

PRODUKTOVÉ PODMÍNKY PRO SLUŽBY SOCIÁLNÍ SÍTĚ FORMEDIA CZ S.R.O.

vydané v souladu s ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
(verze 4/2020, účinné od 01.01.2020)

Tyto produktové podmínky pro webové stránky jsou vydané společností **FORMEDIA CZ s.r.o.**, IČO: 04336062, se sídlem Kolbenova 959/27b, 198 00 Praha 14, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 246109 (dále jako „**FORMEDIA CZ**“), kdy tyto podmínky představují speciální nastavbu k všeobecným obchodním podmínkám společnosti FORMEDIA CZ pro případy konkrétních produktů, a jako takové blíže upravují práva a povinnosti smluvních stran při tvorbě webových stránek na základě smlouvy o marketingových službách, uzavřené mezi společností FORMEDIA CZ a zákazníkem (dále jako „**Produktové podmínky**“).

Tyto Produktové podmínky se tedy uplatní ve všech případech, kdy je součástí sjednaného plnění správa či jiná plnění související se správou sociálních sítí Zákazníka, přičemž v takovém případě zvláštní ustanovení těchto Produktových podmínek uplatní na celý Produktový balíček.

Produktové podmínky tvoří spolu se Smlouvou a Všeobecnými obchodními podmínkami kompletní smluvní podmínky, za kterých jsou služby společnosti FORMEDIA CZ poskytovány. V případě rozporu jednotlivých smluvních ujednání v rámci uvedených dokumentů má přednost ujednání Smlouvy, dále pak Produktové podmínky a poté Všeobecné obchodní podmínky.

Článek 1 | Definice některých pojmů

„**Hodina**“ mluví-li tyto podmínky o poskytování služeb ze strany FORMEDIA CZ v dotacích určených hodinami, má se tím na mysli hodina práce jednoho zaměstnance či spolupracovníka společnosti, používaná jako účetní jednotka. Pracovní čas je společností FORMEDIA interně evidován v softwarové aplikaci Trello.

„**Občanský zákoník**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

„**Produkt**“ představuje konkrétní službu, dílo či marketingový nástroj, poskytovaný ze strany FORMEDIA CZ, jehož obsah je určen příslušnými Produktovými podmínkami, případně ujednáním stran v rámci Smlouvy.

„**Produktový balíček**“ je typizovaná kombinace několika jednotlivých Produktů, nabízená společností FORMEDIA CZ za sjednanou cenu, jehož obsah je určen příslušnými Produktovými podmínkami, případně odlišným ujednáním stran v rámci Smlouvy.

„**Všeobecné obchodní podmínky**“ jsou obecným závazným dokumentem, vydaným společností FORMEDIA CZ v souladu s ustanovením § 1751 občanského zákoníku, kterým jsou stanovena obecná pravidla smluvního vztahu mezi společností FORMEDIA CZ a Zákazníkem.

„**Smlouva**“ je smlouva o marketingových službách, uzavřená na základě ustanovení § 2586 a násl. občanského zákoníku, případně ustanovení § 1756 odst. 2 občanského zákoníku, mezi společností FORMEDIA CZ jako poskytovatelem a zákazníkem, jako odběratelem.

„**Sociální síť**“ je služba, poskytovaná v prostředí sítě internet, která uživatelům umožňuje vytvářet osobní či firemní profily, sdílet s ostatními uživateli informace, data, fotografie či videa, vytvářet korporátní identitu, zobrazovat a rozšiřovat reklamní sdělení, jakož i další aktivity.

„**Statický příspěvek**“ je typ obsahu, který se skládá z pevných, neměnných mediálních prvků, jako jsou obrázky nebo text.

„**Stories**“ neboli „příběhy“ jsou v rámci Sociální sítě Facebook a Instagram příspěvky s omezenou časovou platností 24 hodin od zveřejnění.

„**Výběry**“ známé také jako „highlight stories“ či „zvýrazněné příběhy“ jsou funkce, která uživatelům Instagramu umožňuje trvale zobrazovat vybrané příběhy (stories) na svém profilu.

„**Reels**“ jsou krátká videa, neboli sekvence s hudbou či jinými efekty, která se zobrazují v kanálu příspěvků nebo ve videích.

„**Kreativní brief**“ je dokument, který shrnuje všechny klíčové informace a směrnice pro vytvoření marketingové strategie.

