s podporou pro podnikatele**

Tato pravidla slouží jako součást podmínek spolupráce mezi klienty a individuální spolupráci nabízenou nejen v rámci programu Kreativní laboratoř, programem pro podnikatele, zaměřeným na individuální marketingovou podporu a digitální program. Jejich cílem je jasně stanovit rámec spolupráce, práva, povinnosti a podmínky využívání služeb.

## **Pravidla a odpovědnost – Kreativní laboratoř & OS Lab šablony**

Veškeré **materiály, šablony, struktury, strategie, texty, návody a doporučení** obsažené v rámci projektu **Kreativní laboratoř a OS Lab šablony** (dále jen „obsah“) slouží výhradně pro **informační a vzdělávací účely**.

Obsah je ukázkou možného řešení a je nutné jej vždy **upravovat na míru vlastnímu podnikání**.

---

## Jak k obsahu přistupovat

- Obsah slouží jako **interaktivní rámec a inspirace**, od kterého se můžete odrazit.
- Je pouze na vás, **jak ho využijete, přetvoříte a zapracujete** do své praxe.
- Každý projekt, značka i publikum jsou jiné – vše je proto nutné testovat, přizpůsobovat a ohýbat.

---

## Co obsah není

- **Není garancí výkonu nebo prodeje.**
- **Nefunguje automaticky** – výsledky vyžadují práci, iteraci a vyladění.
- **Nepředstavuje odborné, právní, podnikatelské ani finanční poradenství.**

---

## Odpovědnost

Používáním obsahu **souhlasíte**, že:

- Za výsledky nesete **plnou odpovědnost vy sami**.
- Autorka nenese žádnou právní ani jinou odpovědnost za vaše rozhodnutí, kroky či výsledky.
- Úspěch jakéhokoli podnikatelského nebo marketingového projektu závisí na **mnoha individuálních faktorech**, které nelze garantovat žádným návodem.
- Autorka neposkytuje **žádné záruky ani garance výsledků** a nenese odpovědnost za **případné škody, ztráty nebo neúspěchy** spojené s aplikací obsahu.

Program může být upraven nebo změněn bez předchozího upozornění.

Program může obsahovat odkazy na externí webové stránky nebo služby. Program nenese odpovědnost za obsah nebo zásady třetích stran.

Účastníci programu jsou odpovědní za zajištění, že jejich zařízení a software jsou kompatibilní s požadavky programu. Program nenese odpovědnost za technické problémy spojené s používáním služby.

Účastníci programu jsou odpovědní za své vlastní finanční rozhodnutí a investice. Program nezaručuje návratnost investice. Jsem otevřená konzultacím a technické podpoře.

Program poskytuje základní strukturu pro nástroje a šablony, ale jakékoliv rozhodnutí, která účastníci učiní na základě těchto informací, jsou na jejich vlastní odpovědnost.

Přestože se snažím poskytovat přesné a aktuální informace, neodpovídám za chyby nebo nepřesnosti v materiálech poskytovaných v rámci programu.

Veškerý obsah programu, včetně textů, grafiky, videí a dalších materiálů, je chráněn autorskými právy. Účastníci nesmí tento obsah reprodukovat nebo šířit bez povolení.

Program nenes odpovědnost za jakoukoli ztrátu dat nebo přerušení služby v důsledku technických problémů, hackerských útoků, nebo jiných mimořádných událostí.

Výsledky dosažené díky programu mohou variovat v závislosti na individuálním úsilí účastníků.

Účastníci programu jsou odpovědní za své vlastní úsilí a implementaci získaných znalostí. Program může být upraven nebo změněn bez předchozího upozornění.

Jakékoliv změny budou oznámeny účastníkům včas.

Program nenes odpovědnost za případné nepříjemnosti způsobené změnami.

Program může obsahovat odkazy na externí webové stránky nebo služby, které nejsou pod naší kontrolou.

Program nenes odpovědnost za obsah, dostupnost nebo zásady třetích stran a neodpovídá za jakékoliv škody nebo ztráty, které mohou vzniknout v souvislosti s používáním těchto externích služeb.

Účastníci programu jsou odpovědní za zajištění, že jejich zařízení a software jsou kompatibilní s požadavky programu.

