

OBCHODNÍ PODMÍNKY PROGRAMU „OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY“

1. Úvodní ustanovení, popis služby

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky programu “Ověřeno zákazníci” (dále jen „**OP Ověřeno zákazníci**“) vydává společnost Naspers OCS Czech Republic, s.r.o. se sídlem Karolinská 650/1, 186 00 Praha 8, IČ 02387727, DIČ CZ0238772, jako provozovatel portálu Heureka.cz, za účelem úpravy práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem a Obchodníky, zařazenými do služby “Ověřeno zákazníci”.
- 1.2. Tyto OP Ověřeno zákazníci jsou součástí Zvláštních podmínek užívání Portálu ve smyslu čl. 1.2.2. Podmínek užívání nákupní galerie Heureka.cz, dostupné na <http://info.heureka.cz/podminky-uzivani/> (dále jen „**Podmínky**“), které se na vztah mezi Obchodníkem a Provozovatelem vztahují v rozsahu, v jakém tyto OP Ověřeno zákazníci nestanoví jinak. Na tyto OP Ověřeno zákazníci se vztahuje výklad pojmů dle čl. 1.3. Podmínek, není-li v těchto OP Ověřeno zákazníci označen odlišný pojem a definován jeho výklad.
- 1.3. V rámci Portálu nabízí Provozovatel službu „Ověřeno zákazníci“ (dále jen „**Služba**“), spočívající v získávání a zpracovávání reakcí od zákazníků Obchodníků prostřednictvím automatizované elektronické komunikace, formou dotazníků zasílaných zákazníkům Obchodníků a těmito zákazníky vyplněných (dále jen „**Dotazník**“). Zákazníky se pro účely těchto OP Ověřeno zákazníci rozumí osoby, které s Obchodníkem prostřednictvím jeho E-shopu uzavřely kupní nebo jinou obdobnou smlouvu, přičemž není rozhodné, zda jsou rovněž uživateli Portálu (dále jen „**Zákazníci**“).
- 1.4. Provozovatel Službu poskytuje těm Obchodníkům, kteří jsou registrováni na Portál a odesílají na Portál nabídky svého zboží a služeb způsobem dle čl. 3. Podmínek, a kteří s Provozovatelem ve smyslu těchto OP Ověřeno zákazníci uzavřeli smlouvu o spolupráci při poskytování služby „Ověřeno zákazníci“.
- 1.5. Tyto OP Ověřeno zákazníci se vztahují na vztah mezi Provozovatelem a Obchodníkem, týkající se poskytování a užívání Služby, přičemž tvoří nedílnou součást Smlouvy o spolupráci při poskytování služby „Ověřeno zákazníci“, uzavřené dle čl. 2. (dále jen „**Smlouva**“).

2. Registrace k užívání Služby, uzavření a trvání Smlouvy

- 2.1. Obchodník, který se registroval k užívání Portálu, je oprávněn registrovat se k užívání Služby v rámci svého uživatelského rozhraní, k němuž mu byl pro účely užívání Portálu Provozovatelem vytvořen přístup na <http://sluzby.heureka.cz>.
- 2.2. V rámci registrace je Obchodník seznámen se zněním těchto Podmínek, s nímž vysloví souhlas zakliknutím checkboxu. Odeslání registrace včetně přistoupení na znění Podmínek je považováno za návrh na uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena přijetím potvrzujícího e-mailu, odeslaného Provozovatelem Obchodníkovi na jeho e-mailovou adresu, registrovanou na Portálu.
- 2.3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné ukončit výpovědí, zaslanou elektronickými prostředky prostřednictvím e-mailu a administračního rozhraní, s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Provozovatel je dále oprávněn Smlouvu ukončit odstoupením z důvodů dle těchto Podmínek. Trvání Smlouvy je podmíněno trváním registrace E-shopu na Portálu.

