



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

SPOLEČNOSTI DATA PROTECTION DELIVERY CENTER, S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) obchodní společnosti Data Protection Delivery Center, s.r.o., se sídlem Rybkova 1016/31, 602 00 Brno, IČO: 030 64 247, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 83488 (dále jen „**Poskytovatel**“), upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**ObčZ**“), vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka (jak je tento termín definován dále) související s mezi nimi uzavřenou smlouvou o dodávce služeb nebo zboží (dále jen „**Smlouva**“).
- 1.2. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Případná ujednání odchylná od VOP je možné sjednat přímo ve Smlouvě; taková ujednání mají přednost před zněním VOP. Rovněž v případě rozporu mezi ujednáními Smlouvy a zněním VOP mají přednost ujednání Smlouvy.
- 1.3. Tyto VOP upravují zejména: (i) zprostředkování Služeb Třetích stran Poskytovatelem pro Zákazníka; (ii) poskytování Služeb Zákazníkovi přímo Poskytovatelem; (iii) dodání Zboží Poskytovatelem Zákazníkovi; a (iv) problematiku zpracování a ochrany osobních údajů v souvislosti s plněním Poskytovatele. Které z uvedených Služeb Zákazník čerpá, je určeno Smlouvou.

2. DEFINICE

- 2.1. V rámci VOP a Smlouvy mají níže uvedené termíny začínající velkým písmenem následující význam:

Instalační a konfigurační služby	znamená Služby Poskytovatele spočívající ve zprovoznění hardware či software určeného Zákazníkem
Konzultační služby	znamená Služby Poskytovatele spočívající v konzultacích ohledně problematiky určené Zákazníkem, a to v rozsahu požadovaným Zákazníkem
Nařízení	znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v platném znění





ObčZ	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
Odměna	znamená odměnu, kterou je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli za užívání či čerpání Služeb či dodání Zboží
Podmínky Třetích stran	znamenají veškeré podmínky, za kterých Třetí strany poskytují Služby Třetích stran, a to bez ohledu na jejich název či označení. Podmínky Třetích stran se uplatní ve vztahu mezi Zákazníkem a Třetí stranou poskytující Zákazníkovi příslušné Služby Třetích stran. Podmínky Třetích stran jsou dostupné na webových stránkách příslušných Třetích stran. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s aktuálními Podmínkami Třetích stran seznámil a souhlasí s nimi.
Podpora provozu	znamená Služby Poskytovatele spočívající v zajištění fungování IT systémů Zákazníka, pro které je podpora provozu sjednána
Poskytovatel	znamená společnost Data Protection Delivery Center, s.r.o., se sídlem Rybkova 1016/31, 602 00 Brno, IČO: 030 64 247, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 83488
Služby	znamenají Služby Třetích stran a Služby Poskytovatele
Služby Poskytovatele	znamenají služby poskytované Zákazníkovi přímo Poskytovatelem (či jeho jménem), zejména Technická podpora, Konzultační služby, Instalační a konfigurační služby a Podpora provozu
Služby Třetích stran	znamenají služby poskytované Zákazníkovi Třetími stranami, jejichž poskytování pro Zákazníka Poskytovatel pouze zprostředkovává. Službami Třetích stran jsou zejména Služby Třetích stran s variabilní konzumací a Služby Třetích stran s fixní minimální konzumací.
Služby Třetích stran s variabilní konzumací	mají význam uvedený v čl. 3.4.1 VOP
Služby Třetích stran s fixní minimální konzumací	mají význam uvedený v čl. 3.4.2 VOP





Smlouva	znamená smlouvu ohledně poskytování Služeb nebo dodávky Zboží uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Smlouva může být uzavřena i jen včasným potvrzením nabídky Poskytovatele Zákazníkem, nebo fakticky úhradou Odměny, počítáním čerpání Služeb či převzetím Zboží Zákazníkem (či jím určenou osobou).
Smluvní strany	znamenají Poskytovatele a Zákazníka
Technická podpora	znamená technickou podporu poskytovanou přímo Poskytovatelem či jeho jménem Zákazníkovi
Třetí strana	znamená osobu odlišnou od Poskytovatele poskytující Služby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost
VOP	znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky společnosti Data Protection Delivery Center, s.r.o.
Zákazník	znamená právnickou či fyzickou osobu-podnikatele, se kterou Poskytovatel uzavřel Smlouvu ohledně poskytování Služeb nebo dodávky Zboží
Zboží	znamená hmotnou movitou věc, kterou Poskytovatel prodává na základě Smlouvy Zákazníkovi

3. PODMÍNKY PRO SLUŽBY TŘETÍCH STRAN

- 3.1. Tento čl. 3 VOP se aplikuje pouze v případě, že Zákazník na základě Smlouvy užívá Služeb Třetích stran.
- 3.2. Zákazník prohlašuje, že si je vědom, že Poskytovatel není poskytovatelem (původcem, provozovatelem) Služeb Třetích stran; tyto Služby Poskytovatel pro Zákazníka pouze zprostředkovává.
- 3.3. Podmínky užívání Služeb Třetích stran a další související práva a povinnosti jsou upraveny samostatným vztahem mezi Zákazníkem a Třetí stranou, která dané Služby poskytuje či provozuje. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje, že bude při využívání Služeb Třetích stran dodržovat Podmínky Třetích stran. Podmínky Třetích stran se neaplikují na vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, ledaže se Smluvní strany dohodly jinak.
- 3.4. Zákazník bere na vědomí, že Služby Třetích stran jsou Třetími stranami poskytovány zejména následujícími způsoby:





- 3.4.1. Zákazník má k dispozici přístup ke Službám Třetích stran, přičemž je povinen uhradit cenu za skutečně zkonsumované Služby Třetích stran (dále jen „**Služby Třetích stran s variabilní konzumací**“); nebo
- 3.4.2. Zákazník se po stanovenou dobu zaváže odebírat minimální objem Služeb Třetích stran, přičemž pokud kdykoli v průběhu stanovené doby čerpaný objem Služeb Třetích stran zvýší, není oprávněn jej následně snížit, a to ani na předchozí nebo původně sjednanou úroveň (dále jen „**Služby Třetích stran s fixní minimální konzumací**“).
- 3.5. Veškerá administrace, správa a nastavení Služeb Třetích stran bude prováděna přímo Zákazníkem nebo Poskytovatelem dle instrukcí Zákazníka. Zákazník tak sám může ovlivnit druh, rozsah i cenu čerpaných Služeb Třetích stran, což bere na vědomí.
- 3.6. Poskytovatel nebude Zákazníkovi či jeho koncovým uživatelům poskytovat jakoukoli podporu v souvislosti s užíváním Služeb Třetích stran, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Případná podpora poskytnutá Zákazníkovi při užívání Služeb Třetích stran Poskytovatelem bude zpoplatněna ve výši dohodnuté Smluvními stranami, jinak ve výši obvyklé. Případné zpoplatnění podpory poskytované přímo Třetími stranami se řídí Podmínkami Třetích stran či souvisejícími podmínkami či ceníky stanovenými Třetími stranami.
- 3.7. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že odpovědnost za kvalitu, dostupnost, výpadky, přístupnost, stabilitu, kompatibilitu a další atributy Služeb Třetích stran nese výhradně ta Třetí strana, která tyto služby poskytuje či zpřístupňuje. Poskytovatel za kvalitu, dostupnost, výpadky, přístupnost, stabilitu, kompatibilitu a další atributy Služeb Třetích stran nenese žádnou odpovědnost, což Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím.
- 3.8. Poskytovatel dále nenese jakoukoli odpovědnost zejména za:
 - 3.8.1. podporu poskytnutou Zákazníkovi Třetími stranami v souvislosti s užíváním Služeb Třetích stran ani dostupnost takové podpory;
 - 3.8.2. jakékoli pozdější změny či aktualizace Služeb Třetích stran, a to včetně změn týkajících se funkčnosti, dostupnosti a kompatibility daných služeb, ani způsob a včasnost jejich oznámení Zákazníkovi; a
 - 3.8.3. jakoukoli škodu či újmu způsobenou činností či nečinností Třetí strany.
- 3.9. Poskytovatel odpovídá pouze za řádné zprostředkování příslušných Služeb Třetích stran, tj. poskytnutí příslušných licencí a přístupů, a to ve stavu, v jakém je poskytují příslušné Třetí strany ke dni, kdy Služby Třetích stran Poskytovatel pro Zákazníka objednal.

