



Freelance-Market-FAQ

Všeobecné otázky

Všeobecné otázky

Jaké přednosti má Freelance-Market pro poptávající osoby?

- Cca o 30 % výhodnější hodinové sazby OSVČ.
- Představení OSVČ zdarma. Poptávající osoby u nás neplatí žádné poplatky.
- Všechny profesionální služby (32 kategorií), nejen programátoři a grafici.
- Rychlé hledání, bez registrace.
- Porovnání služeb a hodinových sazeb najednou.
- Rychlé Představení OSVČ přes e-mail a SMS.
- Bez jednání o hodinové sazbě, protože jsou jasná pravidla hry.
- Díky zpětné informaci/feedbacku poptávajících osob zůstává OSVČ motivována, aby podávala dobré výkony.
- Minimalizaci rizik pomáhá [vzorová smlouva](#) a [placení přes svěřeneckou správu](#) zdarma.
- Zdarma poradenství po telefonu, [odborné články](#), novinky, ...

Jaké přednosti má Freelance-Market pro OSVČ?

- Není zapotřebí aktivní získávání nových zakázek, objednatelé přijdou za OSVČ sami.
- Zlepšení vytíženosti. Průměrně 2,2 práce (každá 50 dnů) na jednu OSVČ/rok.
- Žádná dlouhá smluvní jednání – zadání práce během jednoho telefonického rozhovoru.
- Anonymní jméno nabízejícího zabraňuje konfliktům u hodinových sazeb se stávajícími objednateli.
- Mnoho doplňků zdarma: [vzorová smlouva](#), [placení přes svěřeneckou správu](#), [poradenství po telefonu](#), [odborné články](#), [novinky](#), ...

Proč je Freelance-Market pro poptávající osoby zdarma?

U Freelance-Marketu neplatí poptávající osoby nic, protože OSVČ platí paušální poplatek ve výši dvou hodinových sazeb za jedno představení. Nejsou žádné poplatky za další objednávky. V průměru má jedna OSVČ 6 představení za rok, které vedou v průměru k 2,2 objednávkám na 50 dnů. Tím činí průměrně náklady OSVČ za prodej jen cca 1 procento obratu vytvořeného pomocí Freelance-Marketu.

Na jakých ekonomických základech spočívá Freelance-Market?

Freelance-Market byl vyvinut ve spolupráci s nositelem Nobelovy ceny za ekonomiku Reinhardem Seltenelem a spočívá na principech plně transparentního místa na trhu. Jak nabízející, tak i poptávající osoba má tak dostatečný přehled o situaci na trhu. Nejen kvalita nabídek, ale i jejich ceny jsou všem zúčastněným osobám známy, takže ty mohou zcela ve smyslu teorie hry profesora Seltena učinit nejlepší možná rozhodnutí o trhu. OSVČ se na trhu umísťují optimálně, zatímco poptávající osoby se mohou rozhodnout pro nejvhodnější nabídku. Další principy Freelance-Marketu jsou závaznost hodinových sazeb, vhodné pobídky k profesionálnímu jednání a jednoduché, rychlé transakce. Na základě efektivních postupů požaduje Freelance-Market jen velmi nepatrné poplatky od OSVČ za představení.

Proč jsou OSVČ na Freelance-Marketu cca o 30 % levnější?

Přímé porovnání hodinových sazeb motivuje OSVČ, aby se nabízela obzvláště výhodně. Přesto vydělávají OSVČ s Freelance-Marketem lépe, protože se zlepšuje vytížení a při získávání nových zakázek se šetří časem a penězi.

Následující příklad ukazuje (informatik se 60% vytížením), jak se mohou zlepšit zprostředkovatelnost a čisté příjmy za hodinu:

příklad kalkulace	Běžným způsobem	U Freelance-Marketu
Náklady na získávání nových zakázek (p.a.):	800 hodin	100 hodin
Náklady na práci na projektu (p.a.):	1.200 hodin	1.900 hodin
Celkem (p.a.):	2.000 hodin	2.000 hodin
Hodinová sazba:	500,00 CZK	350,00 CZK (-30%)
Hrubé příjmy (p.a.):	600.000 CZK	665.000 CZK
Výdaje za získávání nových zakázek:	30.000 CZK (Výdaje)	7.000 CZK (Předpokládáme 10 Představení)
Čisté příjmy (p.a.):	570.000 CZK	658.000 CZK
Čistá hodinová odměna:	285,00 CZK	329,00 CZK (+ 15%)

Jak reálné jsou údaje o profilu OSVČ?

