Obchodní podmínky

pro poskytování webhostingových služeb, doménových služeb a systémové podpory

Čl. 1 Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) vydává společnost **Mon Alba s.r.o.**, se sídlem Třanovského 222/16, 163 00 Praha – Řepy, IČO 24211591, DIČ CZ24211591, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 189071 (dále jen „**Poskytovatel**“).
2. Podmínky upravují práva a povinnosti Poskytovatele a zákazníka (dále jen „**Zákazník**“) při poskytování Služeb uvedených v čl. 2.
3. Služby jsou určeny výhradně **podnikatelům a právnickým osobám**, které je objednávají v souvislosti se svou podnikatelskou nebo jinou samostatnou činností. Zákazník objednáním potvrzuje, že není spotřebitelem. Ustanovení občanského zákoníku o ochraně spotřebitele se proto nepoužijí.
4. Smluvní strany vylučují použití § 1799 a § 1800 občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.
5. Ujednání ve Smlouvě mají přednost před Podmínkami. Ceny sjednané ve Smlouvě mají přednost před Ceníkem.
6. Kontakty Poskytovatele:
   - obecná komunikace a smluvní záležitosti: info@monalba.cz,
   - technická podpora a hlášení závad: support@monalba.cz,
   - telefon: +420 603 849 849 (pracovní dny 9:00–17:00),
   - web: www.monalba.cz (dále jen „**Web Poskytovatele**“).

Čl. 2 Služby a základní pojmy

1. Poskytovatel poskytuje tyto **Služby**:
   a) **Webhosting** – provoz webových stránek a aplikací Zákazníka na serverech Poskytovatele, včetně databází a e-mailových schránek, v parametrech podle Ceníku nebo Smlouvy.
   b) **Doménové služby** – zprostředkování registrace, prodlužování a správy domén a správa DNS záznamů.
   c) **Systémová podpora** – vývoj, údržba a servis webových stránek a aplikací, konzultace a související služby (např. internetový marketing).
2. Další pojmy:
   - **Smlouva** – smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem uzavřená podle čl. 3, včetně potvrzené Objednávky.
   - **Objednávka** – projev vůle Zákazníka objednat Službu, učiněný e-mailem, formulářem na Webu Poskytovatele nebo jinou dohodnutou formou.
   - **Ceník** – aktuální ceník Služeb zveřejněný na Webu Poskytovatele nebo cenová nabídka přijatá Zákazníkem.
   - **Obsah Zákazníka** – veškerá data, soubory, aplikace a e-maily, které Zákazník nebo třetí osoby na jeho pokyn umísťují na servery Poskytovatele.

- **Produkt** – web, aplikace nebo jejich část, kterou pro Zákazníka vytvořil nebo upravil Poskytovatel.
- **Požadavek** – žádost Zákazníka v rámci Systémové podpory.
- **Písemně** – listinně nebo elektronicky, včetně e-mailu, doručeného na kontaktní adresu druhé strany. Kontaktní adresou Zákazníka je e-mail uvedený ve Smlouvě nebo Objednávce.

Čl. 3 Uzavření, změna a ukončení Smlouvy

1. Smlouva vzniká podpisem písemné smlouvy, nebo přijetím Objednávky Poskytovatelem. Za přijetí Objednávky se považuje také zprovoznění Služby nebo vystavení faktury. U Objednávky učiněné telefonicky se za její potvrzení Zákazníkem považuje zaplacení první faktury.
2. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
4. Změny rozsahu Služeb (např. změnu tarifu nebo objednání další domény) lze sjednat Písemně, včetně e-mailu. Dodatek ke Smlouvě je nutný jen tehdy, je-li Smlouva uzavřena v listinné podobě a mění se její podstatné náležitosti.
5. Kterákoli strana může Smlouvu nebo jednotlivou Službu Písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba je jeden měsíc a začíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Pro ukončení webhostingu a domén platí čl. 4.3 a 4.7.
6. Kterákoli strana může od Smlouvy odstoupit při jejím podstatném porušení druhou stranou. Podstatným porušením ze strany Zákazníka je zejména prodlení s platbou delší než 30 dní po upozornění nebo opakované porušení čl. 5.3 nebo čl. 8.
7. Při předčasném ukončení Smlouvy Zákazníkem se zaplacené předplatné nevrací. To neplatí, ukončí-li Zákazník Smlouvu kvůli jejímu porušení Poskytovatelem nebo kvůli změně Podmínek podle čl. 11. V takovém případě Poskytovatel vrátí poměrnou část ceny za nevyužité období. Poměrnou část nelze vrátit u služeb, které Poskytovatel nakupuje od třetích stran na pevné období (domény, SSL certifikáty, licence).
8. Po skončení Smlouvy si Zákazník může po dobu **30 dní** vyžádat export svého Obsahu. Poté Poskytovatel Obsah Zákazníka nevratně smaže, včetně záloh po uplynutí jejich běžné doby uchování. Příprava exportu nad rámec běžného stažení souborů může být zpoplatněna podle Přílohy A.