„**Analýza firmy**“ je systematický proces hodnocení vnitřních a vnějších aspektů společnosti s cílem pochopit její současnou pozici, výkonnost a potenciál pro budoucí růst.

„**Publikační plán**“ je strategický nástroj, který pomáhá systematicky organizovat a plánovat publikaci obsahu.

„**Copywriting**“ je produkt, který spočívá v tvorbě reklamních a marketingových textů na témata určena na základě zadání zákazníka.

„**Zákazník**“ je fyzická nebo právnická osoba, která v rámci svého podnikání vstupuje do smluvního vztahu se společností FORMEDIA CZ.

Článek 2 | Základní popis Produktů

1. V rámci služeb sociálních sítí nabízí společnost FORMEDIA CZ různé varianty jednotlivých dílčích Produktů, spočívající zejm. ve správě, údržbě, nastavení či analýze uživatelských profilů a firemních identit na Sociálních sítích. Kombinace Produktů vytváří Produktové balíčky.
2. **Tvorba komunikačního plánu** představuje vstupní analýzu potřeb Zákazníka spojenou s nastavením strategie pro poskytování služeb v rámci Produktového balíčku, vždy na sjednanou dobu. Zpravidla zahrnuje telefonický hovor se Zákazníkem, osobní schůzku, převzetí podkladů od Zákazníka a práci kreativního týmu FORMEDIA CZ.
3. **Komunikace příspěvků** představuje přípravu a publikaci příslušného počtu příspěvků na vybraných Sociálních sítích. Umožněno v rámci sociálních sítí Facebook, Instagram a LinkedIn.
4. **Revize profilu** představuje návrhy a případnou realizaci úprav veřejného profilu Zákazníka na vybrané Sociální síti, včetně úpravy a tvorby jednoduchých textů a grafiky. Zahrnuje rovněž úvodní analýzu současného stavu veřejného profilu Zákazníka. Umožněno v rámci sociální sítě Facebook, Instagram a LinkedIn.
5. **Kredit** představuje určitou peněžitou částku, kterou společnost FORMEDIA CZ využije v souladu s pokyny Zákazníka a dle vlastního odborného uvážení na propagační či reklamní služby třetích stran. Nejedná se o pohledávku Zákazníka za společností FORMEDIA CZ, není možné jej vybrat, transformovat v jinou majetkovou hodnotu, ani požadovat jeho vrácení.
6. **Příprava soutěže** představuje zajištění marketingové soutěže na Sociální síti, vč. pravidel, zajištění souladu s právními předpisy na úseku ochrany osobních údajů a jejího vyhodnocení. Není-li ujednáno jinak, nezahrnuje pořízení a distribuci výher.
7. **Příprava a správa pracovních inzerátů** představuje zveřejňování pracovních nabídek dle zadání a popisu zadaného Zákazníkem – jde o nastavení reklamy, obsahu příspěvku, jeho načasování a grafiky. Znění inzerátu vždy odsouhlasí Zákazník.

Článek 3 | Produktové balíčky Sociální sítě

Zákazník může zvolit některou z následujících variant Produktových balíčků:

1. **Sociální sítě BASIC**

Jedná se o základní variantu Produktového balíčku, který zahrnuje:

- a) Tvorbu komunikačního plánu.
- b) Komunikaci příspěvků v rozsahu 2-3 příspěvků a 2-3 stories měsíčně na maximálně 2 Sociální sítě, a to Facebook a Instagram.
- c) Kredit ve výši 1.500 Kč měsíčně, který bude využit jako platba třetím stranám za propagaci 2 příspěvků a zbylý nevyužitý kredit na reklamu bude rozložen na propagaci stránky jako takové.
- d) Balíček zahrnuje jedno kolo úprav pro Zákazníka, v případě odmítnutí grafického návrhu ze strany Zákazníka. Následné kolo úprav grafických návrhů bude zpoplatněno sazbou 1.500 Kč/hod. V případě, že Zákazník první upravený grafický návrh znovu odmítne, je Zákazník povinen zajistit si vlastní grafické návrhy. Alternativně je oprávněn využít služeb grafika FORMEDIA CZ, a to jako placenou službu stanovenou sazbou 1.990 Kč/hod.