Protože OSVČ platí za představení pevný poplatek, je motivována k věcně správnému vyjádření svých prací a služeb: Přehnaná vlastní schopnosti by mělo za následek malý podíl uzavřených zakázek, což by vedlo k zaplacení zbytečných poplatků za představení. Kromě toho se případné stížnosti od poptávajících osob pečlivě kontrolují, což může v extrémních případech vést k vymazání OSVČ z evidence.

Co znamená v profilu OSVČ údaj "reference"?

OSVČ mohou na Freelance-Market ukládat jména a e-mailové adresy poskytovatelů referencí. V případě představení se poskytovatelé referencí uvádějí, takže se poptávající osoba může více o OSVČ informovat. OSVČ nás mohou e-mailem kdykoliv informovat o dalších poskytovatelích referencí, aby zlepšili své šance na projektech.

Jsou ve Freelance-Marketu zapsány jen osoby vykonávající svobodné povolání?

Osoby nabízející práce a služby na Freelance-Marketu se mohou věnovat nejrůznějším činnostem. Mimo OSVČ existují proto také živnostníci a s.r.o. Pro všechny nabídky je ale společné, že se vztahují k jedné zcela konkrétní osobě.

Jak přesně funguje proces představení?

1. Poptávající osoba si na naší internetové stránce vybere nejvhodnější OSVČ.
2. Poptávající osoba zadá své kontaktní údaje a detaily o projektu.
3. Freelance-Market zkontroluje přání týkající se Představení, zda je formálně správné, a představí poptávající osobu a OSVČ pomocí e-mailu. Navíc se předá zpráva pomocí SMS.
4. Poptávající osoba a OSVČ se navzájem spojí a projednají další postup v projektu. Tento maximálně jednogodinový první kontakt slouží k vyjasnění objednávky a OSVČ by za něj neměla vystavovat fakturu.
5. Pokud dojde ke vzájemné dohodě, zadá poptávající osoba objednávku OSVČ přímo. Pokud se nedojedná zvláštní smlouva, platí podmínky Všeobecných obchodních podmínek Freelance-Marketu. Můžete samozřejmě použít naši vzorovou smlouvu.
6. Freelance-Market vyúčtuje osobě samostatně výdělečně činné jednorázový poplatek za Představení. Tento poplatek činí dvě hodinové sazby OSVČ a je nezávislý na pozdějším uzavření zakázky. V případě neprofesionálního chování poptávající osoby (bez skutečné potřeby) by nás měla OSVČ do 14 dnů informovat. Poplatek za Představení potom odpadá a poptávající osoba bude případně vyloučena z dalšího užívání Freelance-Marketu.
7. Poptávající osoba a OSVČ se mohou v případě potřeby později opět spojit a zahájit (následné)

zakázky. Protože Freelance-Market vyúčtovává jen jeden jednorázový příplatek za Představení, nevznikají OSVČ při následných zakázkách žádné další poplatky.

Proč může být pro jeden úkol představena maximálně jedna OSVČ?

Pomocí údajů o profilu a publikovaných hodinových sazbách mohou poptávající osoby vybrat pro příslušný úkol nejlépe vhodnou OSVČ. Výběrové pohovory s větším počtem OSVČ nejsou proto nutné, což šetří čas a peníze poptávajících osob i OSVČ. Prosím porovnejte profily všech vhodných OSVČ předtím, než se rozhodnete, protože my můžeme představit jen jednu OSVČ. Protože pro jeden projekt představujeme jen jednu OSVČ, jsou u nás z 37 % všech představení projekty – což je podstatně více, než u jiných pokusů o zprostředkování.

Proč nezprostředkováváme žádné poptávky jiných profesionálních zprostředkovatelů projektů?

V minulosti si OSVČ stěžovaly na představení u profesionálních zprostředkovatelů projektů. Vedla k projektu v méně než 10 % případech, což bylo podstatně pod naším podílem úspěchu, který činí 37 %. Protože u nás platí OSVČ poplatek za představení, nepřeje si většina z nich žádné jiné představení u jiných zprostředkovatelů projektů.

