

Všeobecné obchodní podmínky

Poslední aktualizace: 25. 09. 2026 | Verze 1.0 | [www.digitalnikompas.com](#)

1. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi mnou jako poskytovatelem a klientem při poskytování digitálních, automatizačních a AI služeb, zejména nastavení a správy chatbotů, voicebotů a marketingových funnelů.

Poskytovatel	Anna Vaculíková (Digitální kompas)
Místo podnikání	Vlkošská 173, 696 42 Vracov
IČO	29849900
DIČ	CZ9754244467
E-mail	anna.v@digitalnikompas.com
Telefon	+420 603 819 917
Web	www.digitalnikompas.com

Dále jen „Poskytovatel“. Klientem se rozumí podnikatel (fyzická nebo právnická osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti), který si u Poskytovatele objedná službu, dále jen „Klient“.

Tyto obchodní podmínky jsou určeny výhradně pro vztahy mezi Poskytovatelem a podnikateli (B2B). Služby neposkytují spotřebitelům jednajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti.

2. Vyváženost práv a povinností

Cílem těchto podmínek je jasně vymezit práva a povinnosti obou stran tak, aby byla spolupráce transparentní a férová. Poskytovatel odpovídá za odborné poskytnutí sjednaných služeb. Klient odpovídá za včasnou součinnost, správnost dodaných podkladů a zákonnost svého podnikání.

3. Vymezení poskytovaných služeb

Poskytuji zejména tyto služby, jejichž konkrétní rozsah je vždy určen individuální nabídkou po konzultaci s Klientem:

- nastavení a předání chatbotů, voicebotů a AI agentů, včetně jejich znalostní báze,
- průběžnou správu a údržbu předaného systému,
- sestavení a správu marketingových funnelů,
- nastavení kontaktních, poptávkových a rezervačních formulářů a kalendářů,
- napojení platebních bran, fakturace a nástrojů třetích stran,
- konzultace a metodickou podporu k výše uvedenému.

Neposkytuji právní, daňové, účetní ani jiné regulované odborné poradenství, pokud není výslovně písemně dohodnuto jinak.

4. Individuální rozsah služby

Konkrétní rozsah služby vždy určuje individuální cenová nabídka, e-mailové potvrzení, samostatná písemná smlouva (například Smlouva o dílo a poskytování technologické infrastruktury) nebo jiná dohodnutá forma komunikace. Nejsem povinna dodat služby, funkce nebo výstupy, které nebyly součástí původní dohody. Požadavky nad rámec sjednaného rozsahu mohou být zpoplatněny samostatně. Pokud je s Klientem uzavřena samostatná písemná smlouva, má její znění přednost před těmito obchodními podmínkami v rozsahu, ve kterém se od nich odchyluje.

5. Objednávka a uzavření smlouvy

Ke vzniku smluvního vztahu dochází zejména potvrzením individuální nabídky, úhradou zálohové faktury nebo písemným potvrzením spolupráce e-mailem. Odesláním objednávky nebo úhradou zálohy Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a souhlasí s nimi.

Vyhrazuji si právo objednávku odmítnout, zejména pokud služba neodpovídá mému odbornému zaměření, Klient neposkytuje potřebnou součinnost nebo požaduje nezákonné či neetické řešení.

6. Cena a platební podmínky

Cena je vždy stanovena individuálně podle rozsahu projektu. Standardní platební model je:

- **50 % záloha** z ceny implementace, splatná před zahájením prací a **nevratná** od okamžiku jejího uhrazení,
- **zbylých 50 %** ceny implementace, splatných po podpisu akceptačního protokolu, případně po nastání fikce akceptace (viz kapitola 13),
- **měsíční paušál** za průběžnou správu a údržbu systému, splatný předem vždy k 1. dni kalendářního měsíce, za který se plnění poskytuje, na základě faktury se splatností 7 kalendářních dnů.

Ceny jsou uváděny bez DPH, nejsem-li plátcem DPH. Platba probíhá bankovním převodem nebo platební bránou Stripe.