3. Práva a povinnosti Obchodníka

- 3.1. Obchodník se zavazuje umístit do poslední fáze všech objednávek Zákazníků učiněných v E-shopech Obchodníka, bez ohledu na to, zda byla objednávka učiněna prostřednictvím Portálu či nikoliv, aplikační skript, pomocí kterého dojde k odeslání e-mailové adresy Zákazníka do databáze Provozovatele (dále pouze „Skript“). Skript a jeho technická specifikace je k dispozici Obchodníkovi on-line v jeho uživatelském rozhraní na <http://sluzby.heureka.cz>. Provozovatel uděluje Obchodníkovi v souladu s § 2358 a násl. zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, oprávnění užít Skript v rámci procesu objednávky Zboží na E-shopu, a to výhradně k účelu stanovenému Smlouvou a na dobu jejího trvání.
- 3.2. Obchodník není oprávněn předávat Provozovateli pomocí Skriptu e-mailové adresy Zákazníků, kteří kdykoliv před uskutečněním příslušné objednávky projeví nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení od Obchodníka podle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Možnost odmítnout další zasílání Dotazníků je Zákazníkovi Provozovatelem poskytnuta v každém jednotlivém Dotazníku. Obchodník je povinen Provozovatele informovat o každém nesouhlasu Zákazníka se zasíláním obchodních sdělení, který obdrží jiným způsobem, než využitím možnosti vyjádření nesouhlasu poskytnuté Zákazníkovi v jednotlivých Dotaznících dle předchozí věty. Obchodník v plném rozsahu odpovídá za škodu, která Provozovateli vznikne v souvislosti s porušením povinností dle tohoto odstavce.
- 3.3. Obchodník je ode dne účinnosti Smlouvy informovat Zákazníky ve smyslu § 11 odst. 1 zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (prostřednictvím obchodních podmínek, podmínek užití, kupní smlouvy nebo jiného dokumentu, jímž se řídí jeho vztah se Zákazníky) o tom, že e-mailová adresa Zákazníka, pokud sama o sobě představuje osobní údaj ve smyslu výše uvedeného předpisu, je předána Provozovateli jakožto zpracovateli osobních údajů za účelem vygenerování Dotazníku.
- 3.4. Obchodník není oprávněn jakýmkoli způsobem narušovat objektivnost a zkreslovat pravdivost Dotazníků, a to zejména ovlivňováním výběru Zákazníků, kterým má být Dotazník zaslán, vyplňováním Dotazníku ze strany zaměstnanců Obchodníka nebo jím pověřených osob či vybízením Zákazníků k pozitivnímu hodnocení. Obchodník rovněž není oprávněn Zákazníka jakkoli postihovat za zaslání negativního hodnocení, například nabízením nevýhodnějších cen ve srovnání s jinými Zákazníky, odstoupením od uzavřené kupní smlouvy, odmítnutím dalšího prodeje zboží nebo poskytování služeb nabízených Obchodníkem, apod. V případě, že k tomuto jednání na straně Obchodníka dojde, je Provozovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Ustanovení tohoto článku nemají žádný vliv na právo Obchodníka reagovat na hodnocení Zákazníků způsobem, umožněným Provozovatelem.
- 3.5. Obchodník je povinen neprodleně informovat Provozovatele o jakékoli změně jeho údajů, zadaných na Portálu, ve smyslu čl. 4.4.4. Všeobecných obchodních podmínek Heureka.cz pro Obchodníky, dostupných na <http://sluzby.heureka.cz/napoveda/vseobecne-podminky/> (dále jen „Obchodní podmínky“), kterým se řídí rovněž postup v případě změny provozovatele E-shopu.
- 3.6. V případě, že E-shop Obchodníka na základě hodnocení Zákazníků získá certifikát „Ověřeno zákazníky“, nebo jiné hodnocení, vydávané Provozovatelem na základě předem stanovených kritérií, zveřejněných na Portálu, není Obchodník oprávněn tento certifikát či jiné hodnocení umístit na stránky jiného E-shopu, byť provozovaného stejným Obchodníkem, k němu však certifikát či hodnocení nebylo vydáno. Obchodník je oprávněn používat pouze takový druh certifikátu „Ověřeno zákazníky“ či jiný druh hodnocení, které mu byly ze strany Provozovatele přiděleny. V případě ukončení Smlouvy je Obchodník povinen zdržet se užívání certifikátu „Ověřeno zákazníky“, včetně dalších druhů hodnocení a zavazuje se tato označení bezodkladně odstranit ze stránek svého E-shopu a svých reklamních či jiných propagačních materiálů.

4. Práva a povinnosti Provozovatele

- 4.1. Provozovatel je povinen vygenerovat pro Obchodníka Dotazník pro účely jeho zaslání těm Zákazníkům, jejichž e-mailové adresy byly pomocí Skriptu Provozovateli předány, a to způsobem, aby je bylo možno Zákazníkům zaslat z e-mailové adresy Obchodníka ve lhůtě deseti (10) dnů od jejich předání. Provozovatel je oprávněn zajistit zaslání Dotazníků Zákazníkovi jménem Obchodníka.
- 4.2. Provozovatel je oprávněn předané adresy uchovávat výhradně za účelem shromažďování a poskytování informací o jednotlivých vyplněných Dotaznících těm Zákazníkům, kteří jsou zároveň Uživateli Portálu. Provozovatel je dále oprávněn uchovávat e-mailové adresy těch Zákazníků, kteří vyslovili nesouhlas se zasíláním Dotazníku nebo tento souhlas odvolali, za účelem zamezení zaslání Dotazníku těmto Uživatelům.
- 4.3. Provozovatel není oprávněn e-mailové adresy a veškeré další informace, získané dle Smlouvy, předávat jakýmkoli třetím osobám, s výjimkou případů, kdy mu tak ukládá zákon.
- 4.4. Provozovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkům možnost shromažďovat odeslané dotazníky v rámci internetového rozhraní uživatelského profilu Zákazníka na Portálu.
- 4.5. Provozovatel je povinen:
 - 4.5.1. zpracovat vyplněné Dotazníky a publikovat výsledné hodnocení dle těchto dotazníků na stránkách Portálu, a zaslat kopii vyplněného Dotazníku Obchodníkovi;
 - 4.5.2. umožnit Obchodníkovi reagovat na každý vyplněný Dotazník, jehož kopii mu zašle;
 - 4.5.3. zajistit technický chod Služby, zejména její adekvátní dostupnost;
 - 4.5.4. zajistit funkčnost Skriptu;
 - 4.5.5. upozornit Objednatele na jakékoliv negativní reakce jeho Zákazníků v souvislosti se Službou.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Práva a povinnosti, těmito OP Ověřeno zákazníky neupravené se řídí Podmínkami a Zvláštními podmínkami v rozsahu, v jakém nejsou s těmito OP Ověřeno zákazníky v rozporu, a dále obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti.
- 5.2. Od okamžiku ukončení Smlouvy není Provozovatel povinen generovat Dotazníky k jejich odeslání Zákazníkům, a informovat Obchodníky o výsledcích Dotazníků.
- 5.3. Pravidla provádění jednostranných změn těchto OP Ověřeno zákazníky ze strany Provozovatele stanoví čl. 9.1. Podmínek.
- 5.4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 25.8.2014.