Čl. 4 Ceny a platby

1. Ceny Služeb se řídí Smlouvou, přijatou nabídkou nebo Ceníkem. Ceny jsou uvedeny bez DPH.
2. Webhosting a domény se hradí předem na zvolené období. Paušál Systémové podpory se hradí předem na sjednané období (měsíc nebo rok). Hodiny nad rámec paušálu se účtují zpětně za každý měsíc.
3. Webhosting a domény se prodlužují na další období. Před prodloužením zašle Poskytovatel Zákazníkovi zálohovou fakturu. Zákazník může prodloužení odmítnout tak, že fakturu nezaplatí nebo to Poskytovateli oznámí před její splatností. Nezaplacení zálohové faktury se nepovažuje za prodlení. Výjimkou je doména, ke které má Zákazník u Poskytovatele aktivní webhosting: ta se prodlužuje automaticky a Poskytovatel ji vyúčtuje běžnou fakturou.
4. Faktury jsou splatné do **14 dní** od vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak. Faktury se zasílají elektronicky na kontaktní e-mail Zákazníka.
5. Při prodlení s platbou delším než 14 dní může Poskytovatel po předchozím upozornění pozastavit poskytování Služeb až do zaplacení. Poskytovatel může také požadovat zákonný úrok z prodlení.
6. Poplatky za zahraniční platební styk nese Zákazník.

7. Poskytovatel může změnit Ceník. Změnu oznámí Zákazníkovi e-mailem nejméně **30 dní** předem. Pro již zaplacené období se nová cena nepoužije. Nesouhlasí-li Zákazník se změnou, může Službu vypovědět k datu účinnosti změny. U webhostingu a domén se změna ceny e-mailem neoznamuje: nová cena je uvedena na zálohové faktuře před prodloužením a Zákazník může prodloužení odmítnout. U domén prodlužovaných automaticky (s aktivním webhostingem) se účtuje cena podle Ceníku zveřejněného na Webu Poskytovatele ke dni prodloužení. Nepřeje-li si Zákazník takovou doménu prodloužit, oznámí to Poskytovateli nejpozději 30 dní před její expirací.