4. PODMÍNKY PRO SLUŽBY POSKYTOVATELE





- 4.1. Tento čl. 4 VOP se aplikuje pouze v případě, že Zákazník na základě Smlouvy užívá Služby Poskytovatele.
- 4.2. Služby Poskytovatele mohou spočívat zejména v následujících činnostech Poskytovatele (společně dále jen „**Služby Poskytovatele**“):
- 4.2.1. technické podpoře (dále jen „**Technická podpora**“);
 - 4.2.2. konzultacích (dále jen „**Konzultační služby**“);
 - 4.2.3. instalaci či konfiguraci hardware či software (dále jen „**Instalační a konfigurační služby**“); nebo
 - 4.2.4. podpoře provozu hardware či software Zákazníka (dále jen „**Podpora provozu**“).

Technická podpora

- 4.3. Zákazník je povinen hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory dohodnutým způsobem (např. e-mailem na hotline@dpdc.cz, ticketem skrze software či telefonicky na hot-line +420 513 034 400).
- 4.4. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je povinen požadavky na poskytnutí Technické podpory přijímat pouze v pracovních dnech během běžné pracovní doby, tj. od 9.00 do 17.00 hod. V případě požadavku na poskytnutí Technické podpory mimo uvedený čas se požadavek považuje za doručený na začátku nejbližšího následujícího pracovního dne.
- 4.5. Nestanoví-li Smlouva jinak, zavazuje se Poskytovatel začít poskytovat požadovanou Technickou podporu bez zbytečného odkladu poté, co mu bude doručen požadavek o její poskytnutí.
- 4.6. Nestanoví-li Smlouva jinak, zavazuje se Poskytovatel vyřešit požadavek na Technickou podporu bez zbytečného odkladu poté, co mu bude doručen, a to i s přihlédnutím k náročnosti požadované Technické podpory. Zákazník bere na vědomí, že doba na vyřešení požadavku na Technickou podporu může být prodloužena o dobu nutnou pro obdržení součinnosti od Třetích stran tam, kde je to nezbytné či vhodné.

Konzultační služby

- 4.7. V rámci Konzultačních služeb poskytne Poskytovatel Zákazníkovi Služby spočívající v konzultacích ohledně problematiky určené Zákazníkem, a to v rozsahu požadovaném Zákazníkem.





- 4.8. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškeré relevantní vstupní informace pro poskytování Konzultačních služeb v konzultované oblasti. Pokud tak neučiní, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli negativní následky z toho vzniklé (zejména škodu, újmu či ztrátu dat).
- 4.9. Konzultační služby budou poskytovány během pracovních dnů a běžné pracovní doby, tj. od 9.00 do 17.00 hod., nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Instalační a konfigurační služby

- 4.10. V rámci Instalačních a konfiguračních služeb poskytne Poskytovatel Zákazníkovi Služby spočívající ve zprovoznění hardware či software určeného Zákazníkem.
- 4.11. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli v dostatečném časovém předstihu jakékoli instrukce, návody či postupy, které obdržel či obdrží od dodavatele (prodejce) či poskytovatele hardwaru či softwaru. Pokud tak neučiní, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli negativní následky z toho vzniklé (zejména škodu, újmu či ztrátu dat).
- 4.12. Instalační a konfigurační služby budou poskytovány během pracovních dnů a běžné pracovní doby, tj. od 9.00 do 17.00 hod., nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Podpora provozu

- 4.13. V rámci Služeb Podpory provozu poskytne Poskytovatel Zákazníkovi Služby spočívající v zajištění fungování IT systémů Zákazníka, pro které je Podpora provozu sjednána.
- 4.14. Ze strany Poskytovatele se Podpory provozu bude účastnit maximálně počet jeho pracovníků dohodnutý Smluvními stranami, jinak určený Poskytovatelem. V případě potřeby zapojení dalších pracovníků se Smluvní strany dohodnou na dalším postupu.
- 4.15. Jednotlivé úkony Podpory provozu budou prováděny během pracovních dnů a běžné pracovní doby, tj. od 9.00 do 17.00 hod., nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Společná ustanovení pro užívání Služeb Poskytovatele

- 4.16. Poskytovatel bude Služby Poskytovatele poskytovat v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. Pro případ, že rozsah poskytovaných Služeb Poskytovatele bude určen sjednanou časovou dotací za určitý časový úsek (např. určitý počet hodin měsíčně) a Zákazník v daném časovém úseku celý rozsah služeb nevyčerpá, nepřevádí se nevyčerpaný rozsah (čas) do dalších časových úseků, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 4.17. V případě požadavků nad rámec sjednaného rozsahu Služeb Poskytovatele se Smluvní strany dohodnou o způsobu jejich řešení (např. přesunutí do následujícího měsíce či účtování nad rámec Odměny).





- 4.18. Služby Poskytovatele nezahrnují updatování, upgradování či aktualizace software či hardware Zákazníka ani jakýchkoli jejich komponent, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Zákazník bere na vědomí, že Služby Poskytovatele znamenají pouze práci se software, hardware a jejich komponenty v tom stavu, v jakém byly ke dni zahájení poskytování Služeb Poskytovatele; obdobně to platí i pro Instalační a konfigurační služby a Podporu provozu. Služby Poskytovatele tak nedokáží zabránit zastarávání software, hardware a jejich komponent, což v konečném důsledku může (být zpravidla po delším čase) vést k jejich omezené funkčnosti či nefunkčnosti, a to zejména v důsledku zvyšujících se nároků na softwarové i hardwarové vybavení.
- 4.19. Součástí Služeb Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, není zajištění:
- 4.19.1. samotného software, k němuž se Služby Poskytovatele vztahují, hardwarového vybavení, webových stránek, cloudové služby, ani žádného jiného prostředí, na kterých je software operován ani konektivity uvedených prostředí;
 - 4.19.2. běžného provozu software Třetích stran či Služeb Třetích stran; ani
 - 4.19.3. provozu hardware, ledaže ze sjednaného rozsahu Služeb Poskytovatele plyne jinak.
- 4.20. V průběhu poskytování Služeb Poskytovatele může Poskytovatel obsah či rozsah Služeb změnit, zejména přidat nástroje a funkce, vylepšit stávající vlastnosti či rozšířit rozsah sjednaných Služeb nebo odstranit obsah třetích osob, a to za účelem plnění povinností stanovených právními předpisy či smluvně. O takových případných změnách je Poskytovatel povinen Zákazníka informovat v dostatečném předstihu, bude-li to možné, jinak bez zbytečného odkladu.

