

## **Všeobecné obchodní podmínky**

Společnost: **Zest Brand Group s.r.o.**

Sídlo společnosti: Chýnovská 148, Měšice, 391 56 Tábor

IČ: 08360685

DIČ: CZ08360685

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 29051

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Tyto obchodní podmínky upravují uzavírání smluv mezi společnostmi Zest Brand Group s.r.o. jako prodávajícím, zhotovitelem, dodavatelem služby (dále jen „obchodník“) a zákazníkem jako kupujícím nebo objednatelem (dále jen „zákazník“) a práva a povinnosti ze smluv vyplývající.

1.2. Zákazníkem může být jak fyzická, tak i právnická osoba, a to buď v pozici:

- podnikatele: kterým je fyzická nebo právnická osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání.

- spotřebitele: kterým je fyzická nebo právnická osoba nejednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání.

1.3. Obchodní podmínky jsou součástí smluv a objednávek. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním obchodních podmínek. Zákazník je povinen se s obchodními podmínkami seznámit. Podpisem smlouvy stvrzuje, že se s obchodními podmínkami seznámil.

1.4. Obchodní podmínky, smlouvy i objednávky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění obchodních podmínek může měnit či doplňovat pouze obchodník.

1.5. Práva a povinnosti neupravené obchodními podmínkami nebo smlouvou se řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1.6. V případě rozporu obchodních podmínek nebo smlouvy s kogentními ustanoveními právních předpisů, nebo stane-li se některé ustanovení obchodních podmínek nebo smluvních ujednání neplatným, neúčinným nebo se k němu nebude přihlížet, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek a smluvních ujednání.

1.7. Případné stížnosti nebo spory mezi obchodníkem a zákazníkem budou řešeny mimosoudně vzájemnou dohodou nebo u České obchodní inspekce nebo soudně u soudu příslušného dle místa sídla obchodníka.

1.8. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### **2. Vymezení pojmů**

2.1. Kupní smlouva – je smlouva uzavřená mezi prodávajícím a kupujícím, podle níž se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.

2.2. Smlouva o dílo – je smlouva, podle níž se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu.

2.3. Spotřebitelská smlouva – je smlouva, která se uzavírá mezi obchodníkem a zákazníkem - spotřebitelem.

2.4. Smlouva o poskytování služeb – je smlouva, podle níž se dodavatel služby zavazuje poskytovat pro objednatele službu a objednatel se zavazuje za tuto službu obchodníkovi zaplatit sjednanou cenu.

2.5. Objednávka – je dokument, kterým objednatel objednává u zhotovitele dodání služby či díla za určitou cenu a zhotovitel se zavazuje službu či dílo objednateli dodat. Objednávka se po odsouhlasení oběma stranami považuje za smlouvu.

### **3. Formy spolupráce**

#### **3.1. Reklamní kampaně na sociálních sítích - Facebooku, Instagramu a vyhledávačích - Googlu a Seznamu (dále jen „internetové stránky“).**

3.1.1. Zákazník je povinen sdělit obchodníkovi, zda má existující reklamní účet na internetových stránkách.

3.1.2 V případě, že zákazník reklamní účty na těchto internetových stránkách má vytvořeny, je povinen tuto informaci sdělit obchodníkovi, který je povinen na těchto reklamních účtech realizovat reklamu. Nemá-li zákazník vytvořeny reklamní účty na těchto stránkách vytvoří je obchodník.

3.1.3. Obchodník zpracuje a vytvoří reklamu pro internetové stránky, které si zákazník objedná.

3.1.4. Reklama na reklamních účtech je dílem obchodníka, který k němu má autorské a vlastnické právo.

3.1.5. Zákazník se zavazuje v průběhu reklamy realizované obchodníkem nezasahovat do díla prováděného obchodníkem na reklamních účtech.

3.1.6. Zákazník se zavazuje nespouštět v době reklamní kampaně realizované obchodníkem, reklamní kampaně, které propagují stejný web nebo e-shop jako reklamní kampaně realizované obchodníkem.