Čl. 5 Webhosting

1. **Provoz a údržba**
   a) Poskytovatel zajišťuje provoz, zabezpečení a aktualizace serverového prostředí (operační systém, webový server, PHP, databáze).
   b) Plánovanou údržbu provádí Poskytovatel přednostně mezi 0:00 a 6:00. Odstávku delší než 60 minut oznámí nejméně 24 hodin předem e-mailem nebo na Webu Poskytovatele. Neodkladné bezpečnostní zásahy může provést kdykoli.
   c) Poskytovatel může v nezbytné míře omezit nebo pozastavit web Zákazníka, který ohrožuje provoz serverů nebo ostatní zákazníky. Důvodem může být např. napadení malwarem, rozesílání spamu nebo nadměrná zátěž. O zásahu Zákazníka bez odkladu informuje.
   d) Poskytovatel může měnit technické parametry a varianty Webhostingu, pokud tím podstatně nezhorší sjednanou Službu.
2. **Dostupnost a zálohy**
   a) Poskytovatel garantuje měsíční dostupnost Webhostingu **99,9 %.** Do výpadků se nezapočítává plánovaná údržba podle čl. 5.1.b, vyšší moc ani výpadky způsobené Obsahem Zákazníka.
   b) Při nižší dostupnosti má Zákazník nárok na slevu **5 % měsíční ceny za každou započatou hodinu** výpadku nad limit, nejvýše 100 % měsíční ceny. Nárok je třeba uplatnit Písemně do 14 dní po skončení měsíce. Sleva je jedinou náhradou za nedostupnost Služby.
   c) Poskytovatel zálohuje soubory webů, databáze a e-mailové schránky **jednou denně** na oddělené úložiště. Zálohy uchovává nejméně **14 dní**. Obnovu ze zálohy provede na žádost Zákazníka. Obnova způsobená chybou Zákazníka může být zpoplatněna podle Přílohy A.
3. **Povinnosti Zákazníka**
   a) Zákazník odpovídá za svůj Obsah, za aktualizace svých aplikací (např. WordPressu, pluginů a šablon) a za zabezpečení svých přístupových údajů. Neplatí to, pokud tyto činnosti zajišťuje Poskytovatel v rámci sjednané Systémové podpory.
   b) Zákazník nesmí Webhosting využívat k rozesílání nevyžádaných zpráv, útokům na jiné systémy, těžbě kryptoměn ani zátěžovým testům bez předchozího souhlasu Poskytovatele.
   c) Zákazník bez zbytečného odkladu Písemně ohlásí závady Služby a změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů.

Čl. 6 Doménové služby

1. Poskytovatel zprostředkovává registraci domén prostřednictvím smluvních registrátorů, kterým k tomu předává identifikační a kontaktní údaje Zákazníka. Jsou jimi Gransy s.r.o. (Subreg) a Active 24, s.r.o. O zapojení jiného registrátora Poskytovatel Zákazníka Písemně informuje.
2. **Držitelem domény je Zákazník**, není-li Písemně dohodnuto jinak. Poskytovatel je technickým kontaktem a spravuje DNS záznamy.

3. Registrace a prodloužení domény se řídí pravidly příslušného správce domény nejvyšší úrovně (např. CZ.NIC pro .cz, EURid pro .eu, ICANN pro gTLD). Zákazník s těmito pravidly souhlasí a opravňuje Poskytovatele potvrdit za něj souhlas s jejich aktuální verzí. Zákazník bere na vědomí, že údaje o držiteli mohou být veřejně dostupné v databázích správců.
4. Doménu Poskytovatel registruje nebo prodlouží do 3 pracovních dnů od přijetí platby, prodloužení však nejpozději ke dni expirace domény. U nově registrované domény neodpovídá za to, že doménu mezitím zaregistruje někdo jiný.
5. Změny DNS záznamů provádí Poskytovatel na Písemný požadavek Zákazníka do 2 pracovních dnů, po dohodě i dříve.
6. U domény bez aktivního webhostingu zašle Poskytovatel Zákazníkovi zálohovou fakturu na prodloužení 21 až 30 dní před expirací domény. Není-li platba připsána do expirace, Poskytovatel doménu neprodlouží. Podle pravidel správce je doména po expiraci obvykle nejprve v karanténě (typicky 0–30 dní), kdy je ještě funkční, a poté v ochranné lhůtě (typicky dalších 30 dní), kdy už funkční není. Uhradí-li Zákazník cenu prodloužení během těchto lhůt, Poskytovatel doménu obnoví; obnova může být zpoplatněna podle ceníku registrátora. Před zrušením domény zašle Poskytovatel Zákazníkovi nejméně dvě připomínky e-mailem. Nereaguje-li Zákazník, pokusí se ho Poskytovatel před uplynutím ochranné lhůty kontaktovat také telefonicky. Po uplynutí ochranné lhůty je doména zrušena a Poskytovatel neodpovídá za důsledky jejího zrušení.
7. Zákazník odpovídá za pravdivost údajů o držiteli a za to, že registrací ani užíváním domény neporušuje práva třetích osob, zejména k ochranným známkám, obchodním firmám nebo jménům.
8. Zákazník může doménu kdykoli převést k jinému registrátorovi. Poskytovatel mu na žádost vydá autorizační kód do 2 pracovních dnů, pokud Zákazník nemá po splatnosti žádnou pohledávku za doménové služby. Převodem domény nebo změnou jejích DNS serverů mimo správu Poskytovatele končí doménové služby k této doméně.