Zprostředkovatelé projektů, kteří mají vážný zájem o představení OSVČ, mohou ale poplatek za představení za OSVČ převzít. Poplatek za představení činí dvě hodinové sazby OSVČ plus DPH.

Jak jsou OSVČ ohodnocovány?

Při zobrazení profilu OSVČ se zobrazí hodnocení (maximálně tři žluté hvězdičky). Základem je počet pozitivních zpětných hlášení poptávajících osob a obchodní chování OSVČ vůči Freelance-Marketu (rychlost reakce, platební morálka, ...).

Zatímco většina Freelancerů má hodnocení se dvěma hvězdičkami, je Top-hodnocení se třemi hvězdičkami vyhrazeno pouze 15-ti procentům těch nejlepších. Hodnocení pomocí hvězdiček je stále znovu přepočítáváno, takže vždy zobrazuje aktuální stav.

Mohou poptávající osoby odevzdat hodnocení týkající se představené OSVČ?

Poptávající osoby nám mohou poslat e-mail s jejich zpětným hlášením na adresu info@freelance-market.cz. Toto hlášení se pak zobrazí v rámci profilu OSVČ, do kterého je možné veřejně nahlédnout. Vaši zpětnou informaci se můžete odměnit za dobrou práci, ale i motivovat slabší OSVČ k lepší kvalitě práce. Kromě toho pomáháte jiným poptávajícím osobám při volbě dobrých OSVČ. Vaše zpětná informace by měla obsahovat jednu až dvě věty, například 'rychlé přijetí úkolu a velmi rychlé vyřešení problému'.

Jak funguje svěřenecký účet zdarma?

Možná spolupracujete na nějakém projektu poprvé a ještě nevíte, jak je Váš obchodní partner důvěryhodný. V tomto případě není vždy jasné, kdo má nejdříve poskytnout plnění:

- a) OSVČ nejprve zpracuje (část) projektu, ale pak má riziko, že poptávající osoba nezaplatí.
- b) Poptávající osoba zaplatí nejdříve, aniž by věděla, zda OSVČ vůbec akceptovatelný výsledek práce poskytne.

Jako alternativu zde Freelance-Market nabízí svěřenecký účet zdarma. Používání svěřeneckého účtu se provádí velmi jednoduše a bez předchozího ohlášení:

1. Obě strany dojednávají před začátkem projektu výši vkladu.
2. Osoba poptávající projekt převede příslušnou částku na svěřenecký účet: Příjemce: Freelance-Market, číslo účtu: 5001261774, Raiffeisen Bank Praha, směrový kód banky: 5500, text převodu: Svěřenecký vklad od A.Maiera pro OSVČ B. Müllera
3. Freelance-Market informuje obě strany o připsání peněz na svěřenecký účet.
4. Jakmile je projekt realizován, informuje nás osoba poptávající projekt a Freelance-Market převede částku na OSVČ.
5. V tom velmi vyjimečně se vyskytujícím případě, kdy se poptávající osoba a OSVČ nedohodnou, musí obě strany případně platbu vyjasnit soudní cestou. Freelance-Market pak částku převede podle soudního rozhodnutí.

Za použití svěřeneckého účtu Vám nevzniknou žádné náklady. Vložená částka se neúročí.

Jak se mohu stát franšizantem Freelance-Marketu?

Abychom rozšířili činnost nad rámec našich běžných služeb, neustále hledáme na trhu motivované podnikatele, kteří by spolupracovali s Freelance-Marketem, jako naši franšizanté. Tímto způsobem v současné době ovládáme trh OSVČ v Německu, Austrálii, České republice a na Novém Zélandu.

Prosím, klikněte na www.freelance-market.com, kde se dozvíte více o tom, jak se můžete stát franšizantem ve vaší zemi nebo segmentu.

Jak je Freelance-Market financován?

OSVČ platí za představení poplatků ve výši dvou hodinových sazeb OSVČ (podle vlastního zápisu profilu). Poplatek je nutno zaplatit jen tehdy, pokud se jedná o vážnou poptávku. Na rozdíl od soupisů branží, které se financují pomocí poplatků za zápis nebo měsíčních poplatků, vydělává Freelance-Market jen tehdy, když našim OSVČ skutečně představujeme projekty.

