BK Modules

Podmínky urgentní pomoci s PrestaShopem

VERZE	PLATÍ OD
1.0	**18.11.2026**

PRO KOHO

Každý, kdo si na bkmodules.com objedná urgentní pomoc s PrestaShopem

Toto je smlouva o „Urgentní pomoci s PrestaShopem“: co uděláme, když váš obchod přestal prodávat, za jak dlouho začneme pracovat, co od vás potřebujeme, co se stane, když oprava zabere víc hodin, než je v ceně, a kdy vám vrátíme peníze. Je to smlouva mezi podnikateli, určená jen podnikatelům a osobám jednajícím v rámci svého povolání, kteří objednávají pro svou činnost (oddíl 1). Přečtěte si ji před objednáním: při platbě zaškrtáváte políčko, kterým potvrzujete, že ji přijímáte. Kopii v PDF vám pošleme spolu s potvrzením objednávky a najdete ji kdykoli u této objednávky ve svém účtu.

Co jste si objednali

Ve vaší osobní kopii (té, kterou otevřete při placení, a té, která zůstane u vaší objednávky) je zaškrtnuto, co si objednáváte, a na konci je „Finanční přehled“ s cenou.

- ☐ Urgentní zásah v e-shopu PrestaShop, který neprodává, ve kterém začneme pracovat do 12 hodin, s až 3 hodinami práce v ceně (oddíly 5, 7 a 8).

Cena je pevná a zahrnuje až 3 hodiny práce. V tomto textu není, protože závisí na měně a na podmínkách vašeho účtu: je to cena, kterou vidíte při placení, než objednávku potvrdíte, a je uvedena ve „Finančním přehledu“ na konci vaší kopie této smlouvy a ve vaší objednávce, včetně měny, daní a případných slev. Platí se celá předem a začínáme, jakmile je platba potvrzena. Pokud vám vaše země u tohoto nákupu ukládá přiznat nějakou daň, je toto přiznání na vás.

1. Kdo tuto smlouvu uzavírá

Na jedné straně BK Modules LLC, která podniká pod obchodním názvem BK Modules: společnost s ručením omezeným založená ve státě Nové Mexiko (Spojené státy americké), se sídlem 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Spojené státy americké, a americkým daňovým identifikačním číslem (EIN) 35-2838640. E-mail: bkmodules@bkmodules.com. Telefon: +1 (813) 214-0078. V této smlouvě „my“.

Na druhé straně firma nebo podnikatel, který objednává prostřednictvím svého účtu na bkmodules.com. V této smlouvě „vy“. Pokud objednáváte jménem firmy nebo svého klienta, potvrzujete nám, že jste k tomu oprávněni a že tato firma nebo tento klient je touto smlouvou vázán.

Jen pro podnikatele

Tato smlouva je určena jen podnikatelům a osobám jednajícím v rámci svého povolání, kteří si zásah objednávají pro svou podnikatelskou nebo profesní činnost. Objednáním prohlašujete, že tomu tak je. Předpisy na ochranu spotřebitele se nepoužijí a právo na odstoupení od smlouvy neexistuje.

2. Co tato smlouva upravuje

„Urgentní pomoc s PrestaShopem“ je služba s jednorázovou platbou pro obchod, který přestal prodávat: obchod nejde, chyba brání nákupu, platby selhávají nebo objednávky nepřicházejí. Najdeme příčinu, zprovozníme prodej v Obchodě a vysvětlíme vám, co se stalo. Neobnovuje se a znovu se neúčtuje. Pro to, co v této smlouvě není uvedeno, platí Všeobecné obchodní podmínky bkmodules.com, a pokud si tyto dva dokumenty v otázce zásahu odporují, má přednost tato smlouva.

3. Pojmy, které používáme

- **Obchod**: instalace PrestaShopu, kterou uvedete při objednání, s její doménou. Zásah se vztahuje na jediný Obchod.
- **Server**: stroj, na kterém je Obchod nainstalován, ať jde o server, VPS nebo webhosting.
- **Přístupy**: uživatelé, hesla, klíče a přihlašovací údaje, které nám dáte, abychom mohli pracovat v Obchodě a na Serveru.
- **Porucha**: to, co v Obchodě brání prodeji a co nám popíšete při objednání nebo hned, jak vám napíšeme.
- **Funkční prodej**: úvodní stránka, kategorie, stránka produktu, košík a krok platby se načtou a fungují a zkušební objednávka dojde až k platbě.
- **Hodiny v ceně**: 3 hodiny naléhavé práce zahrnuté v ceně, počítané po minutách od chvíle, kdy začneme pracovat s vašimi Přístupy.
- **Zpráva**: dokument, který vám pošleme na konci, s příčinou Poruchy, s tím, co jsme udělali, a co vám doporučujeme.
- **Předání**: okamžik, kdy vám pošleme Zprávu a řekneme vám, že je práce hotová.