5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ PRO UŽÍVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1. Tento čl. 5 VOP se aplikuje bez ohledu na to, jaký typ Služeb Zákazník užívá.
- 5.2. Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb postupovat s veškerou odbornou péčí a v souladu s právními předpisy. Poskytovatel je dále povinen dodržovat bezpečnostní opatření, o kterých bude Zákazníkem předem prokazatelně informován.
- 5.3. Poskytovatel je povinen upozornit Zákazníka bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu příkazu nebo požadavku Zákazníka, jakmile lze takovou nevhodnost odhalit při vynaložení odborné péče. V případě, že Zákazník na nevhodném příkazu či požadavku trvá, neodpovídá Poskytovatel za vady Služeb či újmu Zákazníkovi z toho vzniklé.
- 5.4. O konkrétních pracovnících podílejících se na poskytování Služeb rozhoduje Poskytovatel.





- 5.5. Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb užít třetích osob, a to za předpokladu, že takové osoby budou mít dostatečnou kvalifikaci. V případě užití třetích osob při poskytování Služeb se Poskytovatel zavazuje zajistit, že se tyto osoby budou řídit právy a povinnostmi plynoucími ze Smlouvy a VOP. Za porušení povinností stanovených Smlouvou a VOP třetími osobami odpovídá Poskytovatel.
- 5.6. Poskytovatel nebude provádět zálohování jakýchkoli dat Zákazníka. Zálohování dat je povinen provádět Zákazník, pokud se Smluvní strany předem písemně nedohodnou jinak.
- 5.7. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou k poskytování Služeb. Tato součinnost zahrnuje zejména, nikoli však výlučně, povinnost:
- 5.7.1. zajistit odpovídající hardwarové a softwarové vybavení a/nebo funkční webové prostředí, na kterých budou Služby užívány;
 - 5.7.2. zajistit veškeré potřebné přístupy do příslušných IT systémů Zákazníka, případně i fyzický přístup do prostor Zákazníka či jiných prostor (zejména těch, kde se nachází hardware), a to vždy v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb;
 - 5.7.3. zajistit v nezbytném rozsahu odstávku či omezení funkčnosti IT systémů či webových stránek Zákazníka. Na termínu odstávky se Smluvní strany společně dohodnou v dobré víře tak, aby co nejméně omezila běžný provoz Zákazníka, ale zároveň se, pakliže to bude Poskytovatel vyžadovat, konala během jeho běžné pracovní doby;
 - 5.7.4. zajistit součinnost Zákazníka, resp. jeho pracovníků v rozsahu rozumně vyžadovaném Poskytovatelem pro poskytování Služeb. Poskytovatel se zavazuje o požadavcích na potřebnou součinnost ve větším rozsahu Zákazníka informovat alespoň v dostatečném předstihu; a
 - 5.7.5. v čase určeném Poskytovatelem dodat veškeré podklady a vstupy, které Poskytovatel potřebuje pro poskytování Služeb.
- 5.8. Smluvní strany sjednávají, že v případě prodlení s poskytnutím součinnosti ze strany Zákazníka nenastává prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb nebo již nastalé prodlení dále nepokračuje. Poskytovatel dále neodpovídá za vady Služeb ani újmu vzniklou Zákazníkovi z důvodů prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti.
- 5.9. Zákazník je povinen zdržet se užívání Služeb způsobem, který by byl protiprávní dle právního řádu České republiky či jiného právního řádu relevantního pro Služby (zejména právního řádu, jímž se řídí Podmínky Třetích stran, Třetí strana poskytující dané služby či Zákazník).





- 5.10. Zákazník je povinen zajistit, že Služby nebudou užívány neoprávněnými subjekty a že užití Služeb koncovými uživateli bude v souladu se Smlouvou a VOP.
- 5.11. Zákazník nebude a neuumožní, a zajistí, že ani osoby s ním propojené ve smyslu § 82 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, nebudou a neuumožní: (i) kopírovat, upravovat, vytvářet odvozená díla, zpětně analyzovat, dekompileovat, překládat, rozebírat nebo se jinak pokoušet extrahovat zdrojový kód Služeb či jakoukoli jeho část; (ii) používat Služby pro vysoce rizikové činnosti, jako je např. provoz jaderných zařízení, řízení letového provozu nebo systémů podpory života, kde by selhání Služeb mohlo vést k úmrtí, zranění osob nebo závažnému poškození životního prostředí; (iii) poskytovat sublicence, dále prodávat nebo jakkoli převádět Služby nebo jakákoli s nimi související práva či umožňovat užívání Služeb osobami odlišnými od Zákazníka (uvedeným není dotčena možnost užívání Služeb koncovými uživateli na straně Zákazníka); (iv) přístup k jakékoli části Služeb jiným osobám než koncovým uživatelům Zákazníka; (v) používat jakoukoli součást, knihovnu, databázi nebo jinou technologii obsaženou ve Službách jinak než v souvislosti s používáním Služeb Zákazníkem; (vi) užívat Služby v odvětvích tzv. dvojího užití, tj. odvětvích, jejichž výstupy (produkty) jsou využitelné jak pro mírové, tak vojenské účely; nebo (vii) používat Služby jakýmkoli nezákonným způsobem nebo k usnadnění jakýchkoli nezákonných činů.
- 5.12. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o porušení čl. 5.10 či 5.11 VOP, ihned jakmile se o tom dozví.
- 5.13. Po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy a po dobu jednoho roku od ukončení užívání poslední ze Služeb se Zákazník zavazuje, že nebude nabízet zaměstnání, spolupráci či jakoukoli jinou formu zapojení zaměstnancům Poskytovatele.

6. SMLOUVA O DODÁVCE ZBOŽÍ

- 6.1. Tento čl. 6 VOP se aplikuje pouze ve vztahu k dodávce jakékoli hmotné movité věci Poskytovatelem Zákazníkovi (dále jen „**Zboží**“).
- 6.2. Za podmínek sjednaných ve Smlouvě a VOP prodává Poskytovatel Zákazníkovi Zboží a Zákazník se za to zavazuje uhradit Poskytovateli Odměnu.
- 6.3. Zákazník se nestane vlastníkem Zboží dříve než úplným zaplacením Odměny.
- 6.4. Zboží a výše Odměny budou specifikovány přímo ve Smlouvě.
- 6.5. Zákazník nebude a neuumožní, a zajistí, že ani osoby s ním propojené ve smyslu § 82 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, nebudou a neuumožní: (i) používat Zboží pro vysoce rizikové činnosti, jako je např. provoz jaderných zařízení, řízení letového provozu nebo systémů podpory života, kde by selhání Zboží či jeho funkcí mohlo vést k úmrtí, zranění osob





nebo závažnému poškození životního prostředí; (ii) užívat Zboží v odvětvích tzv. dvojího užití, tj. odvětvích, jejichž výstupy (produkty) jsou využitelné jak pro mírové, tak vojenské účely; nebo (iii) používat Zboží jakýmkoli nezákonným způsobem nebo k usnadnění jakýchkoli nezákonných činů.

- 6.6. V případě, že je Zboží elektrozařízením ve smyslu zákona č. 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností, v platném znění, informuje Poskytovatel Zákazníka, že zpětný odběr Zboží po ukončení jeho životnosti je zajišťován výrobcem Zboží, a to na jím určených místech zpětného odběru ve smyslu příslušných právních předpisů. Zároveň může Zákazník uvedené Zboží po ukončení jeho životnosti bezplatně odevzdat v sídle Poskytovatele. Zákazník se zavazuje se Zbožím po ukončení jeho životnosti naložit v souladu s příslušnými právními předpisy.

