

OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB OLZALOGISTIC.COM, S.R.O.

K	OBSLUHA ZÁKAZNÍKA
L	PŘEKLADY

§ 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. olzalogistic.com, s.r.o. (dále OlzaLogistic) se sídlem: Protifašistických bojovníků 1329/19, 73701 Český Těšín, Česká republika, IČ: 015 03 057, DIČ: CZ 015 03 057, zapsána v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 55992, poskytuje na objednávku Zákazníků služby v rozsahu zákaznické obsluhy na českém, polském a slovenském trhu.

§ 2. VYMEZENÍ POJMŮ

1. *Ceník* – ceník služeb poskytovaných OlzaLogistic, dostupný na stránce: <http://olzalogistic.com/docs> nebo připojený ke smlouvě.
2. *Štítek* – přepravní štítek generovaný Systémem nebo jiným způsobem, schválený OlzaLogistic a splňující podmínky skutečné objednávky Zásilkou.
3. *Zákazník* – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která objednala u OlzaLogistic poskytnutí služby a odesílá Zásilkou prostřednictvím OlzaLogistic.
4. *Země prodeje* – země, ve které Zákazník prodává zboží, na které se vztahují zprávy od Příjemců, které jsou vyřizovány v rámci služeb uvedených v §3 odst. 1.
5. *Příjemce* – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která byla určena Zákazníkem jako jeho zákazník.
6. *Zásilka* – Balík označen Štítkem, určen k odeslání Příjemci.
7. *Strany* – Zákazník a OlzaLogistic jednající společně.
8. *Smlouva* – právní úkon mezi Zákazníkem a OlzaLogistic, jehož předmětem je poskytování Služeb uvedených v §3. Smlouva se uzavírá (pod sankcí neplatnosti) písemně nebo elektronicky - výměnou elektronické korespondence e-mailem. V případě rozporu mezi ustanoveními obsaženými ve Smlouvě a ustanoveními těchto Podmínek mají přednost ustanovení obsažená ve Smlouvě.

§ 3. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1. Předmětem těchto Podmínek je poskytování služeb v oblasti:
 - 1) obsluhy Zákazníků za účelem zlepšení prodeje jejich zboží na zahraničním trhu (trh, na kterém OlzaLogistic poskytuje službu odesílání Zásilek), který může spočívat v:
 - a) vyřizování telefonických dotazů, hlášení, reklamací a dalších záležitostí nahlášených Příjemcem (Call Center);
 - b) přijímání dotazů e-mailem, příprava a zasílání odpovědí (obsluha e-mailu);

- c) provádění expresních překladů dotazů a odpovědí pro Příjemce (Expresní překlady).
- 2) překladů mezi jazyky: čeština, polština a slovenština (Standardní překlady).

§ 4. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY CALL CENTER

1. Služba Call Center je poskytována s využitím hardwaru, softwaru a prostor OlzaLogistic.
2. Zákazník obdrží vyhrazené telefonní číslo se zahraniční předvolbou.
3. Službu poskytují osoby, které hovoří jazykem dané Země prodeje jako svým rodným jazykem, s přihlédnutím na odst. 4.
4. Službu pro slovenské Příjemce mohou poskytovat osoby, jejichž rodným jazykem je čeština.
5. Rozsah služby zahrnuje zejména vyřizování dotazů na zboží, obchodní podmínky, reklamační řád, ceny zboží, slevy, pravidla i náklady na dopravu.
6. Součástí služby je i vyřizování reklamačních dotazů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
7. Do rozsahu služby nelze zahrnout aktivní prodej zboží Zákazníka, aktivní propagaci jeho obchodu nebo jinou aktivní činnost směřující ke zvýšení prodeje zboží Zákazníka nebo propagaci jeho značky.
8. Smluvní strany se mohou dohodnout na jiném rozsahu služby (s přihlédnutím na odst. 7). Jiný rozsah služby je sjednán pouze písemně (také e-mailem).
9. Telefonní číslo uvedené v odst. 2 poskytuje společnost OlzaLogistic a zákazník se zavazuje toto telefonní číslo uvádět na webových stránkách svého obchodu a ve všech dalších dokumentech a materiálech používaných k prodeji zboží Zákazníkem v dané Zemi prodeje a zároveň se zavazuje o tom informovat všechny své zákazníky.
10. Služba Call Center je poskytována pouze ve spojení se Službou obsluhy e-mailu.

§ 5. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY OBSLUHY E-MAILU

1. Služba obsluhy e-mailu je poskytována s využitím hardwaru, softwaru a prostor OlzaLogistic.
2. Zákazník poskytne e-mailovou adresu určenou pro kontakt mezi Příjemci a zaměstnanci Služby obsluhy e-mailu. Zákazník dále poskytuje údaje potřebné k nastavení poštovní schránky pro e-mailovou adresu uvedenou v předchozí větě v aplikaci používané společností OlzaLogistic.
3. Poskytování této služby zahrnuje přijímání dotazů v rozsahu uvedeném v §4 odst. 5 – 8 a poskytování odpovědí na dotazy nebo jejich předání zaměstnancům Zákazníka ke konzultaci a vypracování stanoviska nebo odpovědi.
4. OlzaLogistic poskytuje konečnou odpověď na dotaz bez zbytečného odkladu.
5. Služba obsluhy e-mailu je poskytována pouze ve spojení se Službou Call Center.

