GlitchLab

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

GlitchLab • účinné od 23. 10. 2026 • B2B služby

ÚČEL VOP	Obecný rámec pro zakázky GlitchLab. Konkrétní nabídka nebo smlouva má vždy přednost a určuje konkrétního dodavatele, rozsah, cenu a případné odchylky.

I. Značka, dodavatel a klient

I.1. Tyto VOP se vztahují na B2B služby nabízené pod značkou GlitchLab na webu glitchlab.eu.

I.2. GlitchLab je společná značka Davida Grohmana, IČO 21271216, a Bc. Michaela Kotrly, IČO 22211349. Smluvní vztah vzniká vždy pouze s konkrétním dodavatelem výslovně uvedeným v nabídce, objednávce nebo smlouvě včetně jeho identifikačních údajů.

I.3. Závazky z konkrétního projektu nese výhradně dodavatel uvedený v příslušné nabídce nebo smlouvě. Použití značky GlitchLab, společné domény, e-mailu, portálu nebo spolupracujícího týmu samo o sobě nezakládá společnou ani solidární odpovědnost jiných osob působících pod značkou.

I.4. Klientem je podnikatel nebo právnická osoba, která s dodavatelem uzavírá smlouvu. Tyto VOP nejsou určeny pro spotřebitele.

I.5. Individuální smlouva, potvrzená nabídka nebo výslovně písemně odsouhlasená změna mají před těmito VOP přednost. Obchodní, nákupní nebo jiné všeobecné podmínky klienta se nepoužijí, pokud je dodavatel výslovně písemně nepřijme.

II. Vznik smluvního vztahu a dokumenty

II.1. Smluvní vztah vzniká podpisem smlouvy, písemným potvrzením nabídky, potvrzením objednávky dodavatelem nebo jiným jednoznačným přijetím nabídky dohodnutým mezi stranami. Odeslání nezávazné poptávky, formuláře nebo žádosti o konzultaci samo o sobě smlouvu nezakládá.

II.2. Nabídka, objednávka nebo smlouva určuje zejména předmět plnění, rozsah, cenu, harmonogram, výstupy a případné zvláštní podmínky. Tyto VOP doplňují otázky, které individuální dokumentace výslovně neřeší.

II.3. Pro jednorázovou zakázku se použije znění VOP účinné při jejím uzavření. Na nové objednávky, vícepráce, navazující etapy nebo jiné nové plnění se použije znění VOP účinné při potvrzení takového nového plnění, není-li písemně sjednáno jinak.

III. Rozsah služeb, zadání a změny

III.1. Předmětem spolupráce může být zejména automatizace procesů, integrace nástrojů, implementace AI funkcí, analýza, vývoj, úpravy nebo správa webů, aplikací a interních systémů, vždy pouze v rozsahu výslovně sjednaném pro konkrétní zakázku.

III.2. Za sjednaný rozsah se považují pouze práce a výstupy výslovně uvedené v nabídce, smlouvě nebo následně potvrzené dodavatelem písemně. Backlog, ticket, tabulka, klientský portál, e-mailová či chatová komunikace, bug report, komentář, call nebo požadavek zaslaný jednotlivému členovi týmu samy o sobě rozsah, cenu ani termín nemění.

III.3. Nový požadavek nebo změna je návrhem změny zadání. Dodavatel je povinen ji realizovat až po výslovném písemném potvrzení rozsahu a případného dopadu na cenu nebo harmonogram. Operativní komunikace, diagnostika ani zahájení analýzy změny samy o sobě neznamenají její bezplatné přijetí.

III.4. U oprav, převzetí nebo refaktoringu existujících systémů se závazek vztahuje pouze na sjednané projevy vad nebo části systému. Nezahrnuje kompletní audit, odstranění veškerého historického technického dluhu ani automatickou opravu jiných vad stejného modulu. Pokud se oznámená vada při přiměřeném retestu již neprojeví, může být příslušný úkol splněn ověřením a zdokumentováním stavu, není-li sjednáno jinak.

III.5. Ukáže-li se, že sjednaný úkol vyžaduje podstatně širší zásah, než bylo možné při běžné odborné péči rozumně předpokládat, může dodavatel dotčenou část pozastavit a navrhnout alternativní řešení, změnu rozsahu, cenu nebo harmonogram. Bez písemného odsouhlasení není dodavatel povinen provést nepředvídané práce nad původní rozsah.

III.6. Je-li sjednána pevná cena, jde o cenu za sjednaný výsledek a rozsah, nikoliv o nárok klienta na minimální počet hodin. Rychlejší provedení nebo nereprodukovatelnost některé vady nezakládá nárok na náhradní práci nebo automatickou slevu, není-li sjednáno jinak.