3.1.7. Zákazník je povinen během reklamní kampaně:

- pravidelně komunikovat s obchodníkem ohledně změn na webu nebo e-shopu
- dodávat obchodníkovi aktuální informace k produktům, službám, novinkám u zákazníka
- dobíjet kredity na reklamních účtech, jinak reklamní kampaň neběží, přesto je obchodníkem účtována práce
- nepoužívat grafiky určené ke konkrétnímu účelu pro jiné účely

3.1.8. Obchodník je povinen během reklamní kampaně:

- aktualizovat informace na účtech dle dodaných podkladů od zákazníka
- měřit výsledky reklamní kampaně v případě, že toto je součástí objednávky zákazníkem

3.1.9. Po ukončení reklamní kampaně je zákazník povinen nepoužívat reklamní kampaně nastavené obchodníkem a nepoužívat grafiky určené ke konkrétnímu účelu pro jiné účely.

3.1.10. Po ukončení reklamní kampaně není obchodník povinen dát reklamní účty zákazníka do původního stavu.

3.1.11. Obchodník negarantuje výsledky reklamních kampaní, neboť toto ovlivňují skutečnosti na díle obchodníka nezávislé (např. cenová politika zákazníka, konkurence zákazníka .....).

3.1.12. Obchodník neodpovídá za správnost nasazení měřících kódů a měření výsledků reklamních kampaní v případě, že si zákazník sám nebo jeho správce webu nebo e-shopu implementuje měřící kódy, XML feedy či pixely, které jsou určeny k měření reklam.

### 3.1.13. Postup práce u reklamních kampaní na Facebooku

Na základě objednávky zákazníka nebo informací ze schůzky se zákazníkem vytvoří obchodník nabídku, jejíž součástí je i analýza stávajícího stavu marketingu na Facebooku a doporučení. Nabídku zašle obchodník do e-mailu zákazníka. Nabídku je možné upravit dle požadavků zákazníka. V případě akceptace nabídky ze strany zákazníka, je stranami podepsána smlouva o poskytování služeb a smlouva o zpracování osobních údajů. Následně je zákazník povinen poskytnout obchodníkovi přístupy ke své facebookové stránce v případě objednávky obsahového marketingu nebo k facebookové stránce a reklamnímu účtu v případě objednávky reklamní kampaně.

V případě, že zákazník reklamní účet a facebookovou stránku vlastní, je povinen poskytnout obchodníkovi přístupy spočívající v předání odkazu na facebookovou stránku a sdělit číslo reklamního účtu.

V případě, že zákazník má reklamní účet, ale nemá facebookovou stránku, předá obchodníkovi číslo reklamního účtu a obchodník založí facebookovou stránku, případně mu obchodník sdělí postup založení facebookové stránky a zákazník pak obchodníka přidá jako správce.

V případě, že zákazník nemá ani reklamní účet ani facebookovou stránku, obchodník facebookovou stránku založí nebo mu sdělí postup založení facebookové stránky a zákazník pak obchodníka přidá jako správce. Reklamní účet si zákazník vytvoří sám na základě postupu, který mu sdělí obchodník. Následně pak obchodníkovi zašle ID účtu a obchodník si zákazníka přidá do správy.

Zákazník současně zašle obchodníkovi podklady k tomu, na co chce dělat reklamní kampaň a obsahový marketing (např. fotografie, logo, apod.). Po zpracování těchto podkladů obchodníkem, zašle obchodník zákazníkovi grafiky reklamy ke schválení. Ke grafikám se zákazník vyjádří a na základě vyjádření zákazníka, pak obchodník grafiku upraví, přitom v rámci sjednané ceny je pouze jedna taková úprava obchodníkem. Po schválení grafiky zákazníkem obchodník reklamu spustí.

V průběhu reklamy přidává obchodník obsah na Facebook, a to dle tarifu placeného zákazníkem.

Obchodník je povinen v průběhu reklamy tuto průběžně optimalizovat a hlídat, aby byla co nejefektivnější.

Na konci měsíce vytvoří obchodník reporting obsahu a reklamních kampaní, které zašle zákazníkovi.

### 3.1.14. Postup práce u reklamních kampaní na Googlu a Seznamu

Na základě objednávky zákazníka nebo informací ze schůzky se zákazníkem vytvoří obchodník nabídku, jejíž součástí je i analýza stávajícího stavu marketingu na Googlu a Seznamu a doporučení. Nabídku zašle obchodník do e-mailu zákazníka. Nabídku je možné upravit dle požadavků zákazníka. V případě akceptace nabídky ze strany zákazníka, je stranami podepsána smlouva o poskytování služeb a smlouva o zpracování osobních údajů. Zákazníci musí mít v reklamních účtech napojené vlastní kreditní karty. Pakliže zákazníci vlastní kreditní karty v reklamních účtech napojené nemají, zajistí

obchodník kredity zákazníkovi, na jejichž počet bude obchodníkem vystavena zákazníkovi faktura.