2. Sociální síť SUPER

Jedná se o rozšířenou variantu Produktového balíčku, který zahrnuje:

- a) Tvorbu komunikačního plánu.
- b) Komunikaci příspěvků v rozsahu 4-5 příspěvků a 4-5 stories měsíčně na maximálně 2 vybrané sítě, a to Facebook a Instagram.
- c) Možnost rozšíření příspěvků na tzv. videopříspěvky, které spočívají v náhradě statického obrázku za video.
- d) Kredit ve výši 2.500 Kč měsíčně, který bude využit jako platba třetím stranám za propagaci třech příspěvků a zbylý nevyužitý kredit na reklamu bude rozložen na propagaci stránky jako takové.
- e) Balíček zahrnuje jedno kolo úprav pro Zákazníka, v případě odmítnutí grafického návrhu ze strany Zákazníka. Následné kolo úprav grafických návrhů bude zpoplatněno sazbou 1.500 Kč/hod. V případě, že Zákazník první upravený grafický návrh znovu odmítne, je Zákazník povinen zajistit si vlastní grafické návrhy. Alternativně je oprávněn využít služeb grafika FORMEDIA CZ, a to jako placenou službu stanovenou sazbou 1.990 Kč/hod.

3. Sociální síť PREMIUM

Jedná se o základní variantu Produktového balíčku, který zahrnuje:

- a) Tvorbu komunikačního plánu.
- b) Komunikaci příspěvků v rozsahu 6-10 příspěvků a 6-10 stories měsíčně na 2 vybrané sítě, a to Facebook a Instagram. Po dohodě možnost LinkedIn.
- c) Možnost rozšíření příspěvků na tzv. videopříspěvky, které spočívají v náhradě statického obrázku za video.
- d) Kredit ve výši 4.000 Kč měsíčně, který bude využit jako platba třetím stranám za propagaci 4 příspěvků a zbylý nevyužitý kredit na reklamu bude rozložen na propagaci stránky jako takové. Kredit bude spravován v rámci správce reklam. Správce reklam je robustnější nástroj, který nabízí pokročilejší možnosti pro nastavení a optimalizaci reklamy. Umožňuje detailnější segmentaci cílového publika, použití pokročilých reklamních formátů a testování různých variant reklam.
- e) Zákazník bude mít k dispozici každé 3 měsíce report spolu s návrhy na zkvalitnění strategie. Zákazníka budou mít na starosti vždy dva specialisté. Jeden pro veškerou komunikaci a druhý pro součinnost při tvorbě obsahu.

- f) Balíček zahrnuje dvě kola úprav pro Zákazníka, v případě odmítnutí grafického návrhu ze strany Zákazníka. Následné kolo úprav grafických návrhů bude zpoplatněno sazbou 1.500 Kč/hod. V případě, že Zákazník první upravený grafický návrh znovu odmítne, je Zákazník povinen zajistit si vlastní grafické návrhy. Alternativně je oprávněn využít služeb grafika FORMEDIA CZ, a to jako placenou službu stanovenou sazbou 1.990 Kč/hod.

4. VIP BALÍČEK START

Jedná se o ucelenou komunikační strategii pro sociální sítě, která zahrnuje:

- a) Kreativní brief, jehož cílem je poskytnout tvůrčímu týmu jasnou představu o projektu, jeho cílech, cílovém publiku, klíčových sděleních, požadovaném tónu a stylu, rozpočtu a časovém harmonogramu. Dokument slouží jako výchozí bod pro kreativní proces a pomáhá zajistit, že všechny strany mají stejnou vizi a pochopení projektu. Zákazníkovi bude doručen na e-mail v podobě interaktivního dokumentu, který vyplní s členem tvůrčího týmu FORMEDIA CZ při první společném online videohovoru. Po ukončení videohovoru je Zákazník povinen vyplněný kreativní brief zaslat nejdéle do 3 pracovních dnů od ukončení videohovoru.
- b) Analýzu firmy, která pomáhá identifikovat silné a slabé stránky firmy a její příležitost pro rozvoj. Důkladnou analýzu provede FORMEDIA CZ na základě kreativního briefu od Zákazníka a dále také analýzu z dat atlasu Čechů, ČSÚ a jiných možných dostupných dat včetně dat shromažďovaných společnostmi Meta po udělení nezbytných přístupů Zákazníkem.
- c) Publikační plán jakožto strategický nástroj, který pomáhá systematicky organizovat a plánovat publikaci obsahu. Na základě vyhodnocení FORMEDIA CZ doporučí četnost příspěvků a velikost formátů.
- d) Počáteční pořízení materiálu obsahující 20 ks statických fotografií a záběry pro tvorbu 4 reels. Fotografie a krátkosekvenční videa pořídí dvě social media specialistky FORMEDIA CZ, které budou celou strategii vytvářet a po dobu projektu celou dobu se Zákazníkem komunikovat. Následný odkaz na výběr fotografií a záběrů bude doručen bezprostředně do 5 pracovních dnů od focení. Časová dotace na pořízení materiálu je 120 min. Pokud bude časová dotace přesáhnuta, každá další hodina bude zpoplatněna hodinovou sazbou 1590 Kč. Na první online video schůzce se stanoví termín pořízení materiálu, který se do 3 pracovních dnů potvrdí.
- e) Počáteční grafika do příspěvků zahrnující přípravu 12 grafických šablon pro příspěvky na sociální sítě provedené v grafickém programu Canva. Zákazník musí mít nainstalovaný program Canva a ovládat její základy. Grafika zahrnuje jedno kolo úprav pro Zákazníka. V případě odmítnutí grafického návrhu ze strany Zákazníka, následné kolo úprav grafických návrhů bude zpoplatněno hodinovou sazbou 1.590 Kč. V případě že Zákazník grafický návrh FORMEDIA CZ bude odmítat i nadále, je Zákazník povinen zajistit si vlastní grafické návrhy, případně je oprávněn využít služeb grafika FORMEDIA CZ, a to jako placenou službu stanovenou sazbou 1.990 Kč/hod.

- f) Copywriting zahrnující vytvoření 12 textů pro vytvořené šablony. Copywriting zahrnuje jedno kolo úprav pro Zákazníka. V případě odmítnutí návrhu ze strany Zákazníka, následné kolo úprav copywritingu bude zpoplatněno hodinovou sazbou 1.499 Kč.
 - g) Reklama. Předání základních znalostí, jak propagovat své příspěvky, cílit na skupiny a nastavení okruhu uživatelů.
 - h) Předání strategie prostřednictvím druhého videohovoru, kde dojde k odprezentování celé strategie. Veškeré poznámky a připomínky od Zákazníka se budou řešit při videohovoru, následné větší úpravy proběhnou pouze v jednom kole úprav. V případě dalšího odmítnutí strategie ze strany Zákazníka, následné kolo úprav strategie bude zpoplatněno hodinovou sazbou 1.590 Kč.
 - i) Podpora zahrnující tři měsíční komunikaci přes e-mail, telefon. Časová dotace komunikace nesmí přesáhnout tři hodiny měsíčně. Zákazník je povinen poskytnout přístup na své sociální sítě, který bude FORMEDIA CZ odebrán po uplynutí třech měsíců či po dokončení produktu.
5. Všechny nadepsané Produktové balíčky zahrnují nezbytné základní grafické práce a práci s fotobankou, pravidelné osobní či online schůzky se Zákazníkem v rozsahu nezbytném pro plnění závazků FORMEDIA CZ, reporty a návrhy na zlepšení. Zákazník bere na vědomí, že obsahem grafických prací je zpracování jeho vlastního materiálu (fotografie či krátká videa), dále fotografie z licencované fotobanky, úprava materiálu v grafickém programu Canva a následné předložení jednoho grafického návrhu, který je způsobilý k využití ve smyslu objednávky. V případě že Zákazník grafický návrh FORMEDIA CZ odmítne, je Zákazník povinen zajistit si vlastní grafické návrhy, případně je oprávněn využít služeb grafika FORMEDIA CZ, a to jako placenou službu stanovenou sazbou 1.990 Kč/hod.
6. V zájmu zkvalitnění obsahového materiálu Produktové balíčky dále zahrnují pravidelné interní porady týmu FORMEDIA CZ nad obsahem a tématy prezentovaných příspěvků, jakož i jejich následnou evaluaci.