Zhotovení implementace probíhá standardně ve lhůtě 10 pracovních dnů. Tato lhůta začíná běžet dnem, kdy jsou kumulativně splněny dvě podmínky: připsání zálohy na účet a předání veškerých potřebných podkladů a přístupů Klientem. Pokud Klient s předáním podkladů nebo přístupů mešká, posouvá se tato lhůta o dobu jeho prodlení.

V případě prodlení Klienta s úhradou jakékoli platby o více než 5 kalendářních dnů jsem oprávněna účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení a současně přístup Klienta do systému pozastavit až do úplného vyrovnání závazků.

Náklady na API třetích stran (například OpenAI, SMS a telefonní brány) nezbytné pro provoz AI agentů a automatizací hradím z částky měsíčního paušálu a nepřeučtovávám je Klientovi samostatně, není-li v individuální nabídce výslovně dohodnuto jinak.

7. Zálohy a zahájení práce

Práce na projektu začínají po připsání zálohy na účet, dodání potřebných podkladů Klientem a předání potřebných přístupů. Záloha je nevratná od okamžiku jejího uhrazení, jelikož jejím zaplacením rezervuji kapacitu a zahajuji přípravu práce.

8. Měsíční správa a ukončení

Součástí spolupráce je zpravidla měsíční správa a údržba předaného systému (provoz, drobné úpravy, dohled nad funkčností, podpora). Měsíční odměna je splatná předem, vždy k danému dni v měsíci podle první platby.

Měsíční správu lze vypovědět písemnou výpovědí s **výpovědní dobou 30 dnů**, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Příklad: Klient platí vždy k 1. dni v měsíci. Pokud výpověď podá 15. 4., výpovědní doba začíná běžet 1. 5. a služba je ukončena k 31. 5.

V případě prodloužení Klienta s úhradou měsíčního paušálu o více než 5 dní jsem oprávněna přístup Klienta do systému pozastavit, a to i bez předchozího upozornění, a účtovat smluvní pokutu podle kapitoly 6. Neodpovídám za ztráty nebo ušlý zisk Klienta způsobené tímto oprávněným pozastavením. Pokud je Klient v prodloužení s úhradou déle než 15 dní, jsem oprávněna spolupráci ukončit s okamžitou účinností.

9. Přístup do platformy a uživatelská oprávnění

Klientovi mohou na základě dohody zajistit přístup do používané platformy (AI Profit OS) nebo souvisejících systémů. Rozsah přístupu se řídí typem služby a technickou potřebou. Nejsem povinna zpřístupnit administrátorská nebo systémová oprávnění, pokud to nebylo výslovně dohodnuto.

Klient je povinen chránit své přístupové údaje a používat platformu v souladu s účelem spolupráce. Jsem oprávněna přístup dočasně omezit, pokud je Klient v prodloužení s úhradou nebo porušuje tyto podmínky.

10. Součinnost Klienta

Klient je povinen poskytovat včasnou, pravdivou a úplnou součinnost, zejména dodat potřebné podklady (texty, loga, přístupy), odpovídat na dotazy a schvalovat výstupy v přiměřené lhůtě. Neposkytnutí součinnosti prodlužuje termíny plnění o dobu prodloužení Klienta a neodpovídám za zpoždění tímto způsobené.

11. Moje povinnosti

Zavazuji se poskytovat služby odborně, svědomitě a s přiměřenou péčí, chránit důvěrné informace a přístupové údaje Klienta, nepoužívat data Klienta k jiným účelům než ke sjednané službě a řešit oprávněně nahlášené vady v přiměřené lhůtě. Neodpovídám za skutečnosti, které nemohu ovlivnit, zejména za výpadky externích platforem nebo nesprávné podklady Klienta.

12. Přístupy, účty a bezpečnost

Pro poskytování služeb může být nutné, aby mi Klient předal přístup do svých systémů (web, sociální sítě, e-mail, platební brána). Klient odpovídá za to, že má oprávnění s těmito účty nakládat a předává je bezpečným způsobem. Po ukončení spolupráce je Klient odpovědný za změnu hesel a správu vlastních účtů.