Čl. 7 Systémová podpora a vývoj

1. **Rozsah a čerpání**
   a) Systémová podpora se poskytuje v rozsahu počtu hodin sjednaného za měsíční nebo roční paušál, za podmínek Přílohy A.
   b) Nevyčerpané hodiny měsíčního paušálu se převádějí do dalších měsíců a lze je vyčerpat nejpozději do konce kalendářního roku, ve kterém vznikly. Hodiny ročního paušálu lze čerpat kdykoli během období, na které byl paušál zaplacen. Poté nevyčerpané hodiny propadají. Ukončením Smlouvy propadají bez náhrady.
   c) Práce nad rámec paušálu a převedených hodin se účtuje podle Přílohy A. U Požadavku, jehož odhad přesáhne 8 hodin, Poskytovatel předem Písemně sdělí odhad pracnosti.
   d) Požadavky se zadávají Písemně kontaktní osobě Poskytovatele uvedené ve Smlouvě, případně na e-mail support@monalba.cz. Poskytovatel je řeší podle priority. Zákazník může změnit pořadí Požadavků, dokud nebyla zahájena jejich realizace.
   e) Poskytovatel informuje Zákazníka o vyřešení Požadavku e-mailem. Za každý měsíc, ve kterém byly hodiny čerpány, předkládá výkaz vyřešených Požadavků a odpracovaných hodin, spolu s fakturou, je-li za daný měsíc vystavena. Nevznese-li Zákazník do 14 dní námitku, považuje se výkaz za odsouhlasený.
2. **Součinnost Zákazníka**
   a) Zákazník v dohodnutých termínech dodává podklady, přístupy a vyjádření potřebné k řešení Požadavků. Zákazník odpovídá za to, že k dodaným podkladům (textům, fotografiím, grafice) má potřebná práva.

b) Je-li to technicky možné, zpřístupní Poskytovatel Zákazníkovi rozpracovaný Produkt na testovací adrese k připomínkám před nasazením.

3. **Záruka**
   a) Poskytovatel poskytuje na Produkt záruku **12 měsíců** od jeho předání nebo nasazení. Vady, na které se záruka vztahuje, odstraní bezplatně.
   b) Záruka se nevztahuje na vady způsobené aktualizacemi nebo změnami softwaru třetích stran (CMS, pluginů, knihoven, prohlížečů, externích API), zásahy Zákazníka nebo třetích osob ani provozem na serveru mimo správu Poskytovatele.
4. **Autorská práva**
   a) Po zaplacení ceny získává Zákazník k Produktu **nevýhradní, časově a místně neomezenou licenci** ke všem způsobům užití pro své potřeby. Licence zahrnuje i právo Produkt upravovat sám nebo prostřednictvím třetích osob. Za vady vzniklé takovými úpravami Poskytovatel neodpovídá.
   b) Na žádost Zákazníka mu Poskytovatel po ukončení Smlouvy předá zdrojové kódy, databáze a grafické podklady Produktu. Podmínkou je, že Zákazník nemá vůči Poskytovateli žádné pohledávky po splatnosti. Příprava předání se účtuje podle Přílohy A.
   c) Software třetích stran (např. WordPress, placené pluginy a šablony) se řídí licenčními podmínkami jejich autorů. Poskytovatel může své obecné knihovny a postupy použít i pro jiné zákazníky.

