

PODMÍNKY SLUŽEB X-care Warehousing

verze 2026/10 – účinné od 1. 10. 2026

Tyto Podmínky služeb doplňují Rámcovou smlouvu a VOP. Použijí se pouze části odpovídající službám aktivovaným v konkrétní Objednávce služeb.

I. Společná podpora a dostupnost

1. Není-li v Objednávce služeb sjednáno jinak, podpora WMS, MQ, osapiens a IT služeb se poskytuje v pracovní dny od 8:00 do 15:30 mimo české státní svátky. Reakční doba znamená dobu do zahájení řešení a prvotního posouzení, nikoli dobu úplného odstranění vady.
2. Není-li sjednáno jinak, standardní dostupnost WMS a MQ činí 95 % za kalendářní měsíc v pracovní dny 7:00–17:00. Do výpočtu se nezapočítává plánovaná údržba, výpadek třetí strany nebo internetu, lokální infrastruktura či zásah Objednatele, nesprávná data, změna napojeného systému, vyšší moc ani bezpečnostní, právní či regulatorní omezení.
3. Plánovaná údržba se provádí přednostně mimo garantovanou dobu a X-care Warehousing ji oznámí alespoň 2 pracovní dny předem, je-li to vzhledem k povaze zásahu rozumně možné. Naléhavou bezpečnostní nebo provozní údržbu lze provést bez této lhůty.
4. U samostatné služby třetí strany se za zahájení řešení považuje také její řádné nahlášení a eskalace. Servisní kredit nebo refundace náleží Objednateli pouze v rozsahu, v jakém jej X-care Warehousing skutečně obdrží a lze jej přiřadit k dotčené službě Objednatele.
5. Není-li v Objednávce služeb výslovně sjednána pohotovost nebo dostupnost 24/7, X-care Warehousing ji neposkytuje.

Priorita	Příklad	Zahájení řešení
P1	úplná nedostupnost kritické služby bez náhradního řešení	do 2 pracovních hodin
P2	významné omezení provozu nebo funkcionality	do 4 pracovních hodin
P3	dílčí chyba bez zásadního dopadu	do 1 pracovního dne
P4	dotaz, konzultace nebo změnový požadavek	do 3 pracovních dnů

II. Služba A – Fulfillment a skladování

1. Služba zahrnuje podle Objednávky služeb zejména příjem, evidenci, skladování, kompletaci, balení, přípravu a předání zásilek dopravci, zpracování vrátek a reklamací a další logistické úkony. Konkrétní ceny se řídí Ceníkem nebo individuální Objednávkou služeb.
2. Při příjmu X-care Warehousing kontroluje zjevné poškození a soulad s avízem v rozsahu objednané služby. Bez zvláštní dohody neověřuje skryté vady, jakost, obsah uzavřených obalů ani regulatorní soulad zboží.