Otázky pro OSVČ

Otázky pro OSVČ

Vyplatí se zápis jako OSVČ na Freelance-Market?

Poplatky Freelance-Marketu odpovídají průměrně 1,0 % obrátu, vytvořeného takto:

- OSVČ obdrží průměrně 6 Představení ročně.
- 37 % ze všech Představení vede k zakázce.
- 30 % všech zakázek vede k následujícím zakázkám.
- 64 % všech Představení mají rozsah minimálně 4 clovekodnu, 31 % dokonce více než 30 clovekodnu. Průměrná doba projektu činí 50 clovekodnu.

(Výpočet na základě našich pravidelných průzkumů u uživateli, hodnoty samozřejmě kolísají v závislosti na specializaci, zkušenosti a spolehlivosti OSVČ).

Proč musejí OSVČ za zápis zaplatit ochranný poplatek?

Za zápis u Freelance-Marketu jako OSVČ se vybírá ochranný poplatek ve výši dvou hodinových sazeb + 19 % DPH. Tento poplatek nám v žádném případě nekryje náklady, ale má zabránit zapsání neprofesionálních OSVČ. Freelance-Market vydělává jen pomocí poplatku za představení, tj. jen když je OSVČ skutečně představena nějaké poptávající osobě.

Jaké OSVČ se přes Freelance-Market obzvláště často zprostředkovávají?

Průměrně obdrží OSVČ 6 Představení za rok. OSVČ s dobrým poměrem ceny/výkonu dostávají ale poptávky až jednou týdně. V profilech jednotlivých OSVČ můžete přímo vidět, jak často byly představeny. Poptávky se dělí na jednotlivé kategorie takto:

- Grafici: 24 %
- Webdesigner: 16%
- IT: 12%
- Inženýři: 10 %
- Prekladatelé: 8 %
- Poradci: 7 %
- Marketing, dočasní manažeri, poskytovatelé kancelářských služeb: každá branže 3 – 4 %
- Finanční odborníci, manažeri akcí, právníci, coaching, dozorcí rady, prodejci: každá branže 1 – 2 %

Proč platí OSVČ paušální poplatek za představení místo provize z obrátu?

Naše OSVČ nemusí navždy platit provizi z obrátu, ale pouze jednorázový poplatek ve výši dvou hodinových sazeb za vážné představení. Má to jasné výhody:

- Nemusí se stále předkládat přehledy o nynějších a budoucích obrazech.
- Prodejní náklady zůstávají nízké. Podle našich průzkumů u uživatelů vede 37 % všech představení k

zakázce. - Průměrně tak činí investice na jednoho zákazníka asi 5 hodinových sazeb.

- U následných zakázek (nový kmenový zákazník) u nevznikají žádné další poplatky.
- Protože se platí za každé vážné představení, nezávisle na tom, zda později dojde k zakázce, jsou údaje v profilu OSVČ velmi reálné. Pokud by některá OSVČ své schopnosti uvedla přehnaně, došlo by k špatnému poměru mezi představeními a zakázkami a OSVČ by musela platit zbytečně moc.

Proč musejí OSVČ zaplatit i za neúspěšné představení?

U Freelance-Marketu vede průměrně 37 % všech Představení k zakázce. Tím máme podstatně lepší poměr úspěšnosti než jiné prodejní platformy, např. výběrová řízení nebo získávání nových zakázek. Přesto nevede 63 % všech Představení k zakázce. V průměru je tedy zapotřebí 2,7 Představení, aby OSVČ získala jednu zakázku.

I za neúspěšná Představení musí OSVČ zaplatit poplatek za Představení ve výši dvou hodinových sazeb (v průměru tedy cca 5 hodinových sazeb za jednu zakázku).

Ackoliv může placení za neúspěšná zprostředkování na první pohled překvapovat, Přesto se tento postup osvedčil:

- Poptávající osoba a OSVČ nás tak nemusí stále informovat o každé změně.
- Neexistuje důvod k nepoctivosti a zamlcování projektu.
- OSVČ s reálnými údaji v profilu jsou odmenováni, protože mají nadprůměrný podíl uzavřených projektu a tím musejí platit relativně málo za jednu zakázku.
- Poplatek za Představení činí jen dvě hodinové sazby, což činí průměrně jen 1,0 % vytvořeného objemu ze zakázky. Při placení za zakázku by byl zapotřebí nekolikanásobek.