7. ODMĚNA ZA SLUŽBY ČI DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 7.1. Za užívání Služeb či dodávku Zboží se Zákazník zavazuje uhradit Poskytovateli odměnu ve výši sjednané ve smlouvě (dále jen „**Odměna**“). Odměna bude navýšena o daň z přidané hodnoty.
- 7.2. V případě Služeb Třetích stran s fixní minimální konzumací vznikne již uzavřením Smlouvy na jejich dodání Zákazníkovi závazek uhradit Poskytovateli Odměnu ve výši odpovídající nejméně sjednané minimální konzumaci Služeb Třetích stran za celé dohodnuté období; výše Odměny se však zvýší, zvýší-li se v průběhu dohodnutého období objem čerpaných Služeb Třetích stran.
- 7.3. V případě Služeb čerpaných po určitých časových obdobích (např. měsíc, rok) a Služeb Třetích stran s variabilní konzumací se Odměna v případě obnovy či prodloužení čerpání Služeb i na další období řídí cenami platnými ke dni obnovení Služeb, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak nebo nestanoví-li jinak Třetí strana poskytující příslušné Služby.
- 7.4. Odměna za průběžně poskytované Služby bude Poskytovatelem fakturována měsíčně, a to s výjimkou ukončení Smlouvy, kdy Odměna bude fakturována ihned po ukončení Smlouvy.
- 7.5. Odměna za jednorázové Služby či dodání Zboží bude fakturována vždy ihned po dodání Služby či Zboží.
- 7.6. Odměna je splatná vždy do 14 dní ode dne doručení faktury Zákazníkovi. Zákazník souhlasí se zasíláním faktury elektronicky.
- 7.7. Jakákoli Odměna je řádně uhrazena až tehdy, je-li v příslušné výši připsána na bankovní účet Poskytovatele.





- 7.8. Zákazník bere na vědomí, že v případě Služeb Třetích stran může Poskytovatel vystavit fakturu až poté, co obdrží potřebné podklady od Třetích stran. Ty je nemusejí být schopny dodávat natolik včas, aby se datum uskutečnění zdanitelného plnění uváděné na faktuře vystavené Poskytovatelem Zákazníkovi mohlo shodovat s datem skutečného poskytnutí daných Služeb. Zákazník s tímto vyslovuje souhlas.
- 7.9. V případě Služeb poskytovaných po určitých časových obdobích (např. měsíc, rok) má Poskytovatel nárok na Odměnu v plné výši, i když Zákazník nevyčerpá celý sjednaný rozsah Služeb za dané časové období. Uvedené platí i pro Služby Třetích stran s fixní minimální konzumací.
- 7.10. Odměna nezahrnuje jakékoli platby či poplatky:
- 7.10.1. které je Zákazník dle podmínek Služeb Třetích stran povinen uhradit přímo Třetí straně. Bez výslovné povinnosti provést platbu přímo Třetí straně však Zákazník hradí veškeré platby Třetím stranám skrze Poskytovatele; a
 - 7.10.2. vztahující se k hardwarovému vybavení, webovým stránkám, cloudovým službám či obecně prostředí, na kterých budou Služby poskytovány, ani konektivité takových prostředí (např. licenční poplatky za software třetích stran nebo poplatky za poskytnutí cloudového úložiště či hostingu atd.). V případě, že takové poplatky uhradí Poskytovatel, je oprávněn je Zákazníkovi přefakturovat, a to i mimo termín splatnosti Odměny.
- 7.11. Poskytovatel je oprávněn každoročně zvýšit Odměnu o průměrnou roční míru inflace v České republice za předchozí uplynulý kalendářní rok, jak je tato zveřejňována Českým statistickým úřadem. Oznámení o zvýšení Odměny je Poskytovatel povinen oznámit Zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník je ode dne oznámení o zvýšení Odměny povinen hradit Poskytovateli Odměnu ve zvýšené výši.
- 7.12. Smluvní strany sjednávají, že skutečnost, že Poskytovatel nevyužije práva zvýšit Odměnu o průměrnou roční míru inflace v jednom roce nijak nevylučuje právo Poskytovatele učinit tak v letech následujících. Zvýšení však může být učiněno vždy jen o průměrnou roční míru inflace za období bezprostředně uplynulého kalendářního roku, tj. není možné míry inflace sčítat za všechny roky při nichž ke zvýšení nedošlo.
- 7.13. V případě, že by Český statistický úřad přestal zveřejňovat průměrnou roční míru inflace v České republice, může být užít jiný srovnatelný index zveřejňovaný institucí srovnatelné reputace (zejména Eurostat).

8. PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB





- 8.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit (pozastavit) Zákazníkovi přístup ke Službám (k užívání Služeb), pokud bude Zákazník v prodlení s úhradou jakékoli části Odměny a dlužnou částku neuhradí ani do 15 kalendářních dní poté, co jej k tomu Poskytovatel písemně (stačí elektronicky e-mailem) vyzve.
- 8.2. Přerušení přístupu ke Službám dle čl. 8 VOP bude trvat až do úplné úhrady dlužné Odměny. Po provedení příslušné úhrady Poskytovatel přístup Zákazníkovi obnoví bez zbytečného odkladu.
- 8.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakoukoli škodu nebo újmu či jakékoli poruchy, výpadky, nedostatečný výpočetní výkon, narušení bezpečnosti či ztráty dat způsobené přerušením poskytování Služeb dle tohoto čl. 8 VOP.

9. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ

- 9.1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za to, že Zboží odpovídá ujednanému množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, pak jakosti a provedení vhodných pro ujednaný či obvyklý účel Zboží.
- 9.2. Poskytovatel dále odpovídá Zákazníkovi za to, že Zboží je bez právních a faktických vad, ledaže by na ně Zákazníka výslovně písemně upozornil před uzavřením Smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel je mimo dalších povinností plynoucích mu ze Smlouvy a právních předpisů, povinen předat Zákazníkovi krom samotného Zboží také veškeré doklady vztahující se ke Zboží, zejména k jeho užívání.
- 9.4. Zboží je vadné, pokud nemá vlastnosti dle Smlouvy, nebo jsou vadné či neúplné doklady vztahující se ke Zboží.
- 9.5. Práva Zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má Zboží při přechodu nebezpečí škody na Zákazníka, byť se projeví až později. Práva Zákazníka z vadného plnění zakládá i později vzniklá vada Zboží, kterou Poskytovatel způsobil porušením své povinnosti.
- 9.6. Prohlídku Zboží za účelem odhalení jeho případných zjevných vad je Zákazník povinen provést v den jeho dodání Zákazníkovi a v ten samý den je Zákazník povinen informovat o případných vadách Poskytovatele.
- 9.7. Práva Zákazníka v případě vad Zboží se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zejména jeho § 2106 a násl; § 2108 se však neužije.
- 9.8. Zákazník je povinen oznámit jakoukoli vadu Zboží (včetně vad skrytých) nejpozději do 1 měsíce od jejího odhalení, nejpozději však do 12 měsíců ode dne převzetí Zboží. Za vady oznámené





později Poskytovatel neodpovídá. Uvedené se nevztahuje na zjevné vady, které je Zákazník povinen oznámit ihned v den převzetí Zboží (čl. 9.6 VOP).

- 9.9. Poskytovatel neposkytuje žádnou záruku za jakost Zboží. Ale v případě, že výrobce či dodavatel Zboží poskytuje na Zboží záruku za jakost, postupuje tímto Poskytovatel práva a povinnosti z dané záruky za jakost na Zákazníka, a to v maximálním rozsahu přípustném právním řádem a ujednáními mezi výrobcem či dodavatelem Zboží a Poskytovatelem. Zákazník práva a povinnosti ze záruky za jakost tímto přijímá. Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytnout Zákazníkovi na jeho žádost součinnost při uplatňování záruky za jakost Zboží v nezbytném rozsahu.

10. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1. V případě Služeb Poskytovatele činí doba odpovědnosti Poskytovatele za případné vady těchto Služeb 6 měsíců ode dne jejich poskytnutí, resp. ode dne dokončení toho konkrétního úkonu Služeb, který je předmětem uplatnění odpovědnosti za vady. Poskytovatel neodpovídá za případné vady Služeb, které by se vyskytly po uvedené době.
- 10.2. Poskytovatel není povinen k náhradě újmy vyplývající z jednání nebo opomenutí Třetích stran nebo Zákazníka. Poskytovatel dále není povinen k náhradě jakékoli nepřímé újmy, zejména z přerušení činnosti, ušlého zisku či obrátu, propagačních nebo výrobních nákladů, újmy na dobré pověsti nebo ztrátě zákazníků apod. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoli újmu či jakékoli poruchy, výpadky, nedostatečný výpočetní výkon, narušení bezpečnosti či ztráty dat způsobené Službami nebo Zbožím, pokud možnost jejich vzniku nešlo při uzavření Smlouvy předvídat ani s vynaložením odborné péče.
- 10.3. Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za:
- 10.3.1. jakoukoli újmu či jakékoli poruchy, výpadky, nedostatečný výpočetní výkon, narušení bezpečnosti či ztráty dat, dojde-li k nim v souvislosti s užíváním Služeb nebo užíváním či dodáním Zboží, budou-li způsobené hardwarem, softwarem či jejich komponenty nebo internetovým připojením Zákazníka;
 - 10.3.2. jakoukoli újmu či jakékoli poruchy, výpadky, nedostatečný výpočetní výkon, narušení bezpečnosti či ztráty dat, dojde-li k nim v souvislosti s užíváním Služeb nebo užíváním či dodáním Zboží, způsobené tím, že Zákazník neprovede update, upgrade, aktualizaci či jiné kroky vyžadované či doporučené Třetí stranou či Poskytovatelem; a





- 10.3.3. jakoukoli újmu, škodu, ztrátu dat či jakékoli jiné negativní následky vzniklé v důsledku nezálohování dat Zákazníkem, ledaže by Poskytovatel byl dle Smlouvy výslovně povinen provádět zálohování dat Zákazníka.
- 10.4. Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, pak bez ohledu na jakékoli jiné ujednání Smlouvy, těchto VOP či Podmínek Třetích stran, v případě, že by užívání Služeb či užívání nebo dodání Zboží přímo či nepřímo vedlo ke vzniku jakékoli majetkové či nemajetkové újmy či škody na straně Zákazníka, a za tuto škodu či újmu by odpovídal Poskytovatel, pak výše odpovědnosti Poskytovatele za takovou majetkovou či nemajetkovou újmu či škodu nepřesáhne v souhrnu výši:
- 10.4.1. v případě Služeb: Odměny za 1 kalendářní měsíc poskytování Služeb. V případě, že Odměna nebude po celou dobu trvání Smlouvy stejně vysoká, určí se její výše jako průměrná výše Odměn za posledních 12 měsíců přede dnem vzniku události zakládající nárok na náhradu příslušné majetkové či nemajetkové újmy; v případě kratšího trvání Smlouvy se průměrná výše Odměny vypočte jako průměr všech dosavadních Odměn.
- 10.4.2. v případě Zboží: 1/10 kupní ceny Zboží bez DPH.
- 10.5. Omezení výše odpovědnosti Poskytovatele dle čl. 10.4 VOP neplatí v případě újmy či škody způsobené Poskytovatelem úmyslně či z hrubé nedbalosti.
- 10.6. Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služeb či dodávkou Zboží a nevztahují se na něj žádné s tím spojené sankce či jiné negativní právní následky (ať již stanovené Smlouvou či právními předpisy) v případě: (i) vyhlášení nouzového stavu vládou ČR či jiných obdobně závažných situací (např. živelních událostí ovlivňujících běžné fungování ČR či té její části, ve které se nachází sídlo Poskytovatele nebo Zákazníka); nebo (ii) událostí vyšší moci. V uvedených případech je Poskytovatel povinen Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat o povaze výše uvedených překážek a jejich očekávaném trvání. O uvedený čas se prodlužuje doba pro zahájení poskytování a dokončení Služeb (zejména vyřešení zadaného požadavku na Technickou podporu) nebo dodání Zboží, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

11. ZPŮSOB A MÍSTO DODÁNÍ SLUŽEB A ZBOŽÍ

Služby

- 11.1. Služby budou poskytovány vzdáleně – elektronicky. Pouze Služby, které z jejich povahy není možné poskytnout vzdáleně – elektronicky budou poskytovány v sídle Zákazníka, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.





- 11.2. V případě poskytování Služeb jinak než vzdáleně – elektronicky nebo v sídle Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi související náklady, které na straně Poskytovatele vzniknou (zejména cestovné, případně náklady na ubytování a stravné pracovníků Poskytovatele).

Zboží

- 11.3. Zboží se Poskytovatel zavazuje dodat bez zbytečného prodlení ode dne uzavření Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že termín dodání Zboží může být ovlivněn dodáním Zboží ze strany Třetích stran Poskytovateli. To platí zejména pro Zboží, které Poskytovatel bude teprve po uzavření Smlouvy objednávat přímo pro Zákazníka.
- 11.4. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je místem dodání Zboží sídlo Zákazníka uvedené v obchodním rejstříku ke dni uzavření Smlouvy.
- 11.5. Nedohodnou-li se Smluvní strany, jak má být Zboží zabaleno, zabalí jej Poskytovatel podle běžných standardů na trhu; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování Zboží a jeho ochranu. Stejným způsobem opatří Poskytovatel Zboží pro přepravu.
- 11.6. V případě Zboží, které Poskytovatel bude teprve po uzavření Smlouvy objednávat přímo pro Zákazníka Smluvní strany sjednávají, že Zboží bude zabaleno tak, jak jej zabalí jeho původní prodávající či dodavatel. Stejným způsobem bude dané Zboží opatřeno pro přepravu.
- 11.7. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nese náklady přepravy a balení Zboží Poskytovatel.
- 11.8. V případě přepravy Zboží zajišťované Poskytovatelem či jeho smluvními partnery přechází nebezpečí škody na Zboží na Zákazníka až okamžikem řádného předání Zboží v místě dodání, které zahrnuje i vykládku Zboží.
- 11.9. V případě přepravy Zboží zajišťované Zákazníkem, přechází nebezpečí škody na Zboží na Zákazníka okamžikem, kdy první přepravce přebere Zboží od Poskytovatele či Poskytovatelem určené Třetí osoby.
- 11.10. Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí Zboží či jakékoli jeho části je-li viditelně poškozeno nebo je-li poškozen jeho obal (za poškození obalu se nepovažují jeho drobné oděrky, ušpinění atd.).

12. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva o dodávce Služeb

- 12.1. Smlouva o dodávce Služeb je uzavírána na dobu neurčitou, a to s výjimkou případů, kdy:
- 12.1.1. Smlouva stanoví jinak; nebo





- 12.1.2. poskytované Služby jsou dle jejich specifikace či povahy poskytovány na dobu určitou.
- 12.2. Smlouvu o dodávce Služeb uzavřenou na dobu neurčitou je každá ze Smluvních stran oprávněna vypovědět i bez udání důvodu, a to ve 3měsíční výpovědní době.
- 12.3. Smlouvu o dodávce Služeb je Zákazník dále oprávněn vypovědět v případě, že se Poskytovatel dopustí porušení Smlouvy (včetně VOP), a toto porušení nenapraví ani do 15 pracovních dní ode dne, kdy jej k tomu Zákazník písemně vyzve.
- 12.4. Smlouvu o dodávce Služeb je Poskytovatel dále oprávněn vypovědět v případě:
- 12.4.1. prodlení Zákazníka s úhradou jakékoli části Odměny delšího než 30 kalendářních dní, a to bez výpovědní doby;
 - 12.4.2. že Zákazník neposkytne Poskytovateli součinnost nutnou k poskytnutí Služeb, a neučiní tak ani do 30 kalendářních dní ode dne, kdy jej k tomu Poskytovatel písemně vyzve. Výpovědní doba v takovém případě činí 1 měsíc;
 - 12.4.3. porušení Smlouvy (včetně VOP) či porušení Podmínek Třetích stran, přičemž v případě závažného porušení je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvy bez výpovědní doby; v ostatních případech v 3denní výpovědní lhůtě; nebo
 - 12.4.4. insolvence či hrozící insolvence Zákazníka, a to bez výpovědní doby.
- 12.5. Smlouvu na poskytování Služeb Třetích stran je Poskytovatel dále oprávněn vypovědět v případě, že zanikne oprávnění Poskytovatele zprostředkovávat prodej či poskytování Služeb Třetích stran. V takovém případě Smlouva se Zákazníkem zanikne ke dni zániku oprávnění Poskytovatele zprostředkovávat prodej či poskytování Služeb Třetích stran, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel je povinen o zániku smlouvy mezi ním a Třetí stranou informovat Zákazníka bez zbytečného odkladu, jakmile se o skutečnosti vedoucí k zániku dané smlouvy dozví.
- 12.6. Smlouvu na dodávku Služeb Třetích stran s fixní minimální konzumací nelze ukončit žádným způsobem (zejména výpovědí či odstoupením) před uplynutím sjednané doby poskytování uvedených Služeb, a to s výjimkou dohody Smluvních stran či výpovědi dle čl. 12.5 VOP. Pro vyloučení pochybností se Zákazník vzdává práva Smlouvu na dodávku Služeb Třetích stran s fixní minimální konzumací jakkoli ukončit před uplynutím sjednané doby poskytování uvedených Služeb.
- 12.7. Ve vztahu k výpovědi Smlouvy o dodávce Služeb platí, že:





- 12.7.1. výpovědní doba určená v měsících začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena vypovídající Smluvní straně;
 - 12.7.2. výpověď bez výpovědní doby je účinná okamžikem jejího doručení Smluvní straně. V důsledku toho smluvní vztah založený Smlouvou zaniká doručením výpovědi;
 - 12.7.3. s výjimkou výpovědi bez udání důvodu musí výpověď obsahovat její důvod, jinak nemá právní účinky;
 - 12.7.4. výpověď se může týkat všech Služeb nebo jen některých z nich, a to dle volby vypovídající Smluvní strany; a
 - 12.7.5. výpověď může být učiněna i elektronicky, a to včetně komunikace e-mailem.
- 12.8. Smlouva o dodávce Služeb Poskytovatele se automaticky prodlužuje na další období shodné s původním sjednaným obdobím, pokud žádná ze Smluvních stran nejpozději 30 dní před uplynutím původního sjednaného období Smlouvu písemně nevypoví nebo písemně neoznámí druhé Smluvní straně, že již nemá zájem na jejím pokračování. U Služeb Třetích stran se automatické prodloužení čerpání Služeb Třetích stran řídí Podmínkami Třetích stran. V případě automatického prodloužení čerpání Služeb Třetích stran se automaticky prodlužuje i Smlouva, a to na dobu dalšího čerpání Služeb Třetích stran.
- 12.9. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy o dodávce Služeb odstoupit pouze v případech stanovených právními předpisy. V případě, že Služby dle Smlouvy mají být poskytovány nepřetržitě, opakovaně či postupně, má odstoupení od Smlouvy účinky jen pro dosud neposkytnuté Služby či jejich části.

Smlouva o dodávce Zboží

- 12.10. Smluvní strany mohou od Smlouvy o dodávce Zboží odstoupit pouze v případech stanovených právními předpisy nebo VOP.
- 12.11. Od Smlouvy o dodávce Zboží je Poskytovatel oprávněn dále odstoupit v případě:
- 12.11.1. prodloužení Zákazníka s úhradou jakékoliv části Odměny delšího než 30 kalendářních dní;
 - 12.11.2. že Zákazník neposkytne Poskytovateli součinnost nutnou k dodání či specifikaci Zboží, a neučiní tak ani do 30 kalendářních dní ode dne, kdy jej k tomu Poskytovatel písemně vyzve;





12.11.3. závažného nebo opakovaného porušení Smlouvy (včetně VOP) či porušení Podmínek Třetích stran; nebo

12.11.4. insolvence či hrozící insolvence Zákazníka.

Společná ustanovení pro ukončení Smlouvy

12.12. Ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem nemá vliv na práva a povinnosti Smluvních stran vzniklé do doby ukončení Smlouvy (zejména právo na Odměnu).

12.13. V případě ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem poskytne Poskytovatel Zákazníkovi na jeho žádost nezbytnou součinnost pro převod či migraci uživatelských účtů Zákazníka a jeho koncových uživatelů a dat Zákazníka z infrastruktury Poskytovatele či Třetích stran do infrastruktury určené Zákazníkem. Součinnost Poskytovatel poskytne v rozsahu, v jakém je to s ohledem na druh Služeb technicky možné za rozumně vynaloženého úsilí, a v případě Služeb Třetích stran zároveň v rozsahu, v jakém to Třetí strany umožňují. Za účelem převodu či migrace účtů a dat vypracují Smluvní strany plán převodu či migrace. Za činnost Poskytovatele dle tohoto čl. 12.13 VOP bude mít Poskytovatel nárok na Odměnu ve výši dohodnuté Smluvními stranami.

13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že si je vědom povinností, které pro něj coby správce plynou z Nařízení a dalších obecně závazných právních předpisů v souvislosti se zpracováním osobních údajů třetích osob (uživatelů, zaměstnanců a uchazečů o zaměstnání, klientů, dodavatelů a dalších smluvních partnerů Zákazníka včetně potenciálních smluvních partnerů a kontaktních osob u těchto subjektů), k němuž dochází v rámci činnosti Zákazníka (dále jen „**subjekty údajů**“), a zavazuje se je po dobu trvání Smlouvy dodržovat. Účel a prostředky zpracování osobních údajů subjektů údajů určuje výhradně Zákazník, přičemž osobní údaje jsou po celou dobu trvání Smlouvy pod plnou kontrolou Zákazníka a jsou uchovávány výhradně v elektronických systémech Zákazníka nebo třetích osob. Poskytovatel nenese odpovědnost za řádné plnění povinností správce osobních údajů ze strany Zákazníka a právních povinností třetích osob.

13.2. Při poskytování Služeb ani v souvislosti s nimi zpravidla ze strany Poskytovatele nedochází ke zpracování žádných osobních údajů subjektů údajů ve smyslu článku 13.1 VOP a Poskytovatel tak ve vztahu k těmto osobním údajům nevystupuje jako zpracovatel. V případě, že Služby nelze řádně poskytnout bez zpřístupnění osobních údajů Poskytovateli, může Poskytovatel k těmto osobním údajům v jednotlivých případech (*ad hoc*) přistoupit jenom na základě doloženého požadavku Zákazníka, v rozsahu nezbytném pro řádné poskytnutí Služeb





a v souladu s pokyny Zákazníka. V případě, že by taková operace nebo jiná činnost Poskytovatele související s poskytováním Služeb měla povahu zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení, použijí se ustanovení čl. 13.3 až 13.19 VOP, které představují smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení. Ustanovení čl. 13.3 až 13.19 VOP se použijí jen tehdy, není-li mezi Zákazníkem a Poskytovatelem sjednáno jinak, a to ve Smlouvě nebo v jiné jejich písemné dohodě.