Program nenes odpovědnost za technické problémy spojené s používáním služby, jako jsou chyby v softwaru, poruchy internetového připojení nebo zařízení účastníka.

Účastníci programu jsou odpovědní za své vlastní finanční rozhodnutí a investice. Program nezaručuje návratnost investice, výnosy nebo jakékoli konkrétní finanční výsledky. Účastníci by měli provádět vlastní analýzu a zvážit všechna rizika spojená s investicemi.

Program poskytuje nástroje, návody a informace, ale jakékoliv rozhodnutí, která účastníci učiní na základě těchto informací, jsou na jejich vlastní odpovědnost.

Program nenes odpovědnost za žádné následky vyplývající z implementace těchto doporučení.

Přestože se snažíme poskytovat přesné a aktuální informace, program nenes odpovědnost za chyby nebo nepřesnosti v materiálech poskytovaných v rámci programu. Účastníci by měli ověřit informace a důkladně prověřit obsah před použitím.

Veškerý obsah programu, včetně textů, grafiky, videí a dalších materiálů, je chráněn autorskými právy a jinými právními předpisy o duševním vlastnictví. Účastníci nesmí tento obsah reprodukovat, šířit, nebo jinak využívat bez předchozího písemného souhlasu.

Jakékoliv neautorizované použití materiálů může vést k právním důsledkům.

Program nenes odpovědnost za jakoukoli ztrátu dat nebo přerušení služby v důsledku technických problémů, hackerských útoků, nebo jiných mimořádných událostí, které jsou mimo kontrolu programu. Účastníci by měli pravidelně zálohovat svá data a chránit své zařízení před potenciálními hrozbami.

Účastníci programu by měli vždy konzultovat odborníky, pokud mají jakékoliv zdravotní nebo psychické problémy. Program nenese odpovědnost za žádné negativní zdravotní nebo psychické důsledky vyplývající z účasti na programu.

Účastníci programu se zavazují, že nebudou porušovat žádné zákony nebo předpisy při používání materiálů nebo nástrojů poskytnutých v rámci programu. Program nenese odpovědnost za žádné právní důsledky vyplývající z nesprávného nebo nezákonného použití materiálů.

### **1. Časová kapacita a její vyčerpání**

Průměrný čas spolupráce: Každý klient má k dispozici

24 hodin kompletně individuální spolupráce pro Kreativní Laboratoř (možné spotřebovat v době najednou až v průběhu 1 roku)

240 hodin kompletně za rok = 20h měsíčně průměrně a

V případě jednorázové platby 365h za rok = 30.5 hodin měsíčně pro individuální konzultace a spolupráci.

Tento čas je pohyblivý a může se měnit dle aktuálních potřeb kampaní. Do 60h měsíčně je kapacita pro členy v rámci expresního zpracování možná.

Maximální kapacita: V krajních případech a po předchozí dohodě může být měsíční kapacita zvýšena až na 90 hodin. Tento čas je nutné konzultovat dopředu. MĚNÍ SE MOŽNOST více h za měsíc – je nutné komunikovat více jak měsíc dopředu a je možné že bude nabídnuta jen omezená kapacita.

Vyčerpání hodin: Pokud klient vyčerpá všechny přidělené hodiny před koncem členství, není možné pokračovat v individuální spolupráci bez nové spolupráce. Zůstávají pouze online benefity zdarma (konzultace, sleva na další služby).

Převod hodin: Hodiny, které nebyly využity během daného roku (maximálně 365 hodin), mohou být přeneseny do následujícího roku, ale po 2 letech propadají, nebo se nabídne jiné individuální řešení.

### **2. Komunikace a doba reakce**

Standardní doba reakce: Na zprávy reagujeme do 48 pracovních hodin.

Standardní doba zpracování je 30 dní. Bývá to zpravidla méně.

Expresní komunikace: Pro členy Kreativlab+ je nabízena expresní reakce.

Vícekanálová komunikace: Při využívání více komunikačních kanálů (email, chat, WhatsApp apod.) prosíme klienty o trpělivost, protože se zprávy zpracovávají postupně, což může zpomalit odpovědi i změny.

