

Obchodní podmínky používání služby LiveSupp

Terms & Service Conditions (CZ)

Verze: 1.0 **Platnost od:** 23.09.2025 **Platnost do:** do vydání nového znění / until superseded

Provozovatel / Poskytovatel

ATOM RTC s.r.o., Senovážné náměstí 978/23, 110 00 Praha 1, IČO: 05482135, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 264416

Služba / Značka: LiveSupp · Web: <https://livesupp.com>

1. Úvodní ustanovení

Tyto Obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují vztahy mezi Poskytovatelem a zákazníky při užívání služby LiveSupp. Podmínky tvoří nedílnou součást smluvního vztahu (objednávka/registrace, rámcová smlouva, dodatky). V případě rozporu má přednost individuálně sjednaná Rámcová smlouva a její dodatky.

2. Definice

„Služba“ je softwarová a komunikační platforma LiveSupp. „Zákazník“ je právnická či fyzická osoba, která uzavřela smluvní vztah. „Uživatel“ je osoba, které Zákazník umožnil přístup.

„Administrace“ je ovládací rozhraní dostupné zpravidla na adrese

<https://livesupp.com/administration/>. „SLA“ je dohoda o úrovni služeb. „Doplňkové služby“ jsou práce vývoje, integrací, školení apod.

3. Uzavření smlouvy a pořadí dokumentů

Smlouva vzniká (i) registrací a potvrzením ze strany Poskytovatele, (ii) přijetím nabídky/objednávky, (iii) podpisem rámcové smlouvy, případně (iv) aktivací placeného tarifu. Pořadí přednosti: (1) Individuální smlouva/dodatek, (2) nabídka/objednávka, (3) tyto Podmínky, (4) dokumentace Služby.

4. Rozsah plnění a implementace

Základní rozsah Služby je vymezen specifikací na webu a v dokumentaci. Implementace a integrace třetích stran se provádí dle objednávky nebo dodatku. Poskytovatel je oprávněn přiměřeně měnit rozhraní a funkce při zachování podstatných vlastností.

5. Užívání Služby, přístupové údaje a požadavky

Zákazník odpovídá za správnost údajů, ochranu přístupů a konfiguraci. Není dovoleno Službu zneužívat (spam, malware, porušování práv, nelegální obsah, obcházení limitů). Poskytovatel může přiměřeně omezit či pozastavit provoz při hrozbě škody nebo porušení práva.

6. Ceny, fakturace a platební podmínky

Ceny jsou bez DPH, dle ceníku nebo individuální nabídky. Pokud není stanoveno jinak, fakturace probíhá měsíčně zpětně se splatností 14 dní. Při prodlení může Poskytovatel účtovat zákonné úroky a smluvní pokutu, a omezit či pozastavit Službu.

7. SLA, podpora a údržba

Poskytovatel vynakládá přiměřené úsilí k dostupnosti 24/7. Plánované odstávky oznamuje předem. Podpora je poskytována v pracovních dnech během pracovní doby, nestanoví-li smlouva jinak. Opravy chyb se provádějí dle závažnosti a možností.

8. Bezpečnost a kontinuita

Poskytovatel udržuje přiměřená technická a organizační opatření (šifrování, řízení přístupů, logování, zálohy, aktualizace). Zálohy jsou prováděny v rozumných intervalech a slouží pro obnovu po havárii. Zákazník dbá na bezpečnost vlastních zařízení.

9. Ochrana osobních údajů a DPA

Zpracování osobních údajů se řídí Zásadami zpracování a případnou Zpracovatelskou smlouvou dle čl. 28 GDPR. Poskytovatel obvykle vystupuje jako zpracovatel vůči údajům koncových uživatelů Zákazníka; v roli správce vůči vlastním kontaktním údajům.

10. Duševní vlastnictví a licence

Veškerá práva k LiveSupp náleží Poskytovateli. Zákazník získává nevýhradní, nepřevoditelnou licenci po dobu trvání smlouvy, výlučně pro vlastní vnitřní potřeby. Reverzní inženýrství, kopírování či sublicence jsou zakázány mimo rozsah povolený právem.

11. Doplnkové služby a změnové řízení

Vývoj na míru, integrace a školení se sjednávají samostatně (časové fondy, fixed-price nebo T&M). Změny rozsahu se řídí potvrzeným change requestem s dopadem na cenu, čas a rizika.

12. Odpovědnost a náhrada škody

Není-li ujednáno jinak, celková odpovědnost Poskytovatele je omezena na 12měsíční souhrn uhrazených poplatků. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu dat způsobenou chováním Zákazníka nebo třetí osoby, vyšší moc a externí výpadky.

13. Doba trvání, výpověď, odstoupení

Smlouva je na dobu neurčitou s 1měsíční výpovědní dobou, není-li sjednáno jinak. Poskytovatel může odstoupit při podstatném porušení (zejm. neplacení, protiprávní užívání, porušení bezpečnosti). Přístup lze po výpovědi omezit; data se zpřístupní ke stažení.

14. Důvěrnost, soutěžní doložky a reference

Strany zachovají mlčenlivost o neveřejných informacích. Poskytovatel může uvést obchodní firmu a logo Zákazníka jako referenci, pokud není ujednáno jinak.

15. Vyšší moc

Strana neodpovídá za prodlení způsobené událostí mimo přiměřenou kontrolu (např. výpadky infrastruktury, živelné události, válka).

16. Změny Podmínek

Poskytovatel může Podmínky upravit; účinnost nejdříve za 30 dní od oznámení. Pokračováním v užívání Zákazník změny přijímá.

17. Rozhodné právo a spory

Řídí se právem České republiky. Příslušné jsou soudy se sídlem v Praze. Spotřebitelé mohou využít mimosoudní řešení u ČOI.

18. Pořadí dokumentů a kolize

V případě rozporu má přednost (1) rámcová smlouva a dodatky (vč. „Dodatek č. 1 – Capital Talk“), (2) konkrétní objednávka, (3) tyto Podmínky, (4) dokumentace a web. Smluvní ujednání v objednávce může změnit vybrané části Podmínek.