3. FIFO, FEFO nebo jiný režim rotace a zvláštní teplotní, vlhkostní, hygienické, bezpečnostní nebo jiné režimy jsou závazné pouze tehdy, pokud je Objednatel předem písemně specifikoval a X-care Warehousing je potvrdila. Nebezpečné, regulované nebo jinak nestandardní zboží lze předat pouze s předchozím písemným souhlasem X-care Warehousing.
4. X-care Warehousing vede skladovou evidenci v používaném systému podle sjednaných identifikátorů. Inventura se provádí nejméně jednou za kalendářní rok nebo v jiném dohodnutém režimu. Mimořádná inventura vyžádaná Objednatelům může být účtována podle Ceníku, není-li vyvolána prokazatelným pochybením X-care Warehousing.
5. Přístup do WMS používaný v rámci fulfillmentu je pouze pomocným informačním nástrojem logistické služby a nezakládá samostatnou licenci k WMS ani právo Objednatelů provozovat vlastní sklad prostřednictvím WMS.
6. X-care Warehousing může pro generování a tisk přepravních a jiných štítků a komunikaci s dopravci využít externí službu. Poplatek za nový vygenerovaný štítek a případný samostatný poplatek za fyzický tisk se řídí Ceníkem. Opakovaný tisk téhož štítku nezakládá nový poplatek za generování, může však ploděhat samostatnému poplatku za tisk, stanoví-li jej Ceník.
7. X-care Warehousing není dopravcem, není-li výslovně sjednáno jinak. Doprava a související příplatky se účtují podle skutečné ceny dopravce navýšené o marži podle Ceníku nebo Objednávky služeb. Po předání řádně připravené zásilky dopravci X-care Warehousing neodpovídá za průběh přepravy, ledaže škoda vznikla jejím vlastním pochybením při balení, označení, volbě dopravce nebo předání.
8. X-care Warehousing udržuje pojištění skladovaných zásob v rozsahu své pojistné smlouvy a do limitu uvedeného v Objednávce služeb. Objednatel sdělí skutečnou hodnotu zásob a její významné změny a poskytne součinnost potřebnou k uplatnění pojistné události. Pojištění samo o sobě nerozšiřuje smluvní odpovědnost X-care Warehousing. Náhrada za ztracené nebo poškozené zboží je, je-li to právně přípustné, omezena na prokázanou pořizovací nebo výrobní hodnotu bez obchodní marže a v souhrnu na sjednaný pojistný limit.
9. Objednatel odpovídá za právní soulad zboží, jeho složení, bezpečnost, označení, návody, alergený, trvanlivost, daně, povolení, regulatorní dokumentaci a správnost skladovacích a manipulačních pokynů, pokud X-care Warehousing výslovně nepřevzala konkrétní povinnost.
10. Vratky, reklamace, fotodokumentace, přebalování, zvláštní kompletace, obalový materiál, B2B nebo paletové expedice a jiné nestandardní úkony se účtují podle Ceníku nebo individuálního zadání.
11. X-care Warehousing zajišťuje běžný papírový a plastový odpad vzniklý při fulfillmentu v rozsahu Ceníku. Zákonné povinnosti Objednatelů podle předpisů o obalech, odpadech a rozšířené odpovědnosti výrobce, včetně evidence a EKO-KOM, zůstávají na Objednateli, není-li písemně sjednáno jinak. X-care Warehousing poskytne přiměřené podklady, které má k dispozici.

III. Služba B – Yottabe WMS

1. Tato služba se použije, pokud Objednatel provozuje vlastní sklad a X-care Warehousing mu poskytuje Yottabe WMS jako samostatnou cloudovou službu. X-care Warehousing nepřebírá odpovědnost za fyzické skladové operace Objednatelů.
2. Objednatel získává po dobu služby nevýhradní, nepřenosné a nesublicencovatelné oprávnění používat WMS pro vlastní podnikatelskou činnost v parametrech sjednaných v Objednávce služeb.

Nesmí WMS dále prodávat, poskytovat jako službu třetím osobám, požadovat nebo zpřístupňovat zdrojový kód ani obcházet bezpečnostní omezení.

3. Základní licence, další sklady, uživatelé, štítky a jiné jednotky se účtují podle Ceníku. Jednorázové překročení parametrů samo o sobě nezpůsobí automatické přerušení služby; při dlouhodobém nebo významném překročení X-care Warehousing navrhne odpovídající změnu rozsahu a ceny. Není-li do 30 dnů dosaženo dohody a překročení trvá, může X-care Warehousing dotčenou službu vypovědět ve standardní výpovědní době nebo přijmout nezbytné technické opatření k ochraně stability či bezpečnosti.
4. Individuální změny procesů, funkcionality, reportů nebo integrací nejsou součástí standardního WMS, není-li výslovně uvedeno jinak, a účtují se jako IT služby.

IV. Služba C – Yottabe MQ a integrace

1. Služba zahrnuje provoz, podporu a údržbu integrační platformy Yottabe MQ a sjednaných integrací. Objednávka služeb určí napojené systémy, rozsah orchestrací, případné externí vývojáře a cenový model.
2. Objednatel získává nevýhradní právo využívat MQ v sjednaném rozsahu pro vlastní činnost; nezískává právo k MQ Core, společným knihovnám, infrastruktuře ani zdrojovému kódu, který mu nebyl výslovně zpřístupněn.
3. Cena může být stanovena implementačním poplatkem, paušálně, podle počtu zúčtovatelných zpráv, podle jednotlivých integrací nebo kombinací těchto metod. Evidence X-care Warehousing je rozhodující, nedoloží-li Objednatel zjevnou chybu; na žádost poskytne X-care Warehousing přiměřený souhrnný podklad bez neveřejných logů jiných zákazníků.
4. Nové integrace, orchestrace, změny obchodní logiky, migrace a práce nad sjednanou podporu se účtují jako IT služby nebo podle zvláštního zadání. Třetí osoba Objednatele je pouze jeho technickým zástupcem a smí využívat jen konkrétní prostředí a oprávnění schválená X-care Warehousing; Objednatel odpovídá za její jednání.