### **3. Delegace a zodpovědnost**

Delegace úkolů: Delegace úkolů neznamená úplné odstoupení od rozhodovacích pravomocí. Klient je vždy odpovědný za finální rozhodnutí o směru kampaní a změnách.

Zřeknutí odpovědnosti: Vždy se klient snažíme dostatečně informovat o všech možnostech, ale konečné rozhodnutí je na něm. Úspěch není zaručen, pokud se klient vzdá rozhodování.

### **4. Služby a benefity**

Bezplatné služby:

Audity a konzultace podle rezervačního kalendáře zdarma.

Online podpora zdarma přes chat, email nebo WhatsApp (s omezením kreditního využití).

1-2 roky členských benefitů.

Benefity: Po vyčerpání hodin bude na základě aktuálních benefitů poskytnuta sleva na další spolupráci v hodinových sazbách.

Změny v hodinovém limitu: Pokud se rozhodnete nevyužít všechny hodiny za rok, je možné je přenést do následujícího roku po individuální konzultaci.

## **5. Služby zahrnuté v programu**

Program Kreativní laboratoře zahrnuje širokou škálu marketingových a technických služeb, včetně, ale ne pouze:

Analytické práce: Průzkumy, návrh strategií, sledování KPI, analýza výkonnosti kampaní.

Správa webu: Fullstack development, API, CMS, CMR systémy (např. Shoptet).

SEO a SEM: Optimalizace pro vyhledávače, vyhledávání pomocí klíčových slov, Google Search Console.

Sociální média: Správa kampaní na Google, Meta, Heureka a dalších platformách.

Vizuální média: Grafika, lifestyle foto a video pro kampaně.

Email marketing: Vytváření přistávacích stránek, správa emailových sekvencí a příprava newsletterů.

UX Design: Analýza a návrh uživatelského rozhraní pro lepší konverzní poměr.

Správa PPC kampaní, chatboty, content marketing.

Přesné služby jsou uvedeny na našem webu nebo v klientském portálu. Další služby lze domluvit individuálně.

## **6. Postup spolupráce**

Každý projekt probíhá individuálně, ale základní postup je následující:

Konzultace – Úvodní analýza potřeb klienta.

Audit a návrh strategie – Odeslání e-mailem s technickými detaily nebo návrhem strategie.

Wireframe / Prototyp – Ukázky cest, funkcí a propojení.

Testování – Testování prototypu a shromažďování zpětné vazby.

Spuštění – Implementace do reálného prostředí.

Každý krok je potvrzen klientem, a to formou konzultace, emailu nebo zprávy. Pokud má klient dostatečnou důvěru, je možné některé kontrolní kroky omezit.

## **7. Plán spuštění a fakturace**

Po zaplacení první splátky bude klientovi přiděleno 240 hodin individuální podpory na úkoly, které budou odečítány dle reálné práce a zaznamenávány pomocí nástroje Clockify.

Fakturace probíhá měsíčně, vždy k 1. dni v měsíci na základě předchozího měsíce.

## **8. Změny v projektu**

Veškeré změny budou předem konzultovány a jejich realizace probíhá formou:

Návrh → Konzultace → Prototyp → Test → Finální verze → Spuštění → Analýza → Audit.

Reklamace výstupů jsou možné dle stanovených reklamačních pravidel.

## **9. Platby a financování reklamy**

PPC reklama a třetí strany: Pro financování PPC kampaní je nutné předplatit určenou částku do klientské peněženky. Tento proces je financován mimo běžnou spolupráci a bude fakturován individuálně 3. stranou klientovi.

Předplatné nástrojů: Platby za předplatné nástrojů (např. prémium verze) budou fakturovány samostatně a je na klientovi aby tyto náklady zaplatil.

## **10. Monitoring a reporting**

Audit a analýza: Každý klient obdrží pravidelný přehled o výkonnosti (pravidelně 30 dní), včetně strategických návrhů pro další kroky.