4. Co potřebujeme k práci: vaše Přístupy

Abychom mohli začít, potřebujeme administraci PrestaShopu s profilem SuperAdmin a přístup k souborům Serveru: SSH, FTP nebo váš panel hostingu (například Plesk nebo cPanel). Bez nich na nic nemůžeme sáhnout, a pokud je do 7 dní od platby nemáme, platí vrácení peněz podle oddílu 9.

Zadáte nám je ve svém účtu na bkmodules.com, ve formuláři, na který vám spolu s potvrzením platby pošleme odkaz. Pokud se do administrace Obchodu nedá dostat, na začátek stačí přístup k souborům.

Pokud oprava vyžaduje další přístup, například k databázi, k vaší platební bráně nebo k vašemu poskytovateli hostingu, požádáme vás o něj a dáte nám ho stejným formulářem.

Jak uchováváme vaše Přístupy

- Šifrovaně, ve správci hesel. Nikdy v e-mailech, tiketech ani dokumentech.
- Používají je jen osoby, které na vašem Obchodě pracují a jsou vázány mlčenlivostí, a pouze pro účely této smlouvy.
- Nikomu je nepředáváme, ledaže nám to uloží zákon nebo soud. V takovém případě vás o tom, pokud nám to bude dovoleno, informujeme.
- Když smlouva skončí, smažeme je. Pokud jsme na Server nainstalovali vlastní klíč SSH, odstraníme ho, pokud k tomu ještě máme přístup. Přesto vám doporučujeme změnit hesla, která jste nám dali.
- Pokud máme podezření, že se s vašimi Přístupy mohl někdo bez oprávnění seznámit, bez odkladu vás upozorníme, abyste je změnili.

5. Co děláme

1. Než na cokoli sáhneme, zkopírujeme soubory a databázi Obchodu tak, jak jsou, pokud to Server umožňuje. Kopie slouží k vrácení změny, když je to potřeba.
2. Hledáme příčinu Poruchy: v chybových logech PrestaShopu a Serveru, v modulech, v šabloně, v konfiguraci a ve službách, na kterých Obchod závisí, například v platební bráně.
3. Opravíme to, co brání prodeji, dokud nebude prodej opět funkční, a ověříme to tak, že projdeme Obchodem jako zákazník až k platbě.
4. Pošleme vám Zprávu s příčinou, s tím, co jsme udělali, a co vám doporučujeme, aby se to neopakovalo.

Pokud je kvůli opravě nutné Obchod na chvíli zavřít pro veřejnost nebo může změna ovlivnit prodej, předem vám to vysvětlíme a počkáme na váš souhlas.

Když jsou potřeba víc než 3 hodiny

Pokud zjistíme, že oprava zabere víc než Hodiny v ceně, dáme vám vědět dřív, než je překročíme, a řekneme vám, kolik hodin navíc odhadujeme. Nad rámec Hodin v ceně bez vašeho písemného souhlasu nic neděláme. Tyto hodiny navíc už nejsou naléhavé: děláme je bez přednosti této urgentní pomoci a platí se jako hodiny podpory PrestaShop, za hodinovou cenu uvedenou v tu chvíli na bkmodules.com, bez zvláštní nabídky. Pokud odhadneme víc než 5 hodin navíc, nejdřív vám pošleme pevnou cenovou nabídku na zbytek, který se platí zvlášť. Pokud souhlas nedáte, předáme vám Zprávu s tím, co jsme do té doby zjistili a udělali, a tím práce končí.

Kopii z prvního bodu uchováváme 30 dní po Předání a pak ji smažeme.

6. Co zásah nezahrnuje

- Nový design Obchodu, změnu jeho vzhledu ani vývoj nových funkcí.
- Aktualizaci PrestaShopu nebo jeho modulů nad rámec toho, co je nezbytné, aby Obchod znovu prodával. Pokud příčinu jde odstranit jen větší aktualizací, řekneme vám to a naceníme ji zvlášť.
- Výpadky vašeho poskytovatele hostingu, vaší platební brány nebo jiných služeb třetích stran, které nemáme v rukou. V takovém případě vám řekneme, v čem chyba je a o co máte tohoto poskytovatele požádat, včetně údajů, které potřebuje.
- Vyčištění napadeného obchodu. Pokud je příčinou útok, řekneme vám to: to je jiná služba,

„Vyčištění napadeného e-shopu PrestaShop“.
- Obnovu smazaných nebo poškozených dat, například objednávek, zákazníků, produktů nebo obrázků. Pokud máte čistou zálohu, řekneme vám, co se z ní dá vrátit, jako samostatnou práci.
- Nákup licencí nebo prodloužení modulů jiných výrobců.
- Údržbu po Předání. Hlídat Obchod, aktualizovat ho a opravovat, co se od té chvíle pokazí, je jiná smlouva, „Údržba PrestaShopu“.