Musejí OSVČ zaplatit i za představení neprofesionálně jednajícím poptávajícím osobám?

Freelance-Market se snaží představovat jen vážné poptávající osoby. Proto se poptávky kontrolují, zda jsou formálně správné a představuje se maximálně jedna OSVČ pro jednu pozici v projektu. Pokud Přesto dojde k neprofesionální poptávce, nemusí OSVČ samozřejmě platit žádný poplatek za Představení.

K neprofesionální poptávce dojde, když:

- a) Navzdory několika pokusům nemůžete poptávající osobu zastihnout.
- b) Poptávající osoba si prála Představení s Vámi, ačkoliv v tento okamžik pro Vás neměla žádný potenciální úkol.
- c) Požadavky poptávající osoby se výrazně odlišují od Vašeho profilu, který je zveřejněný ve Freelance-Marketu.

Pokud dojde k některé z těchto okolností, sdělte nám to prosím do 14 dnů. Poplatek za Představení potom odpadá a my poptávající osobu případně vyloučíme z dalšího užívání Freelance-Marketu.

Proč musejí mít všechny OSVČ pevnou hodinovou sazbu?

Pevná hodinová sazba zlepšuje srovnatelnost nabídek a uspořádá poptávajícím osobám i OSVČ časově náročná jednání o cenách.

Jak zabráním lavině nákladů, pokud budu dostávat poptávky několikrát týdně?

Naši neaktivnější OSVČ dostávají až čtyři poptávky s představením měsíčně. V průměru všech OSVČ dochází ale k poptávce s představením jen 6x ročně. Pokud byste dostával/a příliš mnoho poptávek s představením, můžete Váš profil kdykoliv pozastavit. Kromě toho Vám slibujeme, že Vám nevyúčtujeme více než jedno představení za týden.

Může být jedna OSVČ uvedena ve více kategoriích?

Samostatná OSVČ se může zapsat několikrát, pokud tím pokrývá úplně rozdílné služby (např. programování a grafika). Zadejte proto do zápisu jako OSVČ další profil a do 'Ostatní' pritom uveďte 'Poplatek za zapsání ve výši dvou hodinových sazeb odpadá, protože se jedná o druhý zápis'.

Co udělám jako OSVČ, když nebudu přechodně k dispozici?

Pošlete krátký e-mail na adresu info@freelance-market.cz . Zdarma pak váš zápis dočasně odpojíme. Tak nebudou poptávající osoby zbytečně ztrácet čas a OSVČ nebude platit za představení, kterého se nemůže zúčastnit.

Jak mohu zabránit tomu, abych dostával/a poptávky, které se pro mě nehodí?

Ve Vašem profilu můžete pod 'Ostatní' zapsat údaje o druhu projektů, které pro Vás přicházejí v úvahu. Tím zabráníte tomu, abyste od poptávajících osob dostávali poptávky na nevhodné projekty. Zde je několik příkladů pro zápisy pod 'Ostatní': 'Jen projekty od rozsahu 10 hodin', 'Maximálně 20 hodin týdně' nebo 'Nepracuji v krizových oblastech'.

Jednají všechny přes Freelance-Market představené poptávající osoby profesionálně?

Samozřejmě nemůžeme navzdory různým opatřením vyloučit, že Freelance-Market příležitostně představí i neprofesionálně jednajícím poptávajícím osobám. Pokud byste se s tím setkali, prosíme Vás, abyste nás informovali. Ostatně, podle našeho posledního průzkumu je 87 % OSVČ spokojených s poptávkami, které představujeme.

Jak se mohu na svůj zápis ve Freelance-Marketu podívat, aktualizovat ho, dočasně ho odpojit nebo ho smazat?

- Na www.registrace.freelance-market.cz se můžete přihlásit pomocí Vašeho čísla OSVČ a Vašeho hesla. Potom se zobrazí Váš zápis a Vaše dosavadní Představení a Vy můžete svoje údaje aktualizovat. Pokud byste Vaše heslo zapomněl/a, můžete si tam vyžádat nové.
- Alternativně nám také můžete poslat e-mail na adresu info@freelance-market.cz a obdržíte od nás e-mail s Vaším kompletním zápisem profilu. samozřejmě nám můžete svá přání ke změně poslat i e-mailem.
- Abyste viděl/a, jak se zobrazuje Váš veřejný profil OSVČ, zadejte jednoduše Vaše číslo OSVČ v 'Hledání OSVČ' (stránka vlevo nahore).
- Chcete-li Váš profil deaktivovat, pošlete nám pouze E-Mail s žádostí o deaktivaci. My pak Váš profil odstraníme. P.S.: někdy je ale smysluplnější profil zpočátku zapauzovat, pak je vždy možné ho znovu aktivovat. To Vám ušetří pozdější náklady i čas k založení nového profilu.