**Konzultace:** Konzultace jsou neomezené, ale rezervace je nutná podle aktuálního kalendáře a osobní dohody.

## **Zřeknutí odpovědnosti**

Omezení odpovědnosti: Nejsem odpovědná za konečný výsledek projektu, obchodní úspěch, výdělek ani návratnost investice. Veškeré poskytované služby, rady, analýzy a návrhy slouží výhradně jako podpůrný nástroj a nejedná se o garanci konkrétního výsledku. Nejsem odpovědná za rozhodování klienta, které zůstává plně v jeho kompetenci a zodpovědnosti. Všechna rozhodnutí a jejich následky jsou výhradně na straně klienta. Nejsem odpovědná za utracené finance klienta, ať už jde o investice do reklam, nákup nástrojů nebo jiné výdaje spojené s realizací navrhovaných strategií či řešení.

Neposkytuji služby virtuální asistentky: Nejsem a nenabízím služby virtuální asistentky. Nekomunikuji s Vašimi zákazníky ani nevykonávám administrativní úkoly typické pro tuto pozici (např. odpovídání na e-maily, komentáře nebo pravidelnou online přítomnost na Vašich sociálních sítích).

Zaměření na kreativitu, strategii a technické nastavení: Specializuji se na marketingovou a kreativní podporu, technické zapojení a automatizaci v oblasti digitálního marketingu.

Neposkytuji administrativní služby ani přímou komunikaci s Vašimi zákazníky.

Nejsem obchodní ani marketingový specialista: Nejsem odpovědná za Váš výdělek, úspěch ani obchodní rozhodnutí.

Nejsem finanční ani právní poradce: Neposkytuji poradenství v oblasti financí, správy financí ani právní podpory (např. GDPR, obchodní podmínky). Doporučuji vyhledat specialistu v těchto oblastech.

**Delegace úkolů:** Delegace úkolů neznamená Vaše odstoupení z rozhodovací role. Vždy konám vše pro to, aby klient měl dostatečné informace o možnostech a řešeních, avšak konečná rozhodnutí jsou na straně klienta. Nezaručuji konkrétní výsledek nebo zisk, protože marketingové strategie závisí na mnoha faktorech, včetně konkurenčního prostředí, ekonomických podmínek a implementace navrhovaných kroků. Každý účastník programu a klient individuální spolupráce je odpovědný za realizaci doporučených kroků a jejich aplikaci v reálných podmínkách.

**Povaha služby:** Působím jako technická, kreativní a analytická podpora. Mým cílem je usnadnit přístup k informacím, strategiím a možnostem, které mohou klientovi pomoci zefektivnit jeho marketingové aktivity. Poskytuji podporu při tvorbě strategií, analýzách a implementaci technických řešení, avšak klient zůstává klíčovou rozhodovací autoritou. Reklamace a náhrady: Reklamace služeb poskytovaných v rámci podpory jsou možné v rámci reklamačních podmínek. V případě prokazatelné chyby z mé strany bude situace řešena kompenzační formou náhradní spolupráce nebo přiměřenou slevou na další služby pro vyrovnání dle dohody. Klient bere na vědomí, že poskytnuté služby jsou založeny na individuální spolupráci a přizpůsobení konkrétním potřebám, což vylučuje možnost vrácení finančních prostředků za odvedené služby v rámci individuální podpory. Vyhrazuji si právo odmítnout zakázku či úkol nebo nabídnout nadstandardní péči na určitou či celou dobu spolupráce na základě individuální dohody.

**Spolupráce s třetími stranami:** Snažím se aktivně kompenzovat a komunikovat chyby způsobené třetími stranami, avšak vyhrazuji si právo odmítnout řešení těchto potíží. Další ustanovení: Klient je povinen zůstat aktivně zapojený do rozhodovacího procesu a spolupráce. Delegace úkolů na mou stranu nezbavuje klienta odpovědnosti za důležitá rozhodnutí a jejich důsledky. Služby, které poskytuji, neslouží jako náhrada za právní, finanční či jiné odborné poradenství. V otázkách práva, financí nebo dalších specifických oblastí se klient zavazuje vyhledat příslušného specialistu. Klient je odpovědný za poskytnutí potřebných informací, materiálů a spolupráci při implementaci doporučených strategií. Klient je rovněž odpovědný za jakékoli právní a etické důsledky svých marketingových aktivit, včetně dodržování platných právních předpisů.

## **Časové rámce a kapacity**

Expresní doba zpracování se mění z 48 hodin v pracovních dnech na 7 pracovních dní. Běžná doba zpracování je 30 dní.