Co není zahrnuto, posoudíme a naceníme zvlášť a rozhodnete vy.

7. Za jak dlouho

S prací na Obchodě s vašimi Přístupy začneme do 12 hodin od potvrzení platby, počítaných v kuse, ve dne i v noci, všechny dny v týdnu, včetně víkendů a svátků.

- Pokud nám Přístupy podle oddílu 4 nepřijdou spolu s platbou nebo nefungují, v této lhůtě vám řekneme, které chybí, a 12 hodin se počítá od chvíle, kdy je máme a fungují.
- Pokračujeme, dokud nebude prodej opět funkční nebo dokud nevyčerpáme Hodiny v ceně.
- Práce stojí, dokud čekáme na něco, co nám můžete dát jen vy: další přístup, odpověď nebo váš souhlas se změnou, která ovlivní prodej, či s hodinami navíc podle oddílu 5.

8. Hodiny v ceně

Hodiny v ceně jsou pro tento Obchod a nejdřív je využijeme na tuto Poruchu. Ty, které do Předání nevyčerpáme, vám zůstanou jako kredit pro tento Obchod na 12 měsíců od platby, na cokoli, co potřebuje, jako hodiny „Údržby PrestaShopu“: čerpáte je tak, že ve svém účtu v „Moje údržba“ otevřete požadavek. V penězích je nevracíme. Pokud máte pro tento Obchod „Údržbu PrestaShopu“ s hodinami, takovou poruchu vyřešíme z hodin vaší údržby, bez objednání této služby.

9. Kdy vám vrátíme peníze

Pokud práci nemůžeme udělat z důvodu na naší straně, vrátíme vám vše, co jste zaplatili.

Pokud ji nejde udělat z důvodu, který nezávisí na nás, vrátíme vám zaplacenou částku po odečtení provozních nákladů uvedených ve „Finančním přehledu“, které pokrývají čas vyhrazený pro váš Obchod, kontrolu toho, co nám dáte, a vyřízení platby a vrácení peněz. Platí to jen v těchto případech:

- Do 7 dní od platby jste nám nedali Přístupy podle oddílu 4, přestože jsme vás o ně požádali a připomněli vám to.
- Přístupy, které nám dáte, nefungují a vy to do 7 dní od našeho upozornění neopravíte.
- Váš poskytovatel hostingu práci znemožní, protože pozastaví účet nebo zásah zablokuje, a do 7 dní se to nevyřeší.
- Zakázku zrušíte dřív, než začneme, tedy dřív, než se s vašimi Přístupy poprvé přihlásíme do Obchodu nebo na Server.
- To, co je potřeba opravit, neodpovídá objednávce, protože nejde o obchod PrestaShop nebo jde o více obchodů.

Jakmile práce začne, peníze se nevracejí, a to ani tehdy, když příčina Poruchy není v našich rukou

(oddíl 6), ani když nedáte souhlas s hodinami navíc podle oddílu 5: v těchto případech vám předáme Zprávu s tím, co jsme zjistili. Mimo případy podle tohoto oddílu se zaplacená částka nevrací.

Částku vrátíme do 14 dní od chvíle, kdy daný případ nastane, stejným způsobem, jakým jste platili.

10. Vaše povinnosti

- Dát nám Přístupy podle oddílu 4 a udržovat je aktuální až do Předání.
- Říct nám, co o Poruše víte: odkdy nastává, co se předtím měnilo a jakou zprávu vidíte.
- Odpovídat na naše dotazy co nejdřív. Dokud čekáme na vaši odpověď, práce stojí.
- Neměnit nic v Obchodě ani na Serveru, zatímco pracujeme, a nedovolit to ani jiným. Pokud na nich pracuje i jiná osoba nebo firma, řekněte nám to.
- Zaplatit potřebné licence nebo prodloužení modulů jiných výrobců.
- Mít právo používat to, co v Obchodě je: šablonu, moduly a jejich licence a obsah.
- Používat službu k zákonným účelům a nežádat po nás nic, co je v rozporu se zákonem nebo s právy jiných.