13. Implementace, předání a akceptace služby

Po dokončení implementace vyzvu Klienta k převzetí služby a k podpisu akceptačního protokolu. Služba se považuje za předanou a akceptovanou podpisem akceptačního protokolu, nebo marným uplynutím 3 pracovních dnů od výzvy k převzetí, pokud Klient v této lhůtě nepodepíše akceptační protokol ani nevznesne konkrétní a odůvodněnou technickou námitku (fikce akceptace). Obecné tvrzení bez uvedení konkrétního rozporu se sjednanou specifikací se za platnou vadu nepovažuje.

14. Duševní vlastnictví a know-how

Veškeré know-how, workflow, logické mapy automatizací, prompty a technická nastavení vytvořené v rámci poskytování služby zůstávají mým výhradním duševním vlastnictvím, není-li výslovně písemně dohodnuto jinak. V případě ukončení spolupráce nemá Klient právo na export tohoto technického nastavení.

Klient získává pouze nevýhradní, územně neomezenou a nepřevoditelnou licenci k užívání dodaného řešení, a to výhradně po dobu trvání spolupráce a pro vlastní interní účely. Klient se zavazuje, že sám ani prostřednictvím třetích osob nebude provádět zpětnou analýzu (reverse engineering), dekompilaci, kopírování logiky ani jiný pokus o odhalení vnitřních algoritmů, promptů nebo konfigurace řešení, a že řešení nebude bez mého souhlasu kopírovat, přeprodávat nebo předávat třetím osobám.

Ukončením spolupráce zaniká Klientovi právo dodané řešení užívat a jsem oprávněna provést jeho deaktivaci bez povinnosti předat zdrojové kódy, prompty nebo jiné části technického nastavení. Klient má i po ukončení spolupráce právo na export vlastních obchodních dat (databáze kontaktů, historie komunikace), o která požádá.

Klient si ponechává práva ke svým vlastním materiálům (logo, texty, fotografie, databáze).

15. Obsah a podklady Klienta

Klient odpovídá za to, že veškeré podklady, které mi předá, jsou pravdivé, aktuální a zákonné a neporušují práva třetích osob, zejména co se týče správnosti obchodních informací a zákonnosti vlastních databází kontaktů.

16. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje zpracovávám v souladu se svými Zásadami ochrany osobních údajů, které jsou k nahlédnutí v samostatném dokumentu.

Pokud při poskytování služeb zpracovávám osobní údaje zákazníků nebo leadů Klienta, vystupuji jako Zpracovatel a Klient jako Správce osobních údajů. Tento vztah je vždy upraven samostatnou zpracovatelskou smlouvou (DPA) podle čl. 28 GDPR, kterou mám pro tyto účely připravenou. Klient odpovídá za to, že má právní základ pro zpracování údajů, které mi předává, a za splnění informační povinnosti vůči svým zákazníkům.

17. Mlčenlivost

Obě strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které si v rámci spolupráce předají, zejména o obchodních strategiích, přístupech, zákaznických databázích a technickém nastavení. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení spolupráce, a to po dobu 5 let.

18. Technická podpora

Rozsah technické podpory je určen individuální dohodou. Reakční doba na dotazy a řešení incidentů je nejpozději do 72 hodin v pracovní dny, není-li v individuální nabídce uvedeno jinak. Podpora nezahrnuje nové funkce nad rámec dohody ani zásahy způsobené chybou Klienta.

19. Reklamace a vady služby

Klient je povinen zkontrolovat předanou službu bez zbytečného odkladu a vady oznámit písemně na e-mail anna.v@digitalnikompas.com, s popisem vady a datem jejího zjištění. Za vadu se nepovažuje změna požadavků Klienta po předání ani chyba způsobená výpadkem platformy třetí strany nebo nesprávnými podklady Klienta. Oprávněné vady odstraním v přiměřené lhůtě.