Následně je nutno zajistit přístup obchodníkovi na účet Googlu a Seznamu.

V případě, že zákazník reklamní účet na Googlu nebo Seznamu má, je povinen zaslat obchodníkovi přístupy přes jeho agenturní účet. Následně je zákazník povinen obchodníkovi přístup schválit. V tomto případě má zákazník v jednotlivých účtech napojenu vlastní platební kartu.

V případě, že zákazník reklamní účet na Googlu nebo Seznamu nemá, založí účty obchodník pod nově založeným emailem odpovídajícím názvu firmy zákazníka. Obchodník v takovém případě napojí do účtu vlastní kreditní kartu a kredit je doplňován na základě zákazníkem zaplacené faktury. Po dobu správy takto založený email s účty vlastní obchodník. Po ukončení spolupráce poskytuje obchodník zákazníkovi plný přístup do založeného emailu, pod kterým je založený Google nebo Seznam.

Zákazník současně zašle obchodníkovi podklady k tomu, na co chce dělat reklamní kampaň (např. fotografie, logo, apod.). Po zpracování těchto podkladů obchodníkem, zašle obchodník zákazníkovi grafiky reklamy ke schválení. Ke grafikám se zákazník vyjádří a na základě vyjádření zákazníka, pak obchodník grafiku upraví. Po schválení grafiky zákazník obchodník reklamou spustí.

Obchodník je povinen v průběhu reklamy tuto průběžně optimalizovat a hlídat, aby byla co nejefektivnější.

Na konci měsíce vytvoří obchodník reporting obsahu a reklamních kampaní, které zašle zákazníkovi.

3.1.15. Nebude-li zákazník platit kredity obchodníkovi, v důsledku čehož dojde k zastavení reklamy, nemá zákazník právo na nižší nebo nulovou cenu za správu. V takovém případě se jedná o pochybení zákazníka a zákazník hradí obchodníkovi částku za správu v plné výši.

## **3.2. Realizace webů a e-shopů**

Na základě objednávky zákazníka nebo informací ze schůzky se zákazníkem vytvoří obchodník nabídku. Nabídku zašle obchodník do e-mailu zákazníka. Nabídku je možné upravit dle požadavků zákazníka. V případě akceptace nabídky ze strany zákazníka, je obchodníkem připravena a zákazníkovi zaslána závazná objednávka a smlouva o zpracování osobních údajů. Zákazník je povinen tyto dokumenty podepsat a vrátit obchodníkovi.

Následně je zákazník povinen zaslat obchodníkovi podklady (např. fotografie, logo, texty apod.). Po zaslání těchto podkladů a po zaplacení zálohové faktury je obchodník povinen zahájit práce na zakázce. Obchodník vytvoří grafiku úvodní stránky a zašle ji zákazníkovi k závaznému schválení. Zákazník je oprávněn žádat o úpravu dle vlastních požadavků, přitom v rámci sjednané ceny je pouze jedna taková úprava obchodníkem. Po schválení úvodní stránky začne obchodník tvořit web.

Pokud měl zákazník již dříve web, je povinen zaslat obchodníkovi přístupy na svůj stávající hosting a doménu. Zákazník může požadovat převedení domény pod správu obchodníka a zřídit hosting na serveru obchodníka.

Pokud zákazník web nemá, zarezervuje obchodník požadovanou doménu a zřídí hosting u sebe na serveru.

Obchodník může na žádost zákazníka provést jeho zaškolení s redakčním systémem webu v případě, že zákazník má zájem si sám upravovat fotky a texty na webu. V případě nezájmu zákazníka o takovéto zaškolení může správu webu provádět obchodník za sjednanou úplatu. Obchodník může za úplatu provádět i odborné aktualizace webu, pokud o to objednatel požádá.

Po dokončení webu obchodníkem jej obchodník na základě předávacího protokolu předá zákazníkovi. Předání webu může být také potvrzeno v emailu.

Obchodník negarantuje udržení pozice v organickém vyhledávání po předělání webu nebo e-shopu na Googlu nebo Seznamu.