11. Mlčenlivost a osobní údaje

Vše, co při práci na Obchodě a na Serveru uvidíme z vašeho podnikání (údaje, prodeje, konfigurace, kód, dokumenty), je důvěrné. Používáme to jen pro tuto smlouvu a nikomu to nesdělujeme, ani po skončení smlouvy. Neplatí to pro to, co je již veřejné, ani pro to, co nám zákon nebo soud uloží zveřejnit.

Jak zpracováváme vaše údaje, se dozvíte v Zásadách ochrany osobních údajů.

Při práci na Obchodě zpracováváme osobní údaje vašich zákazníků. U těchto údajů jste správcem vy a my vaším zpracovatelem, se závazky uvedenými v oddílu „Údaje vašich zákazníků, když pracujeme ve vašem obchodě“ Všeobecných obchodních podmínek, který je součástí této smlouvy:

- zpracovávat je jen pro tuto práci a podle vašich pokynů, s mlčenlivostí a vhodnými bezpečnostními opatřeními,
- bez zbytečného odkladu vás informovat o jakémkoli porušení zabezpečení,
- nezapojovat další zpracovatele, aniž bychom vás o tom předem informovali,
- pomáhat vám vyřizovat práva vašich zákazníků a po skončení smazat, co máme.

Protože sídlíme ve Spojených státech amerických, probíhá přístup k těmto údajům se zárukami, které pro tyto případy uznává Evropská unie a které jsou popsány v Zásadách ochrany osobních údajů.

12. Odpovědnost

Na vašem Obchodě pracujeme s profesionální pečlivostí a znalostmi a zavazujeme se začít pracovat ve lhůtě podle oddílu 7 a dobře odvést práci podle oddílu 5 v rámci Hodin v ceně. Když příčina Poruchy není v našich rukou, dlužíme vám to, že vám řekneme, v čem je a o co požádat.

Neodpovídáme za:

- nepřímé škody, jako je ušlý zisk, ztráta tržeb, zákazníků nebo dat, a přerušení vašeho podnikání, ani za dobu, kdy Obchod neprodával,
- to, co způsobí váš poskytovatel hostingu, vaše platební brána, moduly, šablony a služby třetích stran, změny, které v Obchodě nebo na Serveru provedou jiní, a chybějící Přístupy nebo zálohy,
- to, co uděláme podle vašich pokynů.

Naše celková odpovědnost z této smlouvy nepřesáhne částku, kterou jste nám za ni zaplatili. Nic z toho neomezuje naši odpovědnost za úmysl nebo hrubou nedbalost ani odpovědnost, kterou zákon omezit nedovoluje.

Neodpovídáme ani za prodlení způsobená událostmi, které nemůžeme rozumně ovlivnit, jako jsou celkové výpadky internetu nebo elektrické sítě, platebních bran nebo služeb třetích stran, na kterých jsme závislí.

13. Kdy smlouva končí

- Předáním nebo vrácením peněz (oddíl 9).
- Hodiny, které vám zůstaly jako kredit (oddíl 8), platí až do uplynutí jejich 12 měsíců.
- Práci můžeme ukončit, pokud po nás budete žádat něco protiprávního nebo použijete Přístupy nebo službu k poškozování jiných, a to poté, co vás upozorníme, ledaže závažnost situace vyžaduje okamžitý zásah.
- Po skončení smažeme vaše Přístupy, jak uvádí oddíl 4, a kopii stavu, v jakém jsme Obchod našli, po uplynutí lhůty podle oddílu 5. Zpráva vám zůstává.

14. Elektronická komunikace

Souhlasíte s tím, že tato smlouva, Zpráva a další sdělení týkající se zásahu vám budou doručována elektronicky: e-mailem na adresu vašeho účtu a ve vašem účtu na bkmodules.com. K jejich přijetí potřebujete jen webový prohlížeč, e-mailový program a možnost otevřít PDF. Můžete nás bezplatně požádat o listinnou kopii kteréhokoli z nich. Udržujte svou e-mailovou adresu aktuální, protože sdělení, která na ni zašleme, se považují za doručená.

15. Změny této smlouvy

Tuto smlouvu můžeme aktualizovat. Každá verze má své číslo a datum účinnosti a platí pro zásahy objednané od tohoto data. Váš zásah se vždy řídí verzí, kterou jste přijali při platbě.

16. Rozhodné právo a soudy

Tato smlouva se řídí právem státu Nové Mexiko a příslušnými federálními předpisy Spojených států amerických.

Jakýkoli spor rozhodnou státní nebo federální soudy se sídlem v okrese Bernalillo (Albuquerque, Nové Mexiko).

17. Kontakt

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Spojené státy americké · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078