20. Externí platformy a AI výstupy

Poskytované služby závisí na nástrojích třetích stran, zejména AI Profit OS, OpenAI, Meta, Stripe a dalších. Nemohu technologicky garantovat 100% bezvýpadkovost těchto platforem a neodpovídám za výpadky, změny funkcí nebo cen, které nemohu ovlivnit.

Klient bere na vědomí, že chatboti, voiceboti a další AI systémy nemusí být vždy bezchybné a mohou vygenerovat nepřesnou nebo neúplnou odpověď. Neodpovídám za konkrétní obsah zpráv vygenerovaných AI systémem, pokud jsem nastavení provedla v souladu s dohodnutým zadáním a Klient měl možnost podklady a scénáře předem zkontrolovat.

21. Výsledky a negarantování obchodního úspěchu

Negarantuji konkrétní obchodní výsledky, zejména počet získaných leadů, výši tržeb ani návratnost investice. Výsledky závisí na mnoha faktorech mimo mou kontrolu, například na kvalitě nabídky Klienta, trhu a jeho aktivní spolupráci. Případové studie a reference slouží pouze jako ilustrace a nejsou garancí obdobných výsledků.

22. Omezení odpovědnosti

Odpovídám pouze za škodu způsobenou porušením svých povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy a těmito podmínkami. Neodpovídám za zpoždění nebo vady plnění způsobené vyšší mocí, výpadky internetu, hostingu nebo API rozhraní mimo mou přímou kontrolu, ani za obchodní výsledky Klienta.

V maximálním rozsahu povoleném právními předpisy je moje celková odpovědnost vůči Klientovi za škodu omezena částkou odpovídající trojnásobku měsíční odměny za systémovou správu, uhrazené Klientem před vznikem škody.

23. Zakázané použití služeb

Klient nesmí služby používat k nezákonným, škodlivým nebo neetickým účelům, zejména k rozesílání nevyžádané komunikace v rozporu s právními předpisy, zpracování osobních údajů bez právního základu nebo klamavé reklamě. Jsem oprávněna službu odmítnout, pozastavit nebo ukončit, pokud mám důvodné podezření na takové porušení.

24. Ukončení spolupráce

Spolupráci lze ukončit dohodou, výpovědí podle čl. 8, splněním jednorázové služby nebo odstoupením. Spolupráci mohu ukončit nebo pozastavit okamžitě, pokud Klient neuhradí cenu služby, neposkytuje součinnost nebo hrubě porušuje tyto podmínky. Ukončením spolupráce nejsou dotčeny nároky na úhradu již poskytnutých služeb.

25. Data, zálohování a export

Klient odpovídá za vlastní nezávislé zálohování svých dat, není-li dohodnuto jinak. Po ukončení spolupráce může Klient požádat o export svých obchodních dat (kontaktů), pokud je to technicky možné a má uhrazeny všechny závazky. Export technického nastavení, migrace nebo asistence při přechodu k jinému poskytovateli mohou být zpoplatněny samostatně.

26. Reference

Klient souhlasí s tím, že po dokončení služby mohu uvést jeho název, logo nebo obecný popis poskytnuté služby jako referenci, pokud Klient předem písemně neoznámí, že si to nepřeje. Bez souhlasu Klienta nezveřejním jeho neveřejné obchodní nebo technické údaje.

27. Komunikace

Spolu komunikujeme zejména e-mailem, telefonicky, přes Zoom nebo jiný dohodnutý kanál. Za písemnou komunikaci se považuje i e-mailová komunikace. Klient je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální.

28. Rozhodné právo a řešení sporů

Tyto obchodní podmínky a právní vztahy mezi mnou a Klientem se řídí právním řádem České republiky. Případné spory budou řešeny u věcně a místně příslušných soudů České republiky.

29. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na www.digitalnikompas.com a jsou součástí smluvního vztahu mezi mnou a Klientem. Vyhrazuji si právo tyto podmínky měnit; pro konkrétní smluvní vztah se použije znění účinné v době uzavření smlouvy. Pokud se některé ustanovení ukáže jako neplatné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Odchylná ujednání v individuální nabídce mají přednost před těmito obchodními podmínkami.