- 13.3. Pro případ, že by při poskytování Služeb byly za účelem a v rozsahu určeném Zákazníkem a na základě jeho pokynů prováděny činnosti zpracování osobních údajů subjektů údajů Poskytovatelem jako zpracovatelem pro Zákazníka jako správce, upravuje čl. 13.3 až 13.19 VOP vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, pravidla a další podmínky ochrany a nakládání s osobními údaji subjektů údajů, které budou poskytnuty Poskytovateli nebo k nimž bude mít Poskytovatel přístup v souvislosti s plněním Smlouvy (dále jen „**osobní údaje**“). Uzavřením Smlouvy se smluvní strany pro případ provádění takových operací zpracování zavazují tato pravidla a další podmínky dodržovat.
- 13.4. Zákazník pověřuje Poskytovatele zpracováváním osobních údajů za Zákazníka, a to v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Služeb a dosažení účelu Smlouvy. Předmět, povaha a účel zpracování osobních údajů jsou dány konkrétním obsahem a rozsahem Služeb, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi dle Smlouvy. Dotýká-li se poskytování Služeb osobních údajů, předmětem zpracování může dle povahy konkrétní Služby být provádění činností zpracování spočívajících zejména v uložení, vyhledání, seřazení, třídění, strukturování, kombinování, zpřístupnění přenosem, blokování, anonymizaci, pseudonymizaci, výmazu (likvidaci), migraci nebo rozdělení databází nebo jejich částí, jakož i v analýze, zjišťování chyb, testování databází a dalších obdobných činnostech, při nichž může docházet k přístupu k osobním údajům subjektů údajů, a to s využitím manuálních i automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Služeb. Jinak je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektů údajů, k nimž může mít přístup, výhradně na základě doloženého pokynu Zákazníka. Povinnosti Poskytovatele stanovené Smlouvou nebo na jejím základě se pro tento účel považují za pokyn Zákazníka.
- 13.5. Poskytovatel je oprávněn osobní údaje subjektů údajů zpracovávat výhradně za účelem a v rozsahu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy, kterým se pro účely tohoto článku myslí i zvyšování kvality poskytovaných Služeb (např. za účelem zvýšení standardu ochrany osobních údajů). Poskytovatel neprovádí s osobními údaji jiné než shora uvedené operace, zejména k osobním údajům svévolně nepřistupuje, nezasahuje do nich, nepozměňuje je, nevyužívá je pro své vlastní potřeby, ani je nepředává třetím osobám; čl. 13.10 VOP tím není dotčen.





- 13.6. Není-li v souvislosti s poskytováním Služeb výslovně sjednáno jinak, zpracování osobních údajů dle Smlouvy nezahrnuje předávání osobních údajů do třetí země ani mezinárodní organizaci, ani zpracování osobních údajů na prostředcích umístěných v třetích zemích. Na základě Smlouvy nejsou zpracovávány zvláštních kategorie osobních údajů ani osobní údaje, které se týkají rozsudků v trestních věcech a trestných činů.
- 13.7. Zákazník je povinen zajistit, aby účel zpracování veškerých osobních údajů zpracovávaných dle Smlouvy Poskytovatelem za Zákazníka byl v souladu s právními předpisy, a aby zpracování bylo po celou dobu trvání kryto náležitým právním základem. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli překročení účelu zpracování Zákazníkem a porušení právního základu zpracování definovaného Zákazníkem, pokud není způsobeno porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 13.8. Po celou dobu trvání zpracování osobních údajů bude mít Poskytovatel zavedena veškerá odpovídající opatření požadovaná ve smyslu článku 32 Nařízení, a to tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů. Poskytovatel se zejména zavazuje realizovat vhodná technická a organizační opatření (včetně např. přijetí vnitřních nařízení a směrnic) pro zajištění bezpečnosti osobních údajů s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k možným rizikům. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 13.9. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje odpovídajícím organizačním a technickým zabezpečením tak, aby zpracování osobních údajů Poskytovatelem pro Zákazníka splňovalo požadavky Nařízení a aby zejména nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování nebo k jinému zneužití. Poskytovatel zajistí ochranu osobních údajů před přístupem nepovolaných osob zamezením přístupu neoprávněných osob do svých prostor, jakož i náležitou ochranou software i hardware. Poskytovatel zejména zajistí, aby systémy pro zpracování osobních údajů na straně Poskytovatele používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřizovaných individuálně výlučně pro tyto osoby. Poskytovatel bude pravidelně prověřovat funkčnost a dostatečnost svých systémů vnitřní kontroly a řízení rizik včetně řízení rizika výskytu mimořádných událostí, které by mohly mít významný negativní vliv na řádný výkon zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy.





- 13.10. Uzavřením Smlouvy Zákazník uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit do zpracování další zpracovatele, pokud poskytnou dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky Nařízení, tohoto čl. 13 VOP a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů. Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Zákazníka provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nejméně stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v tomto čl. 13 VOP, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení a tohoto čl. 13 VOP. Poskytovatel bude přitom Zákazníka předem informovat o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Za činnost případného dalšího zpracovatele odpovídá Poskytovatel tak, jako by tuto činnost vykonával sám. Seznam dalších zpracovatelů podle tohoto čl. 13.10 VOP je k dispozici u Poskytovatele.
- 13.11. Po dobu trvání smluvního vztahu dle Smlouvy i po jeho skončení se Poskytovatel zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a nepředávat je jakýmkoli dalším subjektům vyjma plnění zákonné povinnosti, a nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých povinností dle Smlouvy a svých zákonných povinností. Poskytovatel zaváže k mlčenlivosti (důvěrnosti) ve stejném rozsahu i všechny osoby (svých zaměstnanců a svých dalších spolupracovníků), které budou mít při plnění Smlouvy k osobním údajům přístup, pokud se na ně již nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti. Poskytovatel rovněž zajistí dodržování povinnosti mlčenlivosti ze strany těchto osob ve vztahu k přijatým bezpečnostním a dalším opatřením, jejichž zpřístupnění nepovolaným osobám by mohlo ohrozit bezpečnost zpracování osobních údajů. Poskytovatel zajistí, že povinnost mlčenlivosti těchto osob bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu k Poskytovateli.
- 13.12. Poskytovatel bude Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu jeho činnosti s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel s ohledem na předmět Smlouvy k dispozici.
- 13.13. Poskytovatel bude Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Zákazníkovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů dle kapitoly III Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel s ohledem na předmět Smlouvy k dispozici.
- 13.14. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekcí,





prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje.

