

# Podmínky poskytování služeb

## 1. Kdo jsme a k čemu slouží tento dokument?

My, společnost **Deep Works s.r.o.**, se sídlem Orlí 483/1, Brno-město, Brno 602 00, IČ: 19319363, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spisová zn. C 134017, vám prostřednictvím internetových stránek dostupných na adrese <https://www.gramazing.com> poskytujeme službu vzdělávací webové aplikace zaměřené na zdokonalování a procvičování při výuce cizích jazyků.

Tento dokument je všeobecnými obchodními podmínkami upravujícími přístup návštěvníků a uživatelů k webovým stránkám, aplikacím, službám a obsahu společně dostupným na výše uvedené internetové adrese. Pro dokument budeme používat označení *Podmínky*.

Dalším souvisejícím dokumentem k těmto *Podmínkám* jsou **Informace o zpracování osobních údajů** (dále *Informace*).

## 2. Jak rozumět jednotlivým pojmům v tomto dokumentu?

**Poskytovatel** - společnost Deep Works s.r.o.

**Služby** - obecně ucelený soubor webových stránek, funkcí, aplikací a obsahu dostupný návštěvníkům našich internetových stránek.

**Tarif** - typ a rozsah poskytované Služby.

**Ceník** - popis funkcí placené části pro jednotlivé tarify včetně ceny, dostupný na stránce <https://gramazing.com/pricing>.

**Návštěvník** - je kdokoliv, kdo navštíví naše internetové stránky a prohlídí jejich obsah bez další registrace nebo přihlašování.

**Uživatel** - je příjemce služby, kterým může být pouze fyzická osoba - spotřebitel a který provedl registraci. Služby nejsou určeny a poskytovány právnickým osobám.

**Registrace** - je dobrovolné samoobslužné zřízení přístupu ke službě konkrétním návštěvníkem tj. jde o zřízení účtu.

**Účet** - je místo na webové stránce dostupné konkrétnímu uživateli služby po prvotní registraci a přístupné následně po přihlášení, které mu umožňuje využívat další rozšiřující služby, ať již neplacené nebo placené.

**Přihlašovací údaje** - přihlašovací jméno a heslo uživatele k účtu. Přihlašovací jméno je e-mail uživatele a heslo je alfanumerická posloupnost znaků, obojí zadává uživatel při registraci.

**Neplacené služby** – část webových stránek/aplikací/služeb, které jsou bezplatně přístupné návštěvníkům nebo uživatelům bez předplatného tj. zdarma.

**Placené služby** - část webových stránek/aplikací/služeb, které nejsou volně přístupné návštěvníkům nebo uživatelům bez předplatného. Přístup na ni je zpoplatněn.

**Období na zkoušku ("free trial")** - časově omezené období, po které má uživatel služby bezplatný přístup ke všem funkcím placené části webových stránek, aby si mohl vyzkoušet, jaké přínosy mu zpřístupní předplatné.

**Předplatné** - je platba uživatele poskytovateli, která uživateli zpřístupní placené části webových stránek/aplikací/služeb.

### 3. Jaké typy a rozsah služeb poskytujeme?

Služby poskytujeme ve 3 úrovních:

- **Volně přístupné stránky** - bezplatné pro návštěvníky, obsahující ukázkou funkcí v placené části webu a volně dostupné materiály bez registrace.
- **Přístup zdarma a na zkoušku** – neplacené služby na zkoušku v plném rozsahu funkcionality přístupné uživatelům po registraci a podléhající přihlašování. U jednotlivých služeb může být omezena četnost jejich užití.
- **Placené služby** - plný rozsah služeb pro platící uživatele, bez omezení četnosti či jiného.

Rozsah a funkcionality služeb v placené části jsou popsány na volně přístupné stránce Ceník (<https://gramazing.com/pricing>).

### 4. Jakými dokumenty se řídí náš vztah?

Ve vztahu k **návštěvníkům** stránek se řídíme obecnou legislativou pro poskytování internetových služeb v EU a v ČR. V případě návštěvníků zaznamenáváme základní informace o návštěvách prostřednictvím marketingových nástrojů jako jsou tzv. cookies. Podrobněji je princip jejich nasazení popsán v dokumentu *Informace*.

V případě, že se stanete **uživatel**em, vznikne mezi námi smluvní vztah. Obsah smlouvy je určen těmito *Podmínkami*, informacemi na webových stránkách k vámi zvolenému tarifu a našimi *Informacemi* ve znění účinném ke dni vytvoření uživatelského účtu, případně ve znění pozdějších změn.

Zrušením uživatelského účtu smlouva zaniká. Smlouva se tedy uzavírá na dobu určitou odpovídající trvání vašeho uživatelského účtu. Podrobnější popis ukončení uvádíme v následující kapitole.