IV. Cena, zálohy a platební podmínky

IV.1. Ceny a způsob fakturace stanoví konkrétní nabídka nebo smlouva. Ceny se uvádějí bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. Fakturuje konkrétní dodavatel podle svých daňových povinností.

IV.2. U jasně vymezeného úkolu může být sjednána pevná cena. U průběžné spolupráce může být sjednána hodinová sazba, balíček kapacity, měsíční paušál nebo rozpočtový limit.

IV.3. Je-li sjednána záloha, její účel a případná nevratná část se řídí nabídkou nebo smlouvou. Po zahájení plnění může záloha zejména pokrývat rezervaci kapacity, onboarding, analýzu, převzetí projektu, přípravu prostředí, koordinaci a zahájení realizace.

IV.4. Není-li v nabídce uvedeno jinak, splatnost faktur činí 7 kalendářních dnů. Při prodlení klienta je dodavatel oprávněn pozastavit plnění, přeplánovat kapacitu a požadovat zákonný úrok z prodlení a náklady spojené s uplatněním pohledávky.

IV.5. Je-li možné plnění předávat po oddělitelných částech, může být tomu přiměřeně přizpůsobeno i předání, akceptace a vyúčtování.

V. Součinnost, harmonogram a pozastavení

V.1. Klient poskytne včas informace, rozhodnutí, přístupy, testovací účty, podklady, kontaktní osoby a další součinnost rozumně potřebnou k plnění. Klient odpovídá za správnost a oprávněnost podkladů, které dodavateli poskytne.

V.2. Není-li termín výslovně označen jako pevný, je uvedený termín nebo harmonogram odborným odhadem. Lhůty se přiměřeně prodlužují o dobu prodlení klienta, výpadků služeb třetích stran, čekání na rozhodnutí, schválení či přístupy a o jiné okolnosti mimo přiměřenou kontrolu dodavatele.

V.3. Pokud klient neposkytne potřebnou součinnost ani po upozornění, může dodavatel projekt přeplánovat nebo dotčené práce pozastavit. Trvá-li stav, který objektivně brání pokračování, nepřiměřeně dlouho, může dodavatel příslušnou zakázku ukončit a vyúčtovat již poskytnuté plnění a účelně vynaložené náklady podle konkrétní smlouvy nebo nabídky.

V.4. Dodavatel není povinen provést produkční nasazení, pokud nejsou splněny rozumné bezpečnostní předpoklady, potřebné přístupy nebo součinnost. Pokud produkční ověření blokuje klient, nebrání to předání a akceptaci částí, které lze objektivně ověřit jiným přiměřeným způsobem.

VI. Předání, akceptace, vady a podpora

VI.1. Výstup může být podle povahy zakázky předán zejména prostřednictvím repozitáře, exportu, e-mailu, klientského portálu, testovacího nebo staging prostředí či produkčního nasazení.

VI.2. Není-li sjednáno jinak, klient má 7 kalendářních dnů od předání k ověření výstupu. Vadu nebo nesoulad oznámí konkrétně a v rozsahu umožňujícím problém rozumně reprodukovat a posoudit. Obecné prohlášení, že výstup „není hotový“ nebo „nefunguje“, bez konkrétního popisu samo o sobě nepředstavuje řádnou reklamaci.

VI.3. Nevytkne-li klient ve sjednané lhůtě podstatné vady, považuje se výstup v předaném rozsahu za převzatý. Drobné vady, které nebrání obvyklému užívání sjednaného výsledku, nebrání převzetí. Produkční užívání předaného výstupu klientem se považuje za jeho převzetí v rozsahu takového užívání, aniž jsou dotčena řádně a včas uplatněná práva z vad.

VI.4. Podpora, údržba, monitoring, aktualizace, pohotovost, reakční doby nebo SLA nejsou součástí zakázky, pokud nejsou výslovně sjednány. Jednorázové odstranění vady v rámci akceptace nebo sjednaného stabilizačního období nezakládá povinnost dlouhodobé bezplatné podpory.

VII. Automatizace, AI a služby třetích stran

VII.1. U automatizace nebo AI řešení se v zadání stanoví, které kroky může systém provádět automaticky a které musí před použitím, odesláním nebo provedením schválit člověk na straně klienta. Klient odpovídá za rozhodnutí učiněná na základě výstupu v případech, kdy je sjednána lidská kontrola.

VII.2. Výstupy založené na modelech třetích stran mohou obsahovat nepřesnosti nebo se jejich chování může v čase měnit. Testování typických scénářů snižuje riziko chyb, ale není zárukou absolutně bezchybného provozu.