U náročnějších úkolů, komplikací způsobených třetí stranou nebo vyžadujících větší součinnost si vyhrazuji právo pozastavit práci. V takových případech může dokončení zakázky trvat delší dobu.

Průměrný čas individuální spolupráce činí 30,5 hodiny měsíčně. Tento čas je flexibilní a přizpůsobuje se potřebám konkrétních kampaní.

Nejvyšší možná kapacita za měsíc je 90 hodin. V krajních případech a po předchozí konzultaci lze kapacitu upravit.

Pokud vyčerpáte svůj čas před ukončením spolupráce, nevzniká nárok na další individuální podporu. Stále však máte přístup k online podpoře zdarma, konzultacím a benefičním slevám na základě bodů v benefičním programu.

Standardní odpověď na zprávy a požadavky poskytujeme do 48 hodin během pracovních dnů.

Členové programu KreativLab+ mají přístup k expresnímu řešení.

## **Vyhrazení práva konzultace a osobní schůzky (foto video)**

Vyhrazuji si právo přerušit nebo ukončit konzultaci v případě neurvalého, nebezpečného či jinak nevhodného chování ze strany klienta, které narušuje průběh spolupráce nebo vytváří nepříjemné pracovní prostředí po několika upozornění.

Takové chování může zahrnovat, ale není omezeno na, agresivní, urážlivé nebo diskriminační chování, nebo jakékoli jiné jednání, které je v rozporu s etickými zásadami spolupráce.

Pokud dojde k technickým potížím, které brání pokračování konzultace (např. výpadky připojení, nekompatibilita zařízení), budu se snažit situaci vyřešit co nejdříve, avšak vyhrazuji si právo konzultaci přerušit nebo odložit, dokud nebude problém vyřešen.

V případě přerušení nebo ukončení konzultace z těchto důvodů nebude klient oprávněn k náhradě za ztracený čas nebo zaplacené služby, pokud se na předchozím průběhu konzultace nedohodneme jinak.

Vyhrazuji si právo na plánování a realizaci kvartálních kampaní, které musí být připraveny a naplánovány s dostatečným předstihem, ideálně s kvartálním výhledem. Pokud kampaň není založena na datech z předchozích kampaní nebo analýz, bude považována za testovací kampaň, jejíž výsledky mohou být variabilní a nezaručují okamžitý úspěch. Testovací kampaň bude sloužit k shromažďování relevantních dat a analýz, které umožní optimalizaci kampaní pro budoucí období. Účastníci programu a klienti se zavazují, že budou spolupracovat při shromažďování dat a při testování kampaní, což může ovlivnit plánování a výsledky.

V případě, že dojde k nekomunikaci nebo prodlevě v komunikaci ze strany klienta, kampaň bude pozastavena až do obnovení komunikace nebo do vyjasnění dalších kroků. Klient je povinen zajistit včasnou komunikaci a spolupráci při realizaci kampaní.

Pokud k nekomunikaci dojde, pokračování kampaně bude závislé na dohodnutých podmínkách, které mohou zahrnovat prodloužení termínů, změny v plánu nebo jiné úpravy, které budou konzultovány a schváleny oběma stranami.

### **1. Vyhrazuji si právo na změny v plánu či programu**

Vyhrazujete si právo upravit nebo změnit detaily programu, kampaní nebo poskytovaných služeb, pokud to bude nutné, přičemž změny budou oznámeny klientovi předem.

### **2. Vyhrazuji si právo na volné dny a přerušení služby**

Vyhrazujete si právo vyhlásit volné dny nebo přerušit poskytování služeb v případě potřeby (např. zdravotní důvody, dovolená).

### **3. Vyhrazuji si právo přerušit spolupráci v případě neurvalého chování**

V případě nevhodného chování klienta (agresivní, urážlivé, neprofesionální) máte právo přerušit konzultace nebo spolupráci.

### **4. Vyhrazuji si právo na testování kampaní**

Kampaně, které nevycházejí z dat, budou považovány za testovací a budou analyzovány pro optimalizaci v budoucnu.

### **5. Vyhrazuji si právo nerozhodovat o vizi a strategii kampaně**

Můžete rozhodnout, jaké metody a strategie budou použity při tvorbě kampaní, přičemž výsledky závisí na konkrétních datech a testování.

