

Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Sabrewave s.r.o.

Verze: 1.0

Publikováno: 08. 04. 2026

Účinnost od: 08. 04. 2026

→ [Zobrazit aktuální znění ve webové verzi](#)

I. Úvodní ustanovení

Tyto VOP mají za cíl srozumitelně vyjasnit práva a povinnosti smluvních stran, nastavit transparentní pravidla spolupráce a předejít nedorozuměním. Některá pravidla jsou nezbytná z povahy poskytovaných IT služeb a z podmínek našich subdodavatelů / technologických partnerů a slouží také k ochraně bezpečnosti a poctivého užívání Služeb.

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují smluvní vztah mezi společnostmi:

- **Obchodní firma:** Sabrewave s.r.o.
- **Sídlo:** Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10 – Vinohrady, Česká republika
- **IČ:** 23531851
- **Zápis v OR:** OR vedený Městským soudem v Praze, spisová značka C 428222
- **Kontaktní e-mail:** info@sabrewave.com
- **Telefon:** +420 720 455 533

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a druhou smluvní stranou (dále jen „**Zákazník**“).

2. Tyto VOP jsou obecným rámcem. Pokud si v konkrétní Smlouvě písemně dohodneme podmínky odlišně, **má toto individuální ujednání přednost před těmito VOP.**

3. **Předmět činnosti:** Poskytovatel poskytuje zejména vývoj webů/aplikací, správu (maintenance), hosting, IT poradenství, UX/UI design, SaaS a související plnění; konkrétní rozsah, parametry a cena jsou vždy vymezeny ve Smlouvě.

II. Vymezení pojmů

- **Smlouva:** Smlouva, objednávka nebo jiné ujednání uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem způsobem dle článku III těchto VOP, včetně všech příloh, specifikací rozsahu plnění, cenových nabídek potvrzených Zákazníkem a případných SLA či licenčních podmínek, pokud byly mezi stranami sjednány.
- **Dílo:** Výsledek jednorázové činnosti (např. vytvořený web na míru, grafický návrh). Dílo může být i nehmotný výstup.

- **Služba:** Opakované/trvalé plnění (např. správa, hosting, IT podpora, SaaS); provozování/hostování Díla je samostatnou Službou.
- **Spotřebitel:** Fyzická osoba jednající mimo podnikání; pro Spotřebitele platí zvláštní ustanovení v [Příloze č. 3 – Ustanovení pro Spotřebitele](#).

III. Poptávka, nabídka a uzavření Smlouvy

III.1. Režim pro individuální služby

1. Poptávka (formulář/e-mail/telefon) je **nezávazná**, nezavazuje k uzavření Smlouvy; ceny individuálních Služeb uvedené na webových stránkách Poskytovatele jsou **orientační** a nejsou návrhem k uzavření Smlouvy.
2. Poskytovatel zpravidla předloží (cenovou) nabídku na základě požadavků Zákazníka; její platnost je standardně 14 dnů, není-li uvedeno jinak. Změní-li se zadání nebo vyjdou-li najevo nové skutečnosti, může se změnit cena/rozsah/termín, avšak pouze se souhlasem Zákazníka.
3. Smlouva vzniká okamžikem, kdy Zákazník (i) písemně/e-mailem **akceptuje nabídku** (doručením), nebo (ii) **uhradí zálohovou/řádnou fakturu** vystavenou na základě předchozí dohody o ceně a rozsahu (připsáním částky), nebo (iii) **podepíše listinnou Smlouvu** (podpisem oběma smluvními stranami).
 - Akceptace s dodatky/výhradami se považuje za nový návrh; Smlouva vzniká až písemným potvrzením Poskytovatele.

III.2. Režim pro standardizované služby

1. U Služeb s pevnou cenou a přímou objednávkou je objednávka Zákazníka **závazným návrhem na uzavření Smlouvy**. Takovéto Služby jsou Poskytovatelem jasně označeny (např. tlačítka „Závazně objednat“, „Objednat se závazkem platby“).
2. Smlouva vzniká potvrzením objednávky Poskytovatelem nebo zpřístupněním Služby (např. zasláním přístupových údajů / aktivací účtu nebo předplatného), podle toho, co nastane dříve.