VII.3. Změny API, modelů, licencí, cen, limitů, dostupnosti, bezpečnostních politik nebo chování externích služeb, cloudů, hostingů, platebních bran a jiných třetích stran nejsou samy o sobě vadou plnění dodavatele. Vyžadují-li takové změny další práci, může jít o samostatně naceněný zásah.

VII.4. Dodavatel může při práci používat běžné vývojové, automatizační a AI nástroje. Důvěrné nebo osobní údaje klienta budou do externích nástrojů předávány pouze v rozsahu slučitelném se smluvními a právními povinnostmi dodavatele.

VIII. Spolupracovníci, subdodavatelé, mlčenlivost a data

VIII.1. Dodavatel je oprávněn podle potřeby zapojit zaměstnance, externí spolupracovníky, osoby samostatně výdělečně činné, konzultanty nebo jiné subdodavatele. Zapojením takové osoby nevzniká mezi ní a klientem samostatný smluvní vztah a klient jí bez souhlasu dodavatele neuděluje závazné pokyny měnící rozsah, cenu nebo harmonogram.

VIII.2. Dodavatel zajistí přiměřenou ochranu důvěrných informací a odpovídající povinnosti mlčenlivosti osob, které k nim mají přístup. Strany zachovávají mlčenlivost o neveřejných obchodních, technických, bezpečnostních a dalších důvěrných informacích získaných v souvislosti se spoluprací.

VIII.3. Pokud dodavatel zpracovává osobní údaje jménem klienta jako zpracovatel, podrobnější režim dle čl. 28 GDPR může být upraven individuální smlouvou, dodatkem nebo zpracovatelským ujednáním. Konkrétní smluvní ujednání má přednost před těmito VOP.

VIII.4. Je-li použit další zpracovatel s přístupem k osobním údajům, postupuje se podle sjednaného režimu ochrany osobních údajů a platných právních předpisů.

IX. Duševní vlastnictví, projektový kód a GlitchLab Core

IX.1. Práva k předanému výstupu se řídí konkrétní nabídkou nebo smlouvou. Není-li ujednáno jinak, klient po úplném zaplacení získává nevýhradní oprávnění užívat projektově specifický výstup pro účel, pro který byl objednán.

IX.2. Dodavateli zůstávají veškerá práva k jeho předem existujícím nebo obecně použitelným knihovnám, frameworkům, konektorům, šablonám, modulům, SDK, utilitám, metodikám, know-how, interním nástrojům a jejich obecným vylepšením, souhrnně označovaným jako „GlitchLab Core“, pokud individuální smlouva výslovně nestanoví jinak.

IX.3. Je-li GlitchLab Core začleněn do klientského řešení, klient získává po úplném zaplacení nevýhradní právo používat jeho integrovanou verzi jako součást sjednaného řešení. Tím nevzniká právo na samostatné užívání, distribuci, komerční využití ani na předání neveřejného zdrojového kódu GlitchLab Core.

IX.4. Použití GlitchLab Core samo o sobě nezakládá klientovi povinné předplatné, licenční poplatek nebo jiný budoucí závazek, pokud je takový závazek výslovně předem písemně nesjednán.

IX.5. Projektově specifický zdrojový kód, dokumentace a přístupy se předávají pouze v rozsahu sjednaném v nabídce nebo smlouvě. Dodavatel není bez zvláštní dohody povinen dokumentovat celou historickou architekturu klientova systému, školit nástupnického dodavatele ani poskytovat bezplatnou následnou součinnost.

IX.6. Open-source software a komponenty třetích stran se řídí svými vlastními licenčními podmínkami.

IX.7. Není-li v individuální smlouvě sjednáno jinak, je Dodavatel oprávněn v přiměřeném rozsahu umístit do patičky, informační části nebo jiné obdobně vhodné části webové stránky, webové aplikace nebo jiného digitálního výstupu své obchodní označení, logo nebo text typu „Vytvořil GlitchLab“ / „Powered by GlitchLab“, včetně odkazu na webové stránky GlitchLab. Takové označení nesmí nepřiměřeně zasahovat do užívání, funkčnosti ani celkového vzhledu výstupu.

X. Odpovědnost

X.1. Dodavatel odpovídá za porušení svých povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy a konkrétní smlouvou. Pokud individuální smlouva nestanoví jinak, v maximálním rozsahu dovoleném právními předpisy neodpovídá za nepřímou nebo následnou újmu, ušlý zisk, ztrátu obchodní příležitosti, ztrátu dobrého jména ani za následky způsobené historickým stavem systému, zásahem třetí osoby, nesprávnými podklady klienta nebo výpadkem služby třetí strany.

X.2. Není-li v individuální smlouvě sjednáno jinak, celková souhrnná povinnost dodavatele k náhradě majetkové újmy z konkrétní zakázky je v rozsahu dovoleném právními předpisy omezena částkou skutečně uhrazenou klientem za dotčenou zakázku. Toto omezení se nepoužije tam, kde jej právní předpis nepřipouští.