V. Služba D – osapiens Track & Trace

1. Službu lze poskytovat prostřednictvím WMS/API nebo přímým přístupem oprávněných uživatelů do aplikace či portálu osapiens podle Objednávky služeb. X-care Warehousing poskytuje službu pouze v rozsahu, v jakém je podle svého smluvního nebo jinak prokazatelně sjednaného vztahu s osapiens oprávněna daný způsob použití zajistit.
2. U externího klienta mimo skupinu X-care Warehousing před aktivací přímého portálového přístupu ověří, zda daný model vyžaduje zvláštní souhlas, Order Form, partnerské nebo jiné ujednání s osapiens; není povinná přístup aktivovat před splněním takového požadavku.
3. Rozsah zahrnuje pouze sjednané sklady, mobilní licence nebo zařízení, uživatele a Usage Metrics. Objednatel nesmí službu dále prodávat, sublicencovat, zpřístupňovat neoprávněným osobám, sdílet přístupy v rozporu s podmínkami ani překračovat sjednaný rozsah. Objednatel dodrží technické, bezpečnostní a licenční podmínky osapiens, které mu X-care Warehousing prokazatelně sdělí a které se vztahují k jeho způsobu užívání.
4. Překročí-li Objednatel sjednané Usage Metrics nebo jiný placený rozsah a osapiens z tohoto důvodu účtuje další poplatek, může X-care Warehousing tento prokazatelný poplatek přefakturovat od

okamžiku vzniku překročení. Nově objednané sklady, zařízení nebo licence se účtují podle aktuálně použitelného Ceníku nebo schválené nabídky.

5. Objedná-li X-care Warehousing na žádost Objednatele placený rozsah na pevné období, s automatickým obnovením nebo jako nevratný závazek, vzniká Objednateli samostatná platební povinnost pouze v rozsahu výslovně schváleném v Objednávce služeb nebo pozdějším potvrzení. X-care Warehousing učiní přiměřené kroky ke snížení nebo zrušení nákladu, je-li to možné.
6. X-care Warehousing může službu přiměřeně změnit, omezit, pozastavit nebo ukončit, pokud obdobný zásah provede osapiens, zanikne nebo je podstatně omezeno oprávnění X-care Warehousing nebo je zásah nezbytný z bezpečnostních, právních či regulačních důvodů. O materiálním dopadu Objednatele informuje bez zbytečného odkladu a, je-li to možné, předem.

VI. Služba E – IT služby a zakázkový vývoj

1. Služba zahrnuje zejména analýzy, konzultace, projektové práce, konfiguraci, programování, úpravy WMS/MQ, migrace, nestandardní reporty, školení a další IT práce mimo paušál ostatních služeb.
2. Jednotlivé zadání lze schválit e-mailem nebo v projektovém či ticketovacím systému, pokud je zřejmý alespoň předmět a cena, sazba, odhad nebo jiný způsob určení ceny.
3. Není-li sjednána pevná cena, účtuje X-care Warehousing skutečně odpracovaný čas podle Ceníku nebo Objednávky služeb. Odhad není pevnou cenou, není-li tak výslovně označen; překročení schváleného odhadu o více než 20 % vyžaduje předchozí souhlas Objednatele, není-li v zadání uvedeno jinak.
4. Neoznámí-li Objednatel zjevnou vadu předaného výstupu do 10 pracovních dnů, považuje se výstup pro účely fakturace za převzatý; tím nejsou dotčena práva z vad, které nebylo možné při běžné kontrole zjistit.
5. Není-li výslovně sjednáno jinak, X-care Warehousing si ponechává majetková práva k opakovaně použitelným komponentám, knihovnám, frameworkům a změnám začleněným do Yottabe Core; po úplném uhrazení ceny poskytne Objednateli nevýhradní oprávnění k užití samostatného klientského výstupu pro jeho vlastní podnikatelské účely. Součástí třetích stran a open-source komponenty se řídí příslušnými licenčními podmínkami.