Čl. 8 Obsah Zákazníka a protiprávní obsah

1. Za Obsah Zákazníka odpovídá výhradně Zákazník. Poskytovatel Obsah Zákazníka nekontroluje a neodpovídá za něj.
2. Zákazník nesmí umísťovat ani šířit obsah, který je v rozporu s právními předpisy nebo porušuje práva třetích osob. Jde zejména o obsah porušující autorská práva, škodlivý kód, phishing a dětskou pornografii.
3. Oznámení o protiprávním obsahu (podle nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách) přijímá Poskytovatel na adrese info@monalba.cz. Ta je zároveň kontaktním místem pro orgány veřejné moci. Komunikace probíhá v češtině. Oznámení má obsahovat přesnou adresu (URL) obsahu, odůvodnění jeho protiprávnosti a kontakt na oznamovatele.
4. Zjistí-li Poskytovatel nebo je-li mu oznámeno, že Obsah Zákazníka je zjevně protiprávní, může k němu znemožnit přístup nebo jej odstranit. Zákazníka o tom bez zbytečného odkladu informuje a sdělí mu důvod a možnost se proti zásahu ohradit. Pokud by předchozí upozornění zmařilo účel zásahu nebo by to zakázal zákon nebo orgán veřejné moci, informuje Poskytovatel Zákazníka až dodatečně.
5. Zákazník se může proti zásahu Písemně ohradit. Poskytovatel námitku posoudí a o výsledku Zákazníka informuje.
6. Opakované nebo závažné porušení tohoto článku je podstatným porušením Smlouvy. Zákazník nahradí Poskytovateli škodu a náklady, které mu vzniknou v důsledku nároků třetích osob souvisejících s Obsahem Zákazníka.

Čl. 9 Odpovědnost a vyšší moc

1. Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou v souvislosti se Smlouvou je omezena částkou, kterou Zákazník Poskytovateli zaplatil za dotčenou Službu v posledních **12 měsících** před vznikem škody.
2. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí ani za nepřímou škodu. Neodpovídá ani za ztrátu dat, kterou lze napravit obnovou ze zálohy podle čl. 5.2.c.

3. Omezení podle odst. 1 a 2 se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani na újmu na přirozených právech člověka. Zákazník prohlašuje, že omezení odpovědnosti s ohledem na cenu Služeb považuje za přiměřené.
4. Poskytovatel neodpovídá za přerušení Služeb způsobené vyšší mocí. Za vyšší moc se považují zejména přírodní katastrofy, rozsáhlé výpadky energie nebo konektivity, kybernetické útoky ve velkém rozsahu a výpadky dodavatelů, které Poskytovatel nemohl odvrátit.

Čl. 10 Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje Zákazníka a jeho kontaktních osob zpracovává Poskytovatel jako **správce** podle Informace o zpracování osobních údajů zveřejněné na Webu Poskytovatele.
2. Osobní údaje obsažené v Obsahu Zákazníka zpracovává Poskytovatel jako **zpracovatel** pro Zákazníka jako správce. Tento článek je smlouvou o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR.
3. **Předmět zpracování:**
   - účel: poskytování Služeb, tj. uložení, provoz, zálohování a servis webů, aplikací a e-mailů Zákazníka,
   - subjekty údajů: návštěvníci, uživatelé a zákazníci webů Zákazníka, jeho zaměstnanci a korespondenti,
   - kategorie údajů: identifikační, kontaktní a provozní údaje a další údaje, které Zákazník do Služeb vloží; zvláštní kategorie údajů jen tehdy, pokud je tam Zákazník umístí,
   - doba zpracování: po dobu trvání Smlouvy a lhůty podle čl. 3.8.
4. Poskytovatel:
   a) zpracovává osobní údaje pouze podle doložených pokynů Zákazníka; za takové pokyny se považuje Smlouva, tyto Podmínky a Písemné Požadavky,
   b) zajišťuje, aby osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje byly vázány mlčenlivostí,
   c) přijímá technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR, zejména řízení přístupů, šifrovaný přenos, pravidelné aktualizace a zálohování,
   d) oznámí Zákazníkovi porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději do **48 hodin** od jeho zjištění,
   e) poskytne Zákazníkovi přiměřenou součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů a při plnění povinností podle čl. 32 až 36 GDPR,
   f) po skončení Smlouvy osobní údaje vrátí nebo vymaže postupem podle čl. 3.8,
   g) poskytne Zákazníkovi informace potřebné k doložení plnění těchto povinností a umožní audit po předchozím oznámení nejméně 30 dní předem; náklady auditu nese Zákazník.
5. **Další zpracovatelé.** Zákazník uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit další zpracovatele (zejména poskytovatele datových center, cloudových služeb, zálohování a doménové registrátory). Ke dni účinnosti Podmínek jsou dalšími zpracovateli: Gransy s.r.o. (Subreg – registrace domén), Active 24, s.r.o. (registrace domén, webhosting, serverhosting a e-mailové služby), DATONA s.r.o. (datové centrum a servery), Amazon Web Services EMEA SARL (cloudové služby). Zamýšlenou změnu oznámí Poskytovatel nejméně 30 dní předem. Zákazník může ze závažných důvodů vznést námitku; nedohodnou-li se strany, může Zákazník dotčenou Službu vypovědět bez sankce. Poskytovatel uloží dalším zpracovatelům stejné povinnosti ochrany osobních údajů.
6. **Předávání mimo EU.** Data Zákazníka jsou primárně uložena v EU. Pokud další zpracovatel zpracovává údaje mimo EHP, Poskytovatel zajistí vhodné záruky podle kapitoly V GDPR (zejména rozhodnutí o odpovídající ochraně včetně EU–US Data Privacy Framework, nebo standardní smluvní doložky EU).