III.3. Společná ustanovení

1. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s VOP (včetně příloh) seznámil a souhlasí s tím, aby byly součástí Smlouvy.
2. Smlouvy vztahující se na Služby poskytované formou předplatného (např. hosting) se **automaticky prodlužují** o stejné období, není-li nejpozději **14 dnů** před koncem období doručena výpověď. Poskytovatel o této skutečnosti informuje Zákazníka s dostatečným předstihem (obvykle 7 dnů) před uplynutím uvedené lhůty. Cena následného období je účtována dle platného ceníku ke dni prodloužení. Zákazník může automatické prodloužení kdykoliv vypnout v aplikaci (je-li dostupné) nebo vypovědět písemně.

IV. Služby třetích stran, domény a licence

1. Poskytovatel může k plnění Smlouvy využívat služby třetích stran; jejich provoz se řídí podmínkami dodavatelů. Konkrétní uspořádání plyne ze Smlouvy nebo způsobu zřízení služby.
2. Zákazník **pověřuje** Poskytovatele v rozsahu nezbytném k plnění Smlouvy, aby jeho jménem prováděl úkony nezbytné pro zřízení/správu/obnovu domén, služeb a licencí (včetně předání nezbytných údajů) u dodavatelů třetích stran. Poskytovatel bez souhlasu Zákazníka **neprovede** úkony, které by Zákazníka nově zavázaly vůči třetím stranám (nad rámec dohodnutý ve Smlouvě) nebo by měnily stávající tarif/registraci; výjimkou je prodloužení stávajících služeb bez změny tarifu.
3. Není-li sjednáno jinak, domény jsou registrovány na Zákazníka a Poskytovatel je spravuje přes svůj účet u dodavatele. Poskytovatel může mít administrátorský přístup k účtům/službám za účelem správy.

V. Fakturace a platby

1. Doklady jsou zasílány elektronicky na e-mail Zákazníka; papírové doklady mohou být zpoplatněny.
2. Splatnost faktur je standardně **14 dnů**, není-li uvedeno jinak; při prodlení náleží zákonný úrok z prodlení.
3. V případě **prodlení** s platbou **delším než 14 dnů** po splatnosti a po předchozím upozornění si Poskytovatel vyhrazuje právo omezit/pozastavit poskytování Služby až do její plné úhrady; Zákazníkovi tím nevzniká nárok na náhradu škody. Pokud prodlení přesáhne **90 dnů** po splatnosti, Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět a data Zákazníka odstranit. Obnova dat (je-li možná) je zpoplatněna.

VI. Autorská práva a licence

1. Oprávnění k užití Díla vzniká/je účinné až **úplným zaplacením** ceny, není-li sjednáno jinak.
2. **Režim A – Licence (Výchozí):** Není-li sjednáno jinak, Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi k Dílu **nevýhradní licenci** pro účel vyplývající ze Smlouvy, která je časově a územně neomezená.
 - Poskytovatel se zavazuje **neposkytnout** ani neprodat třetí straně unikátní vizuální zpracování (design) a specifický obsah vytvořený na míru pro Zákazníka.
 - Zákazník nesmí Dílo sublicencovat ani dále prodávat. Bez souhlasu Poskytovatele nesmí do Díla zasahovat způsobem narušujícím autorská práva; to neplatí pro běžné obsahové a provozní úpravy v rozsahu odpovídajícím účelu Smlouvy nebo povaze Díla.
3. **Režim B – Rozšířená licence / převod práv:** Při výslovné písemné dohodě ve Smlouvě Poskytovatel předá zdrojové kódy / podklady a (i) udělí **výhradní licenci**, případně (ii) **převede majetková autorská práva** – vždy v rozsahu a za odměnu uvedenou ve Smlouvě.
4. Pokud Dílo využívá open-source nebo jiné materiály třetích stran, řídí se tyto části jejich vlastními licenčními podmínkami; Zákazník je povinen je dodržovat.
5. Poskytovatel může Dílo prezentovat ve svém portfoliu (je-li Dílo veřejně přístupné), pokud Zákazník písemně nevyjádří nesouhlas.

