

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PROGRAMU „OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY“

## 1. Úvodní ustanovení, popis služby

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky programu “Ověřeno zákaznicky” (dále jen „**OP Ověřeno zákaznicky**“) vydává společnost Naspers OCS Czech Republic, s.r.o., se sídlem Karolinská 650/1, 186 00 Praha 8, IČ: 02387727, DIČ CZ 0238772, jako provozovatel portálu Heureka.cz, za účelem úpravy práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem a Obchodníky, zařazenými do služby “Ověřeno zákaznicky”.
- 1.2. Tyto OP Ověřeno zákaznicky jsou součástí Zvláštních podmínek užívání Portálu ve smyslu čl. 1.2.2. Podmínek užívání nákupní galerie Heureka.cz, dostupné na <http://www.heureka.cz/direct/dokumenty/obchodni-podminky-programu-overeno-zakazniky.pdf>, (dále jen „**Podmínky**“), které se na vztah mezi Obchodníkem a Provozovatelem vztahují v rozsahu, v jakém tyto OP Ověřeno zákaznicky nestanoví jinak. Na tyto OP Ověřeno zákaznicky se vztahuje výklad pojmů dle čl. 1.3. Podmínek, není-li v těchto OP Ověřeno zákaznicky označen odlišný pojem a definován jeho výklad.
- 1.3. V rámci Portálu nabízí Provozovatel službu „Ověřeno zákaznicky“ (dále jen „**Služba**“), spočívající v získávání a zpracovávání reakcí od zákazníků Obchodníků prostřednictvím automatizované elektronické komunikace, formou dotazníků zasílaných zákazníkům Obchodníků a těmito zákaznicky vyplněných (dále jen „**Dotazník**“). Zákaznicky se pro účely těchto OP Ověřeno zákaznicky 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 zákaznicky uzavřeli smlouvu o spolupráci při poskytování služby „Ověřeno zákaznicky“.
- 1.5. Tyto OP Ověřeno zákaznicky 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 zákaznicky“, 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 OP Ověřeno zákaznicky, s nímž vysloví souhlas zakliknutím checkboxu. Odeslání registrace včetně přistoupení na znění OP Ověřeno zákaznicky 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, s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Provozovatel je dále oprávněn Smlouvu ukončit odstoupením z důvodů dle těchto OP Ověřeno zákazníky. Trvání Smlouvy je podmíněno trváním smlouvy o užívání Portálu, uzavřené mezi Provozovatelem a Obchodníkem ve smyslu čl. 2.2.1. Podmínek.

### 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 a údajů o zakoupeném Zboží 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 užití 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 povinen 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://www.heureka.cz/direct/dokumenty/vseobecne-obchodni->

[podminky-uzivani-portal-hureka-cz-pro-obchodniky.pdf](#), (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.

#### **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 a následně opětovně ve lhůtě do 45 dnů od prvního zaslání, pokud po prvním zaslání Dotazníku Zákazník neodmítne další zaslání Dotazníků na svou e-mailovou adresu. 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 Uživatelí Portálu. Provozovatel je dále oprávněn uchovávat e-mailové adresy těch Zákazníků, kteří vyslovili nesouhlas se zasláním Dotazníku nebo tento souhlas odvolali, za účelem zamezení zaslání Dotazníku těmto Uživatelům.
- 4.3. Provozovatel není oprávněn e-mailové adresy 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.
- 4.6. Provozovatel je oprávněn zpracovávat informace o zakoupeném Zboží předané prostřednictvím Skriptu a to pro účely jejich agregování a následného poskytování doplňkových služeb Obchodníkům, spočívajících v poskytování informací o tržním postavení Obchodníka na trhu s daným Zbožím, vývoji prodeje v kategorii Zboží v rámci níž Obchodník působí, a o prodejnosti produktů v dané kategorii Zboží. Doplňkové služby dle tohoto článku mohou být samostatně zpoplatněny a mohou se řídit zvláštními obchodními podmínkami. Veškeré informace získané prostřednictvím Skriptu Provozovatel použije výhradně pro účely poskytování služeb dle těchto OP Ověřeno zákazníky nebo dle samostatných podmínek pro doplňkové služby, přičemž není oprávněn tyto informace shromažďovat a užívat k jiným účelům bez předchozího výslovného souhlasu Obchodníka.

## 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 OP Ověřeno zákazníky nabývají účinnosti dne 1.9.2015.