V rámci našeho vztahu uvádíte některé osobní údaje. Naše odpovědnost tyto údaje chránit je popsána v souvisejícím dokumentu *Informace*.

### 5. Jak řešíme předplatné, platby, ukončení předplatného?

Některé části či obsah *Služeb* jsou zpřístupněny uživatelům po zaplacení předplatného.

Zúčtovacím obdobím je 1 měsíc a je klouzavé. První takové zúčtovací období začíná minutou, hodinou a dnem aktivace služeb a končí ve stejném okamžiku o 1 klouzavý měsíc později. Jakékoliv další zúčtovací období následuje bezprostředně po konci předchozího zúčtovacího období ve stejné logice. Rozlišujeme na minuty.

Zaplacením ceny za první zúčtovací období je aktivován přístup do placené části Služby. Není-li cena připsána na účet poskytovatele, poskytovatel není povinen službu účastníkovi poskytovat.

Současně uživatel akceptuje, že okamžikem uhrazení ceny je aktivován přístup do placené části Služeb a může ji začít okamžitě využívat, proto se vzdává nároku na možnost odstoupení od této aktivace ve lhůtě 14 dní pro spotřebitele.

Správu vašeho předplatného, zajištění plateb přes platební bránu a veškerou komunikaci s tímto související, a to včetně zaslání vyúčtování, pro nás zajišťuje externí partner - společnost

**Paddle.com** (kontaktní informace viz odstavec 10). Paddle.com tak z hlediska právního funguje jako prodejce našich služeb a zajišťuje jako zprostředkovatel veškerý platební styk mezi námi jako poskytovatelem a vámi jako uživatelem. Důvodem je, že naše webové stránky jsou dostupné celosvětově a v budoucnu budou poskytovány i ve více jazycích a měnách.

Jako Poskytovatel nemáme přístup k údajům o platebních prostředcích (př. kartách), pouze dostáváme od společnosti Paddle informaci o přijaté platbě k danému účtu.

Po poskytnutí relevantních údajů (číslo platební karty, datum platnosti apod.) uživatelem bude poskytovatel platební služby Paddle.com tyto údaje opakovaně automaticky používat pro účely plateb dalších předplatných.

Není-li možné zaplacení předplatného provést (např. z důvodu zrušení autorizace plateb účastníkem nebo chybějících finančních prostředků), přístup do placené části Služby automaticky zaniká uplynutím zúčtovacího období, za které již bylo předplatné uhrazeno.

Pokud nemáte aktivní předplatné, ale současně jste nezrušili váš účet, náš vztah nadále trvá a můžete se na svůj účet kdykoliv přihlásit, například pro možnost si předplatné obnovit. Současně nemáte dostupné funkce z placené části.

Váš účet můžete kdykoliv zrušit a tím ukončit vztah s námi.

- V případě uživatele bez předplatného bude účet zrušen okamžitě.
- V případě uživatele s předplatným je účet zrušen a vztah ukončen ke dni ukončení aktuálního předplaceného zúčtovacího období a nedojde tak již k obnovení předplatného na další období.

Uživatelé nevzniká nárok na vrácení poměrné části předplatného za případné nevyužití zbytku předplacené doby.

## 6. O co se staráme my jako poskytovatel?

Vynakládáme maximální úsilí, aby Služby byly trvale dostupné. Přesto někdy potřebujeme provádět údržbu a modernizaci technické infrastruktury, na níž Služby poskytujeme. Pro tyto zásahy proto budeme využívat zejména dopolední hodiny v úterý a ve středu každý týden.

Poskytování služeb budeme muset přerušit, pokud nás o to z důvodu vyšší moci požádají příslušné státní orgány.

Služby provozujeme a poskytujeme na základě vlastního rozhodnutí a v námi stanovené podobě a rozsahu funkčnosti. Navzdory péči, kterou věnujeme zabezpečení jejich provozu, nemůžeme vyloučit jejich dočasnou nefunkčnost, ať částečnou nebo úplnou. Taková nefunkčnost bez ohledu na její rozsah a dobu trvání nezakládá nárok uživatelů či třetích stran na náhradu škody způsobené neposkytnutím Služby.

Jako poskytovatel budeme rovněž Služby vyvíjet a modifikovat dle vlastního uvážení a na základě zpětné vazby návštěvníků a uživatelů. Může se proto stát, že se rozhodneme ukončit poskytování některé funkcionality, která je vaší oblíbenou. V takovém případě nás to mrzí a máte samozřejmě právo zrušit registraci a účet.

Soubor Služeb využívá odkazy a funkce veřejně dostupné na jiných internetových stránkách, aplikacích, službách a podobně, zde bohužel nemůžeme odpovídat za jejich funkčnost, ale vždy vynaložíme maximální úsilí na obnovu jejich fungování.