VII. Termíny dodání, akceptace a záruka

1. Nejsou-li stanovené termíny výslovně sjednány jako fixní/závazné, jsou pouze **odborným odhadem**; jejich přiměřené překročení není podstatným porušením Smlouvy.
 - Termín se automaticky prodlužuje o dobu (i) prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti, (ii) trvání vyšší moci, nebo (iii) prodlení Zákazníka s úhradou zálohy.
2. Zákazník může při prodlení na straně Poskytovatele (u závazného termínu) odstoupit od Smlouvy po marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty (min. 14 dnů), kterou písemně poskytne Poskytovateli.
3. Smluvní pokuty nejsou paušálně sjednány; lze je sjednat individuálně v konkrétní Smlouvě.
4. Po dokončení Díla Poskytovatel vyzve Zákazníka k převzetí (akceptaci) daného Díla; Zákazník má **10 pracovních dnů** na otestování funkčnosti v dohodnutých podporovaných prostředích.
 - Neoznámí-li Zákazník vady bránící provozu, považuje se Dílo za předané a akceptované marným uplynutím této lhůty; drobné vady se sepíší jako nedodělky s termínem odstranění.
5. Poskytovatel poskytuje na vytvořené Dílo **smluvní záruku 12 měsíců** od akceptace; Poskytovatel v této době bezplatně odstraní vady vzniklé prokazatelně na straně Poskytovatele.
 - U Spotřebitele se uplatní zákonná práva z vadného plnění a práva při poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb dle občanského zákoníku v aktuálním znění.
 - Záruka se **nevztahuje** na vady způsobené (i) zásahem Zákazníka/třetí osoby, (ii) aktualizacemi prostředí po předání, nebo (iii) hackerským útokem, pokud nebyl způsoben bezpečnostní slabinou v kódu Poskytovatele.
 - Práce mimo záruku jsou vícepráce/servis a jsou zpoplatněny dle ceníku / hodinové sazby.

VIII. Podmínky pro Služby

1. Není-li sjednáno SLA, Služby jsou poskytovány v režimu „**best effort**“. Poskytovatel garantuje odbornou péči a snahu vyřešit problémy bez zbytečného odkladu, negarantuje však fixní dostupnost.
2. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost způsobenou (i) plánovanou údržbou, (ii) výpadkem na straně subdodavatele, nebo (iii) vyšší mocí / zásahy třetích osob.
3. Zákazník hlásí poruchy neprodleně dohodnutým kanálem; požadavek musí být autorizovaný.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit cenu nebo parametry Služeb. O podstatných změnách (které mají významný nepříznivý dopad na užívání Služby Zákazníkem) informuje dotčené Zákazníky alespoň **30 dnů** předem. Běžné technické, provozní a bezpečnostní změny bez takového dopadu se za podstatné změny nepovažují. Pokud se podstatná změna uplatní v průběhu předplatného období, může Zákazník Službu nejpozději ke dni účinnosti této změny ukončit; v takovém případě mu bude vrácena poměrná část předplatného za nevyužitá období.
5. Některé Služby Poskytovatele mohou mít vlastní specifické podmínky užití, které se stávají součástí Smlouvy. Specifické podmínky jsou dostupné přímo u jednotlivých Služeb; Poskytovatel zajistí jejich dostupnost a prokazatelnou akceptaci Zákazníkem. V případě rozporu mezi VOP a specifickými podmínkami mají specifické podmínky přednost pro danou Službu v rozsahu, v jakém upravují příslušnou otázku odlišně.

6. Pokud má Zákazník sjednanou Službu provozování, správy nebo údržby, zavazuje se neprovádět (sám ani prostřednictvím třetí osoby) neodborné zásahy do zdrojového kódu, databáze či konfigurace; za takto vzniklé škody Poskytovatel neodpovídá; oprava může být zpoplatněna.

IX. Součinnost a bezpečnostní pravidla

1. Zákazník poskytne nezbytnou součinnost (např. dodání podkladů) bez zbytečného odkladu.
2. Zákazník se zavazuje používat Služby dle dokumentace/pokynů Poskytovatele.
3. Zákazník je povinen chránit přístupové údaje (včetně tokenů, API klíčů apod.) a nesdělovat je neoprávněným osobám; za škody způsobené jejich zneužitím odpovídá Zákazník.
4. Zákazníkovi se důrazně doporučuje pravidelně svá data zálohovat, není-li zálohování sjednáno jako Služba.
5. Zákazník je povinen udržovat kontaktní/fakturační údaje aktuální.

X. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá za to, že Služby i Díla jsou poskytována s odbornou péčí a v souladu se Smlouvou. Poskytovatel odpovídá pouze za **skutečnou škodu** prokazatelně vzniklou v **příčinné souvislosti** s porušením jeho povinností a v rozumně předvídatelném rozsahu; neodpovídá za škody způsobené okolnostmi mimo jeho přiměřenou kontrolu.
 - Nevylučuje se odpovědnost tam, kde to nepřipouští kogentní právní předpis (zejména úmysl, hrubá nedbalost, újma na zdraví, povinnosti dle GDPR). U Spotřebitelů se limity použijí jen v rozsahu dovoleném právními předpisy na ochranu spotřebitele; v případě rozporu má přednost úprava pro Spotřebitele příznivější.
2. Nárok na náhradu škody se uplatní písemně **bez zbytečného odkladu**; při pozdním uplatnění může být náhrada přiměřeně snížena.
3. Poskytovatel **neodpovídá** za ušlý zisk, ztrátu příležitostí, ztrátu dobrého jména, ztrátu/poškození dat ani za jiné nepřímé či následné škody.
4. Smluvní strany se dohodly, že **celková souhrnná výše náhrady veškeré škody a nákladů** (tj. součet nároků ze všech škodných událostí za celou dobu trvání smluvního vztahu), je omezena maximální částkou odpovídající **celkovému součtu odměn** (bez DPH), které Zákazník Poskytovateli za příslušnou Službu či Dílo uhradil do okamžiku vzniku škodné události (tzv. „Absolutní strop“). V rámci Absolutního stropu je odpovědnost Poskytovatele za **jednotlivé** škodné události dále omezena takto: (i) u **Díla** max. do výše **100 % sjednané ceny** tohoto Díla (bez DPH), (ii) u **Služeb** max. do výše **poměrné části odměn** uhrazených Zákazníkem, odpovídající období **posledních 6 měsíců** před vznikem škodné události (bez DPH). Tyto limity se posuzují samostatně pro jednotlivá Díla a Služby, přičemž souhrn všech nároků nesmí překročit Absolutní strop.
5. Poskytovatel uplatňuje přiměřená bezpečnostní opatření, **neodpovídá** však za **sofistikovaný kybernetický útok**, jemuž nebylo možné při odborné péči zabránit.
6. Zákazník bere na vědomí, že z technické povahy e-mailových služeb nelze garantovat 100% doručení zpráv; Poskytovatel **neodpovídá** za nedoručení e-mailů ani škody tím způsobené.

7. Služby (příp. software) poskytované Zákazníkovi **bezplatně**, jako open-source, nebo v rámci zkušebního/testovacího provozu (Beta verze), jsou poskytovány ve stavu „**tak, jak stojí a leží**“ (**as-is**), bez jakýchkoliv záruk funkčnosti či dostupnosti. U těchto položek nenese Poskytovatel **žádnou** odpovědnost za případné vady či škody.
8. Zákazník **nese** plnou právní odpovědnost za veškerá svá jednání v souvislosti s užíváním Služeb i Díla a za **obsah**, který prostřednictvím nich uchovává, prezentuje nebo šíří. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že má všechna potřebná práva k takto používanému obsahu a že jeho poskytnutím nezasahuje do práv třetích osob. Poskytovatel **nenese** žádnou odpovědnost za porušení těchto VOP, právních předpisů, autorských práv, práv k ochranným známkám či jiných práv třetích osob ze strany Zákazníka.

XI. Ochrana osobních údajů a důvěrnost

1. Poskytovatel chrání důvěrné informace Zákazníka a používá je jen pro účely plnění Smlouvy; povinnost trvá po dobu Smlouvy a min. 3 roky po jejím ukončení. Poskytovatel může sdílet důvěrné informace s osobami zapojenými do plnění Smlouvy, pokud jsou vázány obdobnou povinností alespoň v rozsahu tohoto bodu.
2. Poskytovatel nezasahuje do obsahu dat, není-li to nezbytné k plnění Smlouvy; výjimkou je důvodné podezření na porušení VOP / zneužití Služby nebo zákonná povinnost.
3. Podrobné informace ke způsobům zpracování, lokaci a zabezpečení dat jsou uvedeny v [Zásadách ochrany osobních údajů](#). Pokud Poskytovatel zpracovává osobní údaje jménem Zákazníka (jako Zpracovatel), činí tak v souladu s GDPR; další podrobnosti jsou uvedeny ve [Zpracovatelské doložce \(DPA\)](#).