### **3.3. Grafické práce**

Na základě objednávky zákazníkem vytvoří obchodník návrh požadovaného grafického podkladu (např. banner pro reklamní kampaň, webdesign, tiskoviny, loga) a zašle ho e-mailem zákazníkovi. V případě požadavku zákazníka, upraví obchodník návrh a opět zašle ke schválení. Tento postup je opakován do doby převzetí návrhu zákazníkem. V rámci sjednané ceny je však pouze jedna taková úprava. Druhá a každá další úprava je považována za vícepráce, které nejsou předmětem sjednané ceny a jejich cena bude stanovena individuálně.

### **4. Vícepráce**

Obchodník provede pro zákazníka práce ve smluveném či objednaném rozsahu. V případě, že zákazník požaduje další práce, tyto zákazník hradí dle ceníku.

### **5. Uzavření smlouvy**

Postup při uzavírání smluv je stanoven formou spolupráce.

### **6. Ukončení spolupráce**

#### 6.1. Reklamní kampaně na sociálních sítích

K ukončení spolupráce v případě reklamní kampaně na sociálních sítích může dojít pouze výpovědí jedné ze stran. Výpověď musí být dána písemně a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta je dvouměsíční a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Další možností ukončení spolupráce je písemná dohoda smluvních stran.

#### 6.2. Realizace webů a e-shopů, grafické práce, vícepráce

K ukončení spolupráce v případě realizace webů a e-shopů, grafických prací a víceprací může dojít výpovědí jedné ze stran. Výpověď musí být dána písemně a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta je dvouměsíční a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

K ukončení spolupráce může dojít také odstoupením od smlouvy.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy v době před zaplacením zálohy, smlouva se ruší a žádná ze stran nemá právo na náhradu škody.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy v době po zaplacení zálohy, nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené zálohy. Tato záloha slouží jako smluvní pokuta na pokrytí již vynaložených nákladů obchodníkem. Současně obchodníkovi vzniká právo na náhradu způsobené škody.

Obchodník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník porušuje povinnosti sjednané smlouvou nebo objednávkou, zejména v případě, že je po dobu více než třicet (30) dní nečinný. Dojde-li k odstoupení od smlouvy ze strany obchodníka po zaplacení zálohy zákazníkem, nemá zákazník právo na vrácení zálohy. Současně obchodníkovi vzniká právo na náhradu škody.

Další možností ukončení spolupráce je písemná dohoda smluvních stran.

## **7. Cena služeb**

Cena služeb je stanovena na základě cenové nabídky předložené obchodníkem a odsouhlasené zákazníkem. Zákazník ve smlouvě či objednávce stvrzuje, že byl s cenovou nabídkou seznámen a takto ji akceptuje.

## **8. Platební podmínky**

Platba je možná pouze bankovním převodem na účet obchodníka na základě jím vystavené zálohové nebo konečné faktury. Faktura, která má plnit funkci daňového dokladu musí mít náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Zvolí-li zákazník způsob platby zálohovou fakturou, obchodník mu zašle zálohovou fakturu na objednané služby. Obchodník je oprávněn zahájit práci na objednaných službách až poté, kdy bude cena uhrazena. Na zaplacenou zálohu nebo po dokončení prací případně na poskytované měsíční služby je obchodník povinen vystavit daňový doklad.

Termíny splatnosti faktur jsou stanoveny u záloh na sedm (7) kalendářních dnů a u ostatních faktur na čtrnáct (14) dnů nebo jsou dohodnuty individuálně.

## **9. Termíny poskytovaných služeb**

Termíny poskytovaných služeb jsou řešeny individuálně.

## **10. Práva a povinnosti stran**

### 10.1. Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen:

- ve lhůtě třiceti (30) dnů po uzavření smlouvy nebo odsouhlasení objednávky dodat obchodníkovi podklady a dokumenty pro zahájení objednaných prací
- ve lhůtě třiceti (30) dnů po uzavření smlouvy nebo odsouhlasení objednávky dodat obchodníkovi potřebné přístupy k reklamním účtům a Facebook stránce, pokud má toto vytvořené
- zaplatit řádně a včas sjednanou zálohu nebo cenu za objednané služby
- poskytovat součinnost obchodníkovi za účelem řádného a včasného dokončení díla. Není-li ze strany zákazníka poskytována součinnost a tvorba webu se

prodlouží na více než šedesát (60) dnů, bude ze strany obchodníka cena webu navýšena.