Čl. 11 Změny Podmínek a závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel může Podmínky měnit z důvodu změny právních předpisů, technologií, rozsahu Služeb nebo obchodních podmínek dodavatelů. Změnu oznámí Zákazníkovi e-mailem a zveřejní na Webu Poskytovatele nejméně **30 dní** před její účinností.
2. Nesouhlasí-li Zákazník se změnou, může Smlouvu vypovědět ke dni účinnosti změny. Pokud Smlouvu do té doby nevypoví, platí, že změnu přijal.
3. Oznámení a jiná sdělení zaslaná na kontaktní e-mail druhé strany se považují za doručená dnem odeslání, pokud se odesílateli nevrátí jako nedoručitelná.
4. Poskytovatel může uvádět Zákazníka jako referenci (název, logo, odkaz na web) ve svých propagačních materiálech, pokud to Zákazník Písemně neodmítne.
5. Smlouva a Podmínky se řídí právem České republiky. Spory budou rozhodovat obecné soudy České republiky, místně příslušný je soud podle sídla Poskytovatele.
6. Je-li některé ustanovení Podmínek neplatné nebo neúčinné, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti. Strany je nahradí ustanovením, které nejlépe odpovídá původnímu účelu.
7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem **1. 9. 2026**.

Příloha A – Podmínky systémové podpory

1. **Typy Požadavků**
   - **Servisní** – odstranění poruchy, kdy web nebo jeho část nefunguje podle očekávání. Prioritu určuje dopad: **vysoká** = web nebo klíčová funkce (např. objednávky, formuláře) nefunguje; **střední** = funkce je omezená, ale lze ji obejít; **nízká** = kosmetická vada.
   - **Konzultační** – rada, posouzení nebo vysvětlení osobně, telefonicky nebo e-mailem.
   - **Změnový** – úpravy, rozšíření, aktualizace a údržba Produktu.
2. **Reakční doby a násobky hodin.** Podpora je k dispozici v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Odpracované hodiny se pro vyúčtování vynásobí hodnotou podle typu a priority Požadavku uvedenou v tabulce. Například 2 hodiny práce s vysokou prioritou se účtují jako 3 hodiny. Hodinová sazba v rámci paušálu a nad jeho rámec je uvedena v Ceníku nebo ve Smlouvě.

Typ Požadavku	Zahájení řešení nejpozději	Násobek hodin
Servisní – vysoká priorita	týž pracovní den, je-li Požadavek doručen do 13:00; jinak do 13:00 následujícího pracovního dne	1,5×
Servisní – střední priorita	do konce následujícího pracovního dne	1,25×
Servisní – nízká priorita	do konce 3. pracovního dne	1×
Konzultační, Změnový	do konce 3. pracovního dne	1×

3. Minimální jednorázové čerpání je **15 minut**, dále se účtuje po započatých 15 minutách. Práce na žádost Zákazníka mimo pracovní dobu se účtuje s násobkem hodin 2×; násobek podle priority se pak už nepoužije.
4. Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.