Sdělte nám prosím hlavně změny ve Vašich kontaktních údajích. Pokud momentálně nejste k dispozici, měl/a byste Váš zápis dočasně odpojit. Aktualizace, odpojení nebo deaktivace Vašeho zápisu jsou samozřejmě zdarma.

Měla by se v profilu objevit moje fotografie – portrét?

Záleží na Vašem rozhodnutí, zda má být ve Vašem profilu OSVČ také zobrazován Váš portrét. Podle našich zkušeností zdvojnásobuje osobní fotografie Vaše šance při představování, protože si poptávající osoba může lépe o Vás udělat první dojem.

Při Vašem zápisu budete proto dotázán/a, zda si přejete nahrát fotografii. Už zapsané OSVČ nám mohou svou aktuální fotografii poslat e-mailem tak, abychom mohli jejich profil ve Freelance-Marketu aktualizovat.

Co může dělat OSVČ pro to, aby byla představována častěji (nebo méně často)?

Průměrná OSVČ je ve Freelance-Marketu představena asi šestkrát ročně. Četnost Představení závisí na různých faktorech, jako je kvalifikace, vypovídací schopnost profilu, hodinová sazba a nabízená služba. Zatímco některé OSVČ jsou představovány jednou týdně, jiné nedostanou poptávku téměř ani jednou za rok.

Abyste obdrželi správný počet relevantních Představení, máme pro Vás těchto 7 tipů:

1. Zlepšete srozumitelnost Vašeho profilu OSVČ. Prosím podívejte se na Váš profil přesně a porovnejte ho s profily jiných OSVČ ve Vaší branži:
 - Jasné vyjádřete Vaše specifické schopnosti a zkušenosti.
 - Odlište se od nabídek ostatních.
 - Nepoužívejte zkratky a pojmy, kterým rozumí jen odborníci – mnoho poptávajících osob je z jiné branže.

- Představte svou práci a výkony vecne a vyhnete se nedorozumením a prodejním formulacím.
2. Budete-li velmi konkrétní, budete predstaven/a méne casto. Popíšete-li svou službu volneji, budete predstaven/a casteji.
 3. Omezte svuj profil, abyste dostávali méne Představení. Například 'Ostatní: Jen zakázky v rozsahu více než 20 hodin'. Rozšířte svuj profil (například Vaše místo nasazení), abyste byli predstavováni casteji.
 4. Pokud máte více ruzných schopnosti, můžete se do Freelance-Marketu zapsat s druhým profilem, napr. jako prekladatel a jako financní odborník.
 5. Zvyšte nebo snižte Vaši hodinovou sazbu. Při snížení o 20 % dostanete približne dvakrát tolik poptávek.
 6. Pokud momentálne nemůžete prijmout žádné projekty, musíte zobrazení Vašeho profilu docasne odpojit.
 7. Můžete sepsat clánek pro mesícne vycházející informacní leták Freelance-Marketu, abyste upozornil/a na své speciální služby.

Všechny zmeny profilu jsou samozřejmě zdarma. Pošlete jednoduše e-mail na adresu info@freelance-market.cz.

Jak Freelance-Market získá objednávky pro registrované OSVČ?

Freelance-Market vynakládá velké úsilí, aby našel potenciální poptávající osoby pro naše OSVČ:

- Dohody o spolupráci s průmyslovými svazy a odbornými organizacemi ...
- Tisková práce v ekonomickém tisku a s odbornými časopisy ...
- Komunikační práce v internetových portálech a internetových společnostech ...
- Přímá komunikace s profesionály, kteří rozhodují v personálních a prodejních odděleních.
- Reklama v tiskových médiích a na internetu ...
- Zavedení v internetových vyhledávacích.
- Péče o naše stálé zákazníky a jejich podpora.