- převzít objednané dílo do deseti (10) dnů po jeho dokončení
- plnit povinnosti sjednané smlouvou nebo odsouhlasenou objednávkou

## 10.2. Povinnosti obchodníka

Obchodník je povinen:

- provést dílo či poskytnout služby řádně a včas
- předat dílo zákazníkovi ve lhůtě sjednané ve smlouvě nebo v odsouhlasené objednávce, přitom obchodník není v prodlení s předáním díla, pokud ze strany zákazníka nebyla poskytnuta součinnost

## **11. Reklamace**

Reklamace vyřizuje obchodník, a to na základě písemně nebo emailem uplatněné reklamace zákazníkem.

## **12. Archivace, autorské právo, vlastnické právo**

Polygrafické formy (nosiče), které obchodník zhotoví a použije pro výrobu, zůstávají v jeho vlastnictví. Digitální data a jiné předměty upotřebitelné k opětovnému použití jakož i polotovary a hotové výrobky nebudou u obchodníka po termínu dodávky uschovávány ani nebudou zákazníkovi zaslány. Díla obchodníka jsou zhotovovány výhradně dle obsahového zadání zákazníka uvedeného v předložených tiskových datech. Obchodník nemá žádný vliv na obsah polygrafických výrobků. Zákazník prohlašuje, že vlastní veškerá práva k používání, předávání a zveřejňování přenášených dat, zejména pokud jde o textový a obrazový materiál. Zákazník ručí sám za to, že neporuší ochranná práva třetích osob, a že obsah jeho zaslaných podkladů není v rozporu s platnými právními předpisy České republiky. Obchodník neodpovídá za obsah zaslaných podkladů v případě, že jimi dochází k porušování práv třetích osob, zejména neodpovídá za porušování autorských práv. Odpovědnost za práva třetích osob, zejména nároky vyplývající z autorských práv, nese výhradně zákazník.

## **13. Odpovědnost za vady a záruka za jakost**

Dílo má vadu, pokud neodpovídá smlouvě nebo objednávce.

Práva a povinnosti z odpovědnosti za vady se řídí ustanoveními § 2615 až 2618 a § 2099 až 2112 zákona č. 89/2012 Sb.

Obchodník neodpovídá za vady způsobené zásahem zákazníka do provedené práce ze strany obchodníka nebo vyšší mocí.

Záruku za jakost díla obchodník neposkytuje.

## **14. Ochrana osobních údajů**

Ochrana osobních údajů zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

Obchodník je oprávněn zpracovávat osobní údaje zákazníka výlučně za účelem splnění smlouvy v rozsahu dle čl. 6 odst. 1. písm. c) a pro splnění právní povinnosti čl. 6 odst. 1. písm. d) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

#### **16. Zpracování osobních údajů**

Osobní údaje slouží také pro účely zasílání obchodních sdělení (e-mail marketing). Pokud nám souhlas neudělíte a jste naším zákazníkem, tak vám můžeme obchodní sdělení zaslat i bez toho, abyste nám udělili váš souhlas. V každém případě však platí, že můžete marketingovou komunikaci z naší strany jednoduše zakázat tím, že nám zašlete email ohledně nesouhlasu nebo zaškrtnete v newsletter „unsubscribe from this list“.

#### **17. Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách obchodníka v den uzavření smlouvy (objednávky).

Kontaktní údaje obchodníka: **Zest Brand Group s.r.o.**

Adresa pro doručování: Chýnovská 148, Tábor – Měšice, 391 56

E-mailová adresa: pomoc@zestbrand.cz

Telefonní kontakt: +420 776 372 593

Datová schránka: ksm9zzf

Smluvní strany jsou povinny doručovat na adresy uvedené v těchto obchodních podmínkách nebo ve smlouvě. Smluvní strany jsou povinny si sdělovat jakékoliv změny svého sídla či bydliště.

Písemnost se považuje za doručenu na sdělenou adresu nejpozději poslední den úložní lhůty, ikdyž se adresát o uložení písemnosti nedozvěděl, je-li písemnost zasílána poskytovatelem poštovních služeb. Dnem doručení je i den odmítnutí písemnosti. V případě elektronické komunikace se písemnost považuje za doručenu doručením/otevřením emailu nebo otevřením datové schránky.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné ode dne jejich zveřejnění na internetových stránkách [www.zestbrand.cz](http://www.zestbrand.cz), nejdříve však ode dne 23. 9. 2019.