§ 6. PODMÍNKY PROVEDENÍ EXPRESNÍCH PŘEKLADŮ

1. Služba provedení expresních překladů je poskytována s využitím hardwaru, softwaru a prostor OlzaLogistic.
2. Zákazník zašle na adresu tlumaczenia@olzalogistic.com obsah dotazu Příjemce, návrh připravené odpovědi nebo jiný text k překladu z a do polštiny, češtiny nebo slovenštiny.
3. Maximální délka překládaného textu může být 180 znaků včetně mezer.
4. OlzaLogistic poskytuje službu Expresní překlad bez zbytečného odkladu.

5. Cena se vypočítá na základě přeloženého textu.

§ 7. PODMÍNKY PROVEDENÍ STANDARDNÍCH PŘEKLADŮ

1. Služba provedení standardních překladů je poskytována s využitím hardwaru, softwaru a prostor OlzaLogistic.
2. Zákazník zašle text k překladu z a do polštiny, češtiny nebo slovenštiny na adresu tlumaczenia@olzalogistic.com. V odpovědi OlzaLogistic informuje o předběžném nacenění, které podléhá povinnému schválení Zákazníkem.
3. Konečná cena se může od nacenění lišit maximálně o +/-10 %.
4. Konečná cena se vypočítá na základě přeloženého textu.
5. Termín provedení služby je vždy společně dohodnut Stranami a závisí mimo jiné na délce textu a míře složitosti.
6. OlzaLogistic si vyhrazuje právo uplatnit individuální cenu, zejména pokud se jedná o odborný text obsahující značné množství odborných výrazů.
7. OlzaLogistic poskytuje možnost provedení služby soudním překladatelem.
8. Pro standardní překlady neexistují žádná omezení délky textu.

§ 8. PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA

1. Klient má právo získat informace o stavu každé služby - včetně zejména informací o aktuálním počtu vyřízených případů, počtu případů vyřízených v konkrétním období, problémech, se kterými se OlzaLogistic setkala při poskytování služby a o stavu překladů.
2. Zákazník se zavazuje, že nebude využívat služby OlzaLogistic k účelům, které jsou v rozporu s obecně platnými zákony.
3. Zákazník se zavazuje poskytovat OlzaLogistic spolehlivé, věrohodné, pravdivé a úplné informace nezbytné k poskytování všech služeb, mezi které patří zejména - údaje o produktech prodávaných Zákazníkem, návody k používání produktů, ceny, upozornění týkající se produktů, podmínky týkající se obchodu a používání produktů, texty pro překlady.
4. Zákazník se zavazuje připravit zaměstnance OlzaLogistic na poskytování služeb uvedených v §4 a §5 formou školení (včetně online školení), videoškolení nebo jiným způsobem dohodnutým Smluvními stranami.
5. Zákazník souhlasí se zpracováním všech osobních údajů poskytnutých společností OlzaLogistic za účelem uzavření smlouvy a poskytnutí služby společností OlzaLogistic, včetně osobních údajů Příjemců. Osoby, jejichž údaje byly poskytnuty, mají právo na přístup a opravu svých údajů. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, nicméně osobní údaje jsou nezbytné pro řádné plnění služby. OlzaLogistic prohlašuje, že je správcem osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. Zákazník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů také pro marketingové účely.
6. Zákazník je povinen úzce spolupracovat s OlzaLogistic v záležitostech souvisejících s poskytováním služeb, včetně přidělení osoby (osob) odpovědné za poskytování informací a konzultací zaměstnancům OlzaLogistic v rozsahu upraveném Podmínkami.
7. Zákazník nese odpovědnost za neposkytnutí společností OlzaLogistic informací uvedených v odst. 3 nebo poskytnutí informací, které jsou nesprávné, neúplné, nesrozumitelné, zastaralé, nedostatečné nebo z jiného důvodu nesplňují kritéria

spolehlivosti, věrohodnosti, pravdivosti nebo úplnosti. Zákazník také nese veškerou odpovědnost za zákonnost informací a materiálů poskytnutých OlzaLogistic.

8. Pokud Zákazník nesplní povinnosti uvedené v odst. 3, 4 a 6, OlzaLogistic nenes odpovědnost za poskytování služby a vyhrazuje si právo pozastavit její poskytování, dokud Zákazník nesplní povinnosti popsané v těchto Podmínkách.
9. OlzaLogistic nenes odpovědnost za ověření informací obdržených od Zákazníka nezbytných k poskytování služeb, na které se vztahují tyto Podmínky – včetně jejich ověření z hlediska souladu se skutečným nebo právním stavem.
10. Zákazník je plně a výlučně odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou třetím osobám v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění povinností Zákazníka podle Podmínek.
11. Zákazník je výhradně odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou OlzaLogistic nebo třetím osobám a subjektům vyplývající z toho, že informace a materiály poskytnuté Zákazníkem jsou v rozporu se zákonem, v rozporu se skutečným stavem, jsou neúplné atd. V takové situaci odpovědnost OlzaLogistic je zcela vyloučena.
12. Zákazník se zavazuje zasílat Zásilky prostřednictvím OlzaLogistic.