X.3. Klient je povinen přijmout přiměřená opatření k předcházení a zmírnění škody a bez zbytečného odkladu informovat dodavatele o zjištěném problému. Pokračuje-li klient navzdory konkrétnímu upozornění dodavatele v rizikovém provozu, dodavatel neodpovídá za odpovídající zvětšení újmy v rozsahu dovoleném právními předpisy.

X.4. Klient odpovídá za existenci a obnovitelnost svých záloh, pokud jejich vytvoření nebo ověření výslovně nepřevzal dodavatel.

XI. Ukončení spolupráce

XI.1. Jednorázová zakázka může být ukončena dohodou nebo z důvodů sjednaných v nabídce, smlouvě či těchto VOP. Při předčasném ukončení se vypořádá již poskytnuté plnění, rozpracovanost, sjednaná minimální odměna nebo záloha a účelně vynaložené nevratné náklady podle konkrétní dohody.

XI.2. Dlouhodobé nebo opakované služby lze ukončit způsobem a ve lhůtách sjednaných v nabídce nebo smlouvě. Není-li nic sjednáno, mohou být ukončeny písemnou výpovědí s jednoměsíční výpovědní dobou běžící od doručení výpovědi, pokud povaha služby nevyžaduje jiný přiměřený režim.

XI.3. Ukončením nejsou dotčena práva na zaplacení již poskytnutého plnění, povinnost mlčenlivosti, licenční omezení, nároky z porušení povinností ani jiná ustanovení, která mají podle své povahy trvat i po skončení spolupráce.

XII. Změny VOP

XII.1. Dodavatel je oprávněn tyto VOP průběžně aktualizovat. Nové znění se použije na nabídky, objednávky, změnové požadavky, navazující etapy a jiné nové plnění sjednané po dni jeho účinnosti, pokud není písemně dohodnuto jinak.

XII.2. U jednorázové zakázky zůstává pro již sjednaný rozsah rozhodné znění VOP účinné při uzavření dané zakázky. Pozdější změna VOP sama o sobě nemění již sjednanou pevnou cenu, uzavřený rozsah, platební mechanismus, akceptaci, licenci nebo limit odpovědnosti, pokud strany písemně nesjednají jinak.

XII.3. U dlouhodobých nebo opakovaných služeb stejného druhu je dodavatel oprávněn VOP v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, technologií, používaných služeb třetích stran, bezpečnostních požadavků, způsobu poskytování služeb, provozního či organizačního modelu nebo obchodního modelu dotčené služby.

XII.4. O podstatné změně bude klient informován e-mailem nejméně 30 dnů před její účinností. Pokud klient se změnou nesouhlasí, může ji před její účinností odmítnout a dotčenou dlouhodobou nebo opakovanou službu z tohoto důvodu písemně vypovědět bez zvláštní sankce. Výpověď se nedotýká již vzniklých nároků a dokončených jednorázových plnění.

XII.5. Neodmítne-li klient změnu ve stanovené lhůtě a po dni její účinnosti pokračuje v užívání dotčené služby, použije se na další poskytování služby nové znění VOP.

XII.6. Vyžaduje-li bezodkladnou změnu závazný právní předpis, bezpečnostní incident nebo změna služby třetí strany, bez které nelze službu bezpečně či legálně poskytovat, může být nezbytná změna účinná i dříve. Dodavatel klienta informuje bez zbytečného odkladu a klientovi zůstává právo dotčenou dlouhodobou službu ukončit bez zvláštní sankce.

XII.7. Administrativní, kontaktní, formulační, grafické nebo jiné změny, které nemění podstatná práva a povinnosti klienta, mohou být účinné jejich zveřejněním.

XIII. Závěrečná ustanovení

XIII.1. Vztahy mezi klientem a dodavatelem se řídí právem České republiky. Smluvní strany se pokusí případné spory nejprve řešit dohodou.

XIII.2. Právní jednání a písemná potvrzení mohou být činěna elektronicky, zejména e-mailem, klientským portálem nebo elektronickým podpisem, pokud konkrétní smlouva nestanoví přísnější formu.

XIII.3. Neuplatnění nebo opožděné uplatnění práva samo o sobě neznamená vzdání se tohoto práva ani změnu smluvních podmínek. Jednorázová vstřícnost, goodwill nebo odchylka v provozní komunikaci nezakládá závaznou praxi pro budoucí případy.

XIII.4. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, ostatní ustanovení zůstávají nedotčena v rozsahu dovoleném právními předpisy.

XIII.5. V případě rozporu nebo výkladového rozdílu mezi českým a anglickým zněním těchto VOP má přednost české znění.