XII. Ukončení spolupráce

1. Výpověď/ukončení/odstoupení od Smlouvy musí být učiněno vždy **písemně**.
2. Zákazník, který není Spotřebitelem, není oprávněn odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu (např. ve lhůtě 14 dnů); odstoupení je možné pouze ze zákonných důvodů (např. podstatné porušení Smlouvy).
3. Při **předčasném ukončení** (stornu) **Smlouvy o Dílo** (bez zavinění Poskytovatele) **uhradí** Zákazník část sjednané ceny odpovídající provedeným pracím a účelným nákladům; případná záloha se započte; na žádost Poskytovatel předloží vyúčtování.
4. Výpovědní lhůta **Služeb** činí **1 měsíc** a běží od 1. dne následujícího měsíce po dni doručení; při běžné výpovědi (bez udání důvodu nebo z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele) **nemá** Zákazník nárok na vrácení peněz za již uhrazené období.
5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět zejména z důvodu ukončení poskytování dané Služby nebo z důvodů ekonomické nerentability provozu. V takovém případě náleží Zákazníkovi vrácení poměrné části předplatného za nevyčerpané období. Poskytovatel o této skutečnosti informuje dotčené Zákazníky alespoň **30 dnů** předem, pokud tomu nebrání vážné důvody.
6. Po ukončení Smlouvy poskytne Poskytovatel součinnost pro migraci dat (předání přístupů, databáze a dat v přiměřeném exportním formátu). Tato součinnost může být zpoplatněna. Po uplynutí ochranné lhůty (zpravidla 30 dnů) je Poskytovatel oprávněn data Zákazníka nevratně smazat.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Kde VOP/Smlouva vyžadují písemnou formu právního jednání nebo komunikace, považuje se tato forma za dodrženu i v případě doručení prostřednictvím e-mailu z autorizované e-mailové adresy používané pro vzájemnou obchodní komunikaci. Za splnění této podmínky se považuje zejména případ, kdy z obsahu zprávy nebo okolností jejího odeslání vyplývá, že byla učiněna příslušnou smluvní stranou nebo její oprávněnou osobou.
2. Za informování Zákazníka podle těchto VOP se považuje zejména zaslání oznámení na kontaktní e-mail Zákazníka nebo zveřejnění oznámení v uživatelském rozhraní Služby; zvolí-li Poskytovatel jiný obdobný elektronický způsob komunikace, nesmí tím zhoršit postavení Zákazníka.
3. Žádná ze stran neodpovídá za prodlení nebo nesplnění povinností způsobené mimořádnou nepředvídatelnou událostí mimo její kontrolu (vyšší moc); zasažená strana informuje o nastání takové skutečnosti bez zbytečného odkladu a vynaloží přiměřené úsilí k minimalizaci dopadů.
4. Poskytovatel může znění VOP měnit. O změně informuje Zákazníka předem (obvykle 30 dnů). Nesouhlasí-li Zákazník se změnou, může Smlouvu vypovědět nejpozději ke dni účinnosti dané změny; nabývá-li změna účinnosti před koncem již uhrazeného období, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi poměrnou část předplatného za nevyužitá období. Pokud Zákazník Smlouvu v této lhůtě nevypoví, má se za to, že s novým zněním VOP souhlasí a smluvní vztah se od data účinnosti řídí novým zněním VOP, není-li uvedeno jinak. Na již uzavřené jednorázové Smlouvy o Dílo se použije znění VOP účinné v době uzavření Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.
5. Aktuální i dřívější znění VOP (včetně příloh) jsou dostupná dálkovým přístupem na webových stránkách www.docs.sabrewave.com/cs/podminky.
6. V případě, že jsou tyto VOP k dispozici ve více jazykových verzích, je rozhodná česká verze.
7. Neplatnost či neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost ostatních; strany jej nahradí ustanovením, jež ekonomicky a účelově nejlépe odpovídá.
8. Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky. V případě sporu, který se nepodaří vyřešit smírně, jsou příslušné obecné soudy ČR.
9. Nedílnou součástí těchto VOP jsou přílohy uvedené v tomto bodě; jejich ustanovení mají stejnou právní sílu. V případě rozporu mezi obecnou částí VOP (tímto dokumentem) a přílohou mají ustanovení příslušné přílohy přednost v rozsahu, v jakém upravují příslušnou otázku odlišně.

- **Seznam příloh:**

- [Příloha č. 1 – Pravidla užití \(Acceptable Use Policy\)](#)
- [Příloha č. 2 – Zpracovatelská doložka \(DPA\)](#)
- [Příloha č. 3 – Ustanovení pro spotřebitele](#)

Tyto VOP, včetně všech jejich příloh, nabývají účinnosti dnem 08. 04. 2026.