## **6. Vyhrazení si právo pozastavit kampaň v případě nekomunikace**

Pokud klient nekomunikuje nebo neplní své závazky, můžete pozastavit kampaň nebo změnit její směr.

## **7. Vyhrazení si právo na rozhodnutí o termínech a plánech**

Máte právo upravit nebo změnit termíny konzultací nebo termíny kampaní podle potřeby, pokud to bude nutné pro úspěšné dokončení projektu.

## **8. Vyhrazení si právo na volbu komunikačních kanálů**

Můžete si vybrat komunikační kanály, které budete používat pro pravidelnou komunikaci s klientem (e-mail, telefon, videokonference apod.).

## **9. Vyhrazení si právo na odklad nebo zrušení služby**

Pokud dojde k neplnění podmínek ze strany klienta, můžete si vyhradit právo na odložení nebo zrušení služby bez náhrady.

## **10. Vyhrazení si právo na změnu cenových podmínek**

Můžete upravit ceny za služby v případě změny rozsahu služby, aktuálních podmínek na trhu nebo změn v nákladech, přičemž klient bude o změnách informován předem.

## **Technické vyhrazení**

1. Vyhrazení si právo na přerušení služby v případě technických potíží, které nejdou vykomunikovat a je nutná klientova součinnost

V případě, že dojde k technickým problémům na straně serveru, webových stránek, analytických nástrojů nebo marketingových platforem (např. výpadky, chyby v kódu, nefunkční analytika), vyhrazení si právo přerušit poskytování služeb nebo pozastavit kampaň, dokud nebudou problémy vyřešeny.

2. Vyhrazení si právo na změnu technických specifikací

Mám právo na úpravy nebo změny technických specifikací (např. platformy pro web, analytické nástroje nebo marketingové nástroje), pokud bude nutné zajistit kompatibilitu nebo optimalizaci systémů, což může vést k přechodné změně podmínek pro klienta.

3. Vyhrazení si právo na odklad kampaní kvůli technickým problémům

Pokud technické problémy ovlivní načasování kampaně nebo funkčnost analytických nástrojů, mám právo na odložení kampaně až do doby, kdy budou problémy odstraněny a bude zajištěno řádné fungování všech nástrojů a platforem.

4. Vyhrazení si právo na úpravu strategie v důsledku technických potíží

V případě, že dojde k problémům s nástroji pro sledování nebo analýzu výkonu (např. výpadky Google Analytics, nesprávné sledování konverzí), vyhrazení si právo upravit marketingovou strategii nebo analytické metody podle dostupnosti funkčních nástrojů.

5. Vyhrazení si právo na pozastavení služeb kvůli nekompatibilitě technických nástrojů

Pokud dojde k nekompatibilitě mezi nástroji nebo platformami, které klient používá, a systémy, které doporučuji nebo nasazuji, vyhrazení si právo pozastavit poskytování služeb, dokud nebude problém vyřešen.

6. Vyhrazení si právo na změnu analytických nástrojů

V případě, že aktuální analytické nástroje nebudou odpovídat požadavkům klienta nebo nebude možné je správně implementovat, mám právo doporučit a změnit analytické nástroje nebo platformy, které budou pro daný projekt vhodnější.

7. Vyhrazuji si právo na technickou podporu pouze v rámci dohodnutých parametrů  
Poskytuji technickou podporu pouze v rámci dohodnutých nástrojů a technických platform. Pokud klient používá jiné nástroje, které nejsou součástí dohody, nenesu odpovědnost za jejich správné fungování nebo integraci do kampaní.

8. Vyhrazuji si právo na přerušení kampaní kvůli výpadkům platform  
V případě, že dojde k výpadkům nebo neplánovaným změnám na platformách, jako jsou Google Ads, Facebook Ads, nebo jiné marketingové platformy, mám právo pozastavit nebo přizpůsobit kampaně, dokud nebudou platformy plně funkční.

9. Vyhrazuji si právo na změnu časového rámce kvůli technickým problémům  
Pokud se vyskytne technický problém, který ovlivní načasování realizace kampaně nebo analýzu dat, mám právo změnit termíny pro dodání výstupů a výsledků.