Článek 4 | Produktové balíčky Facebook

Výhradně v rámci Sociální sítě Facebook může Zákazník zvolit některou z následujících variant Produktových balíčků:

1. FACEBOOK CONTROL

Jedná se o jednorázový Produktový balíček zaměřený na důkladnou revizi Facebook profilu Zákazníka, který zahrnuje:

- a) Kontrolu Facebook profilu společnosti Zákazníka a následné doplnění všech chybějících či neaktuálních informací včetně úvodní a profilové fotografie, popisu společnosti, kontaktních údajů a zaměření společnosti. Dále přidání Facebook tlačítka s přesměrováním na webové stránky Zákazníka.
- b) Úpravu názvu stránky a uživatelského jména.
- c) Vytvoření 1 úvodního příspěvku o společnosti na daném profilu.

Článek 5 | Produktové balíčky Instagram

Výhradně v rámci Sociální sítě Facebook může Zákazník zvolit některou z následujících variant Produktových balíčků:

1. INSTAGRAM CONTROL

Jedná se o jednorázový Produktový balíček zaměřený na důkladnou revizi Instagramového profilu Zákazníka, který zahrnuje:

- a) Kontrolu Instagram profilu společnosti Zákazníka a následné doplnění všech chybějících či neaktuálních informací včetně úvodní a profilové fotografie, popisu společnosti, kontaktních údajů a zaměření společnosti.
- b) Možnost přepnutí základního Instagramového účtu na firemní.
- c) Úpravu názvu stránky a uživatelského jména.
- d) Vytvoření 1 úvodního příspěvku o společnosti na daném profilu.

Článek 6 | Cena a platební podmínky

1. Cena je cenou smluvní a skládá se v závislosti na zvoleném Produktovém balíčku a dohodě stran z pravidelných měsíčních či ročních poplatků a případných poplatků za volitelné doplňkové služby.
2. V případě skončení smluvního vztahu mezi Zákazníkem a společností FORMEDIA CZ se již zaplacené poplatky či ceny za služby nevrací.
3. Veškeré grafické práce, požadované či schválené Zákazníkem nad rámec grafických služeb, zahrnutých v Produktovém balíčku, budou účtovány sazbou ve výši 1990 Kč za hodinu práce.

Článek 7 | Prodloužení poskytování služeb

1. Neoznámí-li Zákazník společnosti FORMEDIA CZ písemně nejpozději do uplynutím sjednané doby trvání sjednané služby, že trvá na jejím ukončení smluvního závazku, smluvní závazek se dnem uplynutí sjednané doby automaticky převádí do režimu smlouvy na dobu neurčitou.
2. Smlouvu sjednanou na dobu neurčitou může každá ze stran vypovědět i bez udání důvodu, a to s výpovědní dobou v délce trvání 3 měsíců. V případě výpovědi skončí výpovědní doba posledním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pro případ výpovědi ze strany Zákazníka není společností FORMEDIA CZ vracena ani poměrná část zaplacené ceny za sjednané služby.

Článek 8 | Poskytnutí součinnosti

1. Pro řádné plnění v rámci sjednaného Produktu či Produktového balíčku je Zákazník povinen poskytnout společnosti FORMEDIA CZ veškeré podklady, které si společnost FORMEDIA CZ vyžádá, a dále součinnost nezbytnou pro plnění závazků ze sjednané Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu.
2. V rámci součinnosti je Zákazník především povinen společnosti FORMEDIA CZ poskytnout veškeré přístupové údaje, hesla a loginy, nezbytné k práci s příslušným uživatelským profilem či prezentací na Sociální síti.
3. Výstupy, zveřejňované na Sociálních sítích ve formě příspěvků či komentářů, zasílá v případě nutnosti společnost FORMEDIA CZ Zákazníkovi k odsouhlasení. Pokud se k zaslaným návrhům Zákazník nevyjádří nejpozději do 5 kalendářních dnů, mohou být příspěvky publikovány dle volného uvážení společnosti FORMEDIA CZ.

4. Nesplní-li Zákazník svou povinností součinnosti, je společnost FORMEDIA CZ oprávněna použít ke zveřejnění obsah dle vlastního uvážení. Není-li to možné a součinnost Zákazníka je ke splnění závazků společnosti FORMEDIA CZ nezbytná, je společnost FORMEDIA CZ oprávněna plnění nerealizovat do doby dodání podkladů.

Článek 9 | Zveřejňovaný obsah

1. Zákazník je povinen poskytovat společnosti FORMEDIA CZ ke zveřejnění pouze takové údaje a materiály, které nejsou v rozporu s platnými právními předpisy (a to ani předpisy práva autorského) a které nepoškozují práva třetích osob.