Vzhledem k množství typů a rozmanitosti koncových zařízení nemůžeme garantovat 100% funkčnost na všech zařízeních, přesto se maximálně vynasnažíme chyby minimalizovat. Budeme rádi, pokud nás na ně upozorníte.

## 7. Jak se mají návštěvníci a uživatelé chovat?

Uživatel je povinen důkladně zabezpečit své registrační a přihlašovací údaje poskytnuté při registraci do Služby před jejich zneužitím.

Služby jsou určeny pro domácí výuku a procvičování cizích jazyků, proto je sdílení účtu (tj. přihlašovacích údajů) možné pouze v rámci osob trvale žijících ve společné domácnosti. Za správu sdílení a ochranu přihlašovacích údajů odpovídá osoba, která provedla registraci.

Uživatel je oprávněn kdykoli požádat o ukončení registrace a zrušení účtu.

Návštěvníci a uživatelé nesmí technickými prostředky narušovat dostupnost Služby pro další uživatele. Například obcházet či narušovat softwarovou ochranu, narušovat provoz, zasílat automaticky generovaná nevyžádaná sdělení či automaticky generované přístupy k zahlcení serverů a podobně.

Návštěvníkům a uživatelům mohou být znepřístupněny Služby, pokud je využívají v rozporu s těmito *Podmínkami* nebo se chovají při jejich využívání v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy nebo obecně uznávanými etickými a morálními principy.

## 8. Licence

Materiály publikované v rámci souboru Služby mají charakter autorského díla a jako takové podléhají ochraně v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších novelizací (Autorský zákon).

Uživatelé jsou oprávněni užívat autorská díla publikovaná ve Službě pouze pro svou vlastní potřebu. Zveřejňování nebo rozšiřování obsahu Služby, či jakékoliv její části je zakázáno.

## 9. Postup řešení stížností, reklamace

Pro uplatnění reklamace v případě vadného poskytnutí Služby nám prosím zašlete e-mail na adresu [podpora@gramazing.com](mailto:podpora@gramazing.com) nebo zašlete písemné oznámení na adresu sídla Poskytovatele.

Uveďte srozumitelně identifikátor vašeho účtu a důvod reklamace (konkretizujte vadu či vadné plnění nebo specifikovat, jak se vada projevuje).

Reklamaci předplatného nebo vyúčtování lze uplatnit nejpozději během následujících 2 zúčtovacích období.

Reklamacce bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení, je-li to technicky možné. O způsobu vyřízení reklamacce vás informujeme e-mailem na adresu uvedenou u jeho uživatelského účtu.

## 10. Kontakty

Pro komunikaci s námi ve věcech souvisejících s čerpáním služeb nebo pro zaslání reklamacce, stížnosti či pochvaly využijte prosím kontaktní mailovou adresu:

[podpora@gramazing.com](mailto:podpora@gramazing.com).

Sídlo společnosti Poskytovatele a identifikační údaje:

**Deep Works s.r.o.**

se sídlem Orlí 483/1, Brno-město, Brno 602 00

IČ: 19319363

č. účtu: 2702556774 / 2010

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spisová zn. C 134017

Pozn.: Číslo účtu společnosti je jiné než číslo účtu pro platbu předplatného. Pro platbu předplatného využijte stránku Předplatné dostupnou v uživatelské sekci po přihlášení (<https://gramazing.com/subscription>).

Externí partner - společnost - zajišťující pro nás správu předplatných a platební bránu:

**Paddle.com Market Ltd.**

Judd House

18-29 Mora Street

London

EC1V 8BT

United Kingdom

<https://www.paddle.com/>

## 11. Závěrečná ustanovení

Jako Poskytovatel jsme oprávněni jednostranně měnit *Podmínky, Informace a Popis* například z důvodů rozvoje a modernizace služby. Změny budou vždy účinné k počátku nového kalendářního měsíce a oznámíme je na webové stránce Služby v sekci Novinky nejpozději 14 dní před koncem aktuálního kalendářního měsíce. Jako uživatelé tak získáte dostatek času v případě nesouhlasu se změnou ukončit svoje předplatná a zrušit účty nejpozději s koncem aktuálně předplaceného kalendářního měsíce dle těchto *Podmínek*.

Smlouva i právní vztahy z ní vyplývající se řídí českým právem a pro rozhodování sporů vyplývajících ze Smlouvy jsou příslušné soudy České republiky.

Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služby na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný Živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Pokud je Uživatel spotřebitelem, může se pro mimosoudní řešení případného spotřebitelského sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, internetová adresa [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

Toto znění *Podmínek* je účinné od 16.4.2024.