- 13.15. Poskytovatel bude neprodleně informovat Zákazníka v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje Nařízení nebo jiné obecně závazné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.
- 13.16. Poskytovatel bude neprodleně informovat Zákazníka v případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, v případě neoprávněného přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití. Zároveň s tím Poskytovatel přijme vhodná a efektivní opatření k odstranění závadného stavu, k opětovnému zajištění bezpečnosti osobních údajů a minimalizaci škod.
- 13.17. Doba trvání zpracování osobních údajů je dána trváním Smlouvy. Po ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy Poskytovatel v souladu s rozhodnutím Zákazníka veškeré osobní údaje subjektů údajů, pokud mu byly poskytnuty, buď vymaže, nebo je vrátí Zákazníkovi po ukončení poskytování Služeb Poskytovatele spojených se zpracováním a vymaže existující kopie, pokud ustanovení obecně závazných právních předpisů nepožadují uložení daných osobních údajů. Tím není dotčeno zpracování osobních údajů Třetími stranami v rámci poskytování Služeb Třetích stran.
- 13.18. Povinnosti, které v oblasti zpracování a ochrany osobních údajů plynou pro Zákazníka zejména z článku 32 Nařízení, nejsou tímto čl. 13 VOP dotčeny a za jejich řádné plnění odpovídá výlučně Zákazník. Zákazník bere na vědomí, že je jako správce osobních údajů primárně a plně odpovědný za újmu, kterou způsobí zpracováním osobních údajů, které porušuje Nařízení. Poskytovatel není povinen ani oprávněn provádět kontrolu toho, zda Zákazník plní své povinnosti při zpracování osobních údajů. Zákazník odpovídá rovněž za řádné zajištění nastavení přístupu k osobním údajům při využívání Služeb Poskytovatele a Služeb Třetích stran.
- 13.19. Poskytovatel nenese odpovědnost ani za zpracování osobních údajů pro Zákazníka nebo jeho jménem jinými subjekty včetně Třetích stran v rámci poskytování Služeb Třetích stran nebo v souvislosti s nimi. Zákazník bere na vědomí, že před poskytnutím nebo jiným zpřístupněním osobních údajů Třetí straně je povinen se seznámit s podmínkami zpracování osobních údajů těmito Třetími stranami a postupovat v souladu s nimi. V této souvislosti Zákazník bere na vědomí, že v případě migrace dat k Třetím stranám prováděnou Poskytovatelem nemá Poskytovatel přístup k osobním údajům a nevystupuje tak ve vztahu k Zákazníkovi a těmto osobním údajům v postavení zpracovatele. Zákazník je povinen zajistit,





že prostá migrace dat prováděná Poskytovatelem nebude zahrnovat nebo vyžadovat jakékoliv zpracování osobních údajů Poskytovatelem.

14. POVINNOST MLČENLIVOSTI

14.1. Žádná ze Smluvních stran nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany sdělit či jakkoli poskytnout žádné třetí osobě jakékoliv informace či dokumenty: (i) o Službách či Zboží; (ii) Smlouvě, jejích podmínkách a jednáních s ní spojených; a/nebo (iii) týkající se obchodního tajemství či jiných obdobně citlivých informací druhé Smluvní strany. Uvedený zákaz platí s výjimkou poskytnutí informací či dokumentů:

- 14.1.1. poradcům Smluvních stran a případným třetím osobám užitým Poskytovatelem pro poskytování Služeb, pokud jsou vázáni povinností mlčenlivosti alespoň ve stejném rozsahu jako Smluvní strany dle Smlouvy;
- 14.1.2. orgánům veřejné moci včetně soudů, pokud jsou Smluvní strany povinny informace poskytnout podle obecně závazných předpisů, pravomocných aktů orgánů výkonné moci či pravomocných rozhodnutí soudu;
- 14.1.3. na základě povinnosti stanovené právními předpisy v jakékoli jurisdikci, které Smluvní strany podléhají či budou podléhat;
- 14.1.4. které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením Smlouvy;
- 14.1.5. Třetím stranám, pokud je Třetí strany budou vyžadovat za účelem poskytnutí Služeb Třetích stran či v souvislosti s nimi; a
- 14.1.6. v souladu se Smlouvou.

14.2. Aniž je tím dotčen čl. 14.1 VOP souhlasí Zákazník, aby Poskytovatel užíval následující informace pro účely svých obchodních referencí a pro účely výběrových řízení:

- 14.2.1. informaci o tom, že poskytuje Služby, jejich rámcovém rozsahu, základních parametrech a funkcích;
- 14.2.2. jméno/firmu a identifikaci Zákazníka včetně hlavního kontaktu Zákazníka, se kterým bude Poskytovatel ohledně poskytování Služeb v kontaktu; a
- 14.2.3. rámcové výši celkové Odměny za poskytování Služeb.

14.3. Smluvní strany sjednávají, že závazek mlčenlivosti dle tohoto čl. 14 VOP zanikne nejdříve 3 roky po ukončení Smlouvy ve vztahu k poslední z poskytovaných Služeb jakýmkoli způsobem. Smlouvu nelze ve vztahu k závazku mlčenlivosti vypovědět ani jakkoli jinak ukončit během jeho trvání.





15. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 15.1. Uzavřením Smlouvy Zákazník prohlašuje, že není spotřebitelem ve smyslu § 419 ObčZ.
- 15.2. Bez souhlasu Poskytovatele není Zákazník oprávněn: (i) jednostranně započíst jakýkoliv svůj nárok či pohledávku vyplývající ze Smlouvy či se Smlouvou související proti jakémukoliv nároku či pohledávce Poskytovatele; (ii) jakékoli právo či povinnost ze Smlouvy postoupit na třetí osobu; a (iii) postoupit Smlouvu jako celek či jakoukoli její část na třetí stranu.
- 15.3. Smluvní strany na sebe ve smyslu ustanovení § 1764 ObčZ berou nebezpečí změny okolností a žádná ze Smluvních stran tedy není oprávněna domáhat se po druhé Smluvní straně a/nebo soudně obnovení jednání o Smlouvě z důvodu podstatné změny okolností zakládající hrubý nepoměr v právech a povinnostech Smluvních stran. Žádná ze Smluvních stran není v postavení slabší smluvní strany. Na Smlouvu se neužijí ustanovení § 1798–1801 ObčZ a § 1740 odst. 3 ObčZ.
- 15.4. Bude-li jakékoli ustanovení Smlouvy nebo VOP shledáno příslušným soudem nebo jiným orgánem zdánlivým, neplatným, nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné a ostatní ustanovení Smlouvy či VOP budou nadále trvat, pokud lze rozumně předpokládat, že by Smluvní strany Smlouvu uzavřely i bez takového ustanovení, pokud by zdánlivost, neplatnost nebo nevymahatelnost rozpoznaly včas (oddělitelné ujednání). Smluvní strany v takovém případě bez zbytečného odkladu uzavřou dodatek ke Smlouvě, který umožní dosažení výsledku stejného, a pokud to není možné, pak co nejbližšího tomu, jakého mělo být dosaženo zdánlivým, neplatným, nebo nevymahatelným ustanovením.
- 15.5. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ohledně jejího předmětu a nahrazuje jakékoli dřívější smlouvy a dohody mezi Smluvními stranami se stejným či obdobným předmětem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že jakékoli obchodní podmínky Zákazníka se na vztah ze Smlouvy či s ním související neužijí; pokud by na ně Zákazník během uzavírání Smlouvy odkázal, není Smlouva uzavřena.
- 15.6. Smlouva může být měněna či doplňována výlučně formou písemných dodatků, které musí být uzavřeny oběma Smluvními stranami. Tímto čl. 15.6 VOP není dotčena možnost komunikace mezi Smluvními stranami v elektronické formě, a to včetně možnosti tímto způsobem Smlouvu vypovědět či od ní odstoupit či jí změnit.
- 15.7. Smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky s vyloučením kolizních norem mezinárodního práva soukromého.
- 15.8. Tyto VOP jsou platné od 15. března 2025. Znění VOP může Poskytovatel v budoucnu měnit či doplňovat. Případnou změnou však nebudou dotčena práva a povinnosti vzniklá za doby účinnosti předchozího znění VOP.