10. Vyhrazuji si právo na přerušení nebo změnu marketingové strategie kvůli nesprávným datům

Pokud z důvodu technických potíží (např. chyby v analytice nebo špatné nasazení sledovacích kódů) dojde k nesprávným nebo neúplným datům, vyhrazuji si právo na přerušení aktuálních kampaní nebo změnu marketingové strategie, dokud nebudou data správně analyzována.

## **Vyhrazení práv marketing**

1. Vyhrazuji si právo na úpravy strategie

Mám právo na úpravu marketingové strategie v průběhu kampaně, pokud budou zjištěny nové trendy, změny v chování zákazníků nebo technické problémy, které mohou ovlivnit efektivitu stávající strategie.

2. Vyhrazuji si právo na změnu cílové skupiny

V případě, že se ukáže, že původně určená cílová skupina nevede k očekávaným výsledkům, vyhrazuji si právo na její změnu a přizpůsobení podle aktuálních analýz a dostupných dat.

3. Vyhrazuji si právo na změnu rozpočtu kampaně

V případě potřeby mám právo upravit rozpočet kampaně, zejména v souvislosti s neplánovanými náklady, vyššími než očekávanými náklady na reklamu nebo změnami v nástroji pro reklamní správu.

4. Vyhrazuji si právo na změnu marketingového kanálu

V průběhu kampaně si vyhrazuji právo na změnu marketingového kanálu, pokud se ukáže, že jiný kanál bude efektivnější pro dosažení stanovených cílů (např. přesun kampaně z Facebooku na LinkedIn nebo Google Ads).

5. Vyhrazuji si právo na pozastavení kampaní

V případě neplánovaných technických problémů, změn na reklamních platformách nebo jiné nepředvídané události (např. výpadky, změny algoritmů) si vyhrazuji právo pozastavit kampaň až do vyřešení problému.

6. Vyhrazuji si právo na změnu časového rámce kampaně

Pokud se marketingová kampaň nedostává k požadovanému výkonu v původně stanoveném časovém rámci, mám právo na její prodloužení nebo zkrácení podle aktuální situace a efektivity kampaně.

7. Vyhrazuji si právo na přizpůsobení obsahu kampaně

V případě, že se změní aktuální trendy, chování publika nebo marketingové algoritmy, mám právo upravit obsah kampaně tak, aby byl v souladu s aktuálními potřebami a očekáváními cílové skupiny.

8. Vyhrazuji si právo na změnu analytických metod a měření úspěšnosti kampaně

V případě, že původní analytické metody nevedou k požadovaným výsledkům nebo je nutné přizpůsobit měření výkonu kvůli změnám v platformách (např. změny v Google Analytics, Facebook Pixel apod.), mám právo změnit způsob sledování a vyhodnocování kampaně.

9. Vyhrazuji si právo na přizpůsobení cíle kampaně

V případě, že se výsledky kampaně liší od očekávání nebo se změní obchodní cíle, mám právo na přizpůsobení konkrétních cílů kampaně (např. změna zaměření z konverzí na povědomí o značce nebo naopak).

10. Vyhrazuji si právo na změnu návrhu a kreativy kampaně

Mám právo na změnu nebo aktualizaci kreativního materiálu kampaně (např. bannerů, videí, textů), pokud se ukáže, že původní návrh neoslovuje cílovou skupinu nebo nevede k požadovaným výsledkům.

11. Vyhrazuji si právo na testování a optimalizaci kampaní

V průběhu kampaně si vyhrazuji právo na testování různých verzí reklam (A/B testování) a následnou optimalizaci kampaně na základě získaných dat a výsledků. To může zahrnovat změnu textů, designu, cílení nebo rozpočtu.

12. Vyhrazuji si právo na změnu nebo odstranění obsahových prvků

V případě, že se ukáže, že některé obsahové prvky (např. klíčová slova, bannery, texty) nefungují optimálně nebo negativně ovlivňují výkon kampaně, mám právo tyto prvky změnit nebo odstranit.

13. Vyhrazuji si právo na ukončení kampaně

V případě, že kampaň neplní stanovené cíle, vykazuje neefektivitu nebo je v rozporu s pravidly reklamních platforem, vyhrazuji si právo kampaň ukončit předčasně.

Obchodní podmínky jsou platné od 1.1.2026