§ 9. PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST OLZALOGISTIC

1. OlzaLogistic je povinna poskytovat služby s maximální péčí, spolehlivým, zdvořilým způsobem a v souladu s obecně uznávanými standardy pro poskytování takových služeb.
2. Zaměstnanci OlzaLogistic se zavazují poskytovat službu v souladu s pokyny, směrnicemi, manuály, jakož i informacemi a materiály poskytnutými Zákazníkem.
3. OlzaLogistic je povinna v rámci poskytovaných služeb poskytnout Zákazníkovi veškerou pomoc při kontaktování Příjemce, pokud taková potřeba nastane.
4. OlzaLogistic má právo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, který je v prodlení s platbou za služby. V případě pohledávek značné hodnoty a pohledávek po splatnosti (prodlení s platbou alespoň 30 dnů) má společnost OlzaLogistic právo zadržet všechny Zásilky přijaté na objednávku Zákazníka a v držení společnosti OlzaLogistic za účelem zajištění všech pohledávek OlzaLogistic vůči Zákazníkovi, bez ohledu na jejich charakter.
5. V případě neuhrazení dlužné částky za službu včas, má OlzaLogistic právo zadržet pohledávky Zákazníka až do zaplacení.
6. OlzaLogistic má právo účtovat si úroky z prodlení za pohledávky po splatnosti v rámci poskytnutých Služeb v souladu s předpisy o platebních lhůtách v obchodních vztazích, platných v České republice a požadovat po Zákazníkovi úhradu částky představující náklady na vymáhání těchto pohledávek.
7. OlzaLogistic nese odpovědnost za neplnění nebo nesprávné plnění Smlouvy o poskytování služeb v souladu s podmínkami stanovenými v Obchodních podmínkách a dalších příslušných právních ustanoveních.
8. Služba se považuje za nesprávně poskytnutou, pokud:
 - 1) OlzaLogistic nedodrží některou z lhůt uvedených v §5 odst. 4 a v §6 odst. 4;
 - 2) zaměstnanci OlzaLogistic poskytují službu v rozporu s pravidly, postupy a způsoby stanovenými a poskytnutými společností OlzaLogistic Zákazníkem;
 - 3) překlady připravené OlzaLogistic budou obsahovat hrubé chyby, zkreslení nebo budou neúplné.
9. Služba neúplná, v prodlení nebo s chybami nebude považována za nesprávně poskytnutou, pokud zákazník nesplní všechny své povinnosti podle Podmínek před poskytnutím služby.

10. OlzaLogistic nebude zákazníkovi účtovat poplatky za nesprávně poskytnuté služby.
11. Odpovědnost OlzaLogistic je omezena výhradně na škodu, kterou Zákazník skutečně utrpěl, s výjimkou ušlého zisku.
12. V každém případě jsou hranice odpovědnosti OlzaLogistic určeny hranicemi úmyslného pochybení a hrubé nedbalosti, pokud tyto Podmínky nestanoví jinak.

§ 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Aktuální znění Obchodních podmínek a Ceníků s jejich změnami jsou dostupné v sídle OlzaLogistic a také publikovány na internetové stránce www.olzalogistic.com.
2. Případné spory vyplývající z těchto podmínek budou řešeny českými obecními soudy, pokud dohoda mezi Zákazníkem a OlzaLogistic nestanoví jinak.
3. Všechny náležitosti neupravené Obchodními podmínkami se řídí právními předpisy České republiky, pokud dohoda mezi Zákazníkem a OlzaLogistic nestanoví jinak.
4. O změnách Obchodních podmínek a Ceníků bude OlzaLogistic informovat všechny Zákazníky elektronicky, nejpozději 14 dnů před nabytím jejich platnosti. Zákazník má právo vyjádřit nesouhlas. Chybějící nesouhlas, vyjádřený písemnou formou nebo elektronicky, ve lhůtě 10 dnů ode dne sdělení o změně Obchodních podmínek, znamená Zákazníkuv souhlas. V případě vyjádření nesouhlasu smlouva o poskytování Služeb uzavřená se Zákazníkem bude ukončena ke dni nabytí platnosti nových obchodních podmínek.
5. Zákazník je povinen seznámit se s novými Obchodními podmínkami, pokaždé po obdržení informace o jejich změně.
6. Nedílnou součástí Obchodních podmínek a každé smlouvy o poskytování služeb společností olzalogistic.com, s.r.o. je smlouva o zpracování osobních údajů olzalogistic.com, s.r.o.
7. Tyto Obchodní podmínky tvoří doplněk (přílohu) každé smlouvy uzavřené společností OlzaLogistic se Zákazníkem.
8. Tyto Obchodní podmínky vstupují v platnost dne 15. července 2024.

Číslo verze		1/2024
Datum platnosti	od	15.07.2024
	do	---