

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY Omni-A

Doporučujeme, abyste si obchodní podmínky přečetli celé, protože jste jimi zavázáni a musíte je dodržovat. Níže však doplňujeme shrnutí těch nejdůležitějších bodů:

- Smlouvu řídící se těmito všeobecnými obchodními podmínkami nejčastěji uzavřeme ve chvíli, kdy nám doručíte zpět podepsanou objednávku, kterou vám na základě vaší poptávky našich služeb doručíme. Ještě předtím vám však běžně poskytneme zkušební verzi našeho software, na které si spolupráci vyzkoušíme a umožní nám to poskytnout vám software na míru. I během užívání zkušební verze software se na vás však vztahují některá ustanovení těchto podmínek, zejména ta obsažená v čl. 7. podmínek. V případě rozporu smlouvy s těmito podmínkami má přednost smlouva.
- Smlouvu s námi uzavíráte v pozici podnikatele, nevztáhnou se na vás tedy ustanovení chránící spotřebitele. Neposkytujeme vám ani tzv. veřejnou službu elektronických komunikací, tudíž se naše a vaše povinnosti a práva obecně neřídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Náš software pro provoz a správu call center je totiž v návaznosti na tyto podmínky poskytován na míru vám jako zákazníkovi na základě smlouvy a dílčích objednávek, které se řídí těmito podmínkami s případnými odchylkami obsaženými v konkrétní smlouvě nebo dílčí objednávce. Poskytování tohoto software není službou elektronických komunikací.
- V rámci našich služeb, které spočívají zejména v poskytnutí uvedeného software a jeho úpravách, vám dle těchto podmínek můžeme poskytnout i telefonní čísla, na kterých bude vaše call centrum fungovat. Tato čísla vám poskytujeme pouze zprostředkovaně prostřednictvím poskytovatele veřejných služeb elektronických komunikací Quantcom <https://www.quantcom.cz/> a k dočasnému užívání. Po skončení smlouvy tedy k těmto číslům ztratíte přístup. Vzhledem k povaze našich služeb a dočasnosti poskytnutí telefonních čísel máte nárok na přenesení čísel k jinému poskytovateli služeb pouze po dohodě s námi a za poplatek uvedený v ceníku.
- Tyto podmínky neřeší poskytování jakéhokoli hardware, který vám poskytneme jen na základě zvláštní smlouvy. Součástí našich služeb není ani poskytování pracovníků pro vaše call centrum.
- Děláme vše proto, aby náš software a další služby fungovaly bez problému. Pokud přece jen narazíte na nějaký problém nebo vadu, zavazujete se nám ji bez zbytečného odkladu sdělit tak, abychom ji mohli pro vás a potenciálně i pro další zákazníky co nejrychleji odstranit. Můžete tak nejjednodušeji učinit přímo v uživatelském účtu v sekci „Podpora“ anebo na e-mailové adrese [servicedesk@alcasys.eu](mailto:servicedesk@alcasys.eu).
- Osobní údaje vašich zaměstnanců nebo jiných spolupracovníků a vašich zákazníků zpracováváme jako zpracovatel osobních údajů na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, která je součástí těchto podmínek.

Podmínky mají tyto části:

- Definice některých pojmů
- Úvodní ustanovení
- Uzavření Smlouvy, Zkušební verze
- Uživatelský účet
- Obecná pravidla poskytování Služeb
- Pronájem Telefonních čísel
- Práva a povinnosti Uživatele
- Práva a povinnosti Poskytovatele
- Platební podmínky a cena, úhrada hovorného
- Řešení Závad
- Odpovědnost za vady, reklamace
- Omezení odpovědnosti za újmu
- Licenční ujednání
- Ukončení Smlouvy
- Mlčenlivost
- Smluvní pokuty

- Ochrana osobních údajů
- Závěrečná ustanovení
- Příloha č. 1 – Podmínky zpracování osobních údajů

## 1. Definice některých pojmů

1.1. V rámci Podmínek jsou používány následující definice:

- „**Ceník**“ je aktuální platný ceník Služeb zveřejněný a dostupný na <https://omni-a.alcasys.cz/cenik>;
- „**Dílčí objednávka**“ objednávka dalších Služeb po uzavření Smlouvy;
- „**Podmínky**“ jsou tyto všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování neveřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem, které tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavřené mezi Stranami;
- „**Poskytovatel**“ je společnost ALCASYS Czech Republic, s.r.o., se sídlem Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO 047 31 310, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 252483;
- „**Službami**“ se rozumí všechny služby poskytované ze strany Poskytovatele Uživateli, mezi něž patří zejména zpřístupnění Software v režimu SaaS (software-as-a-service, software jako služba), pronajmutí telefonních čísel k dočasnému užívání, případný další rozvoj nebo integrace Software a další služby uvedené výslovně v těchto Podmínkách nebo dohodnuté ve Smlouvě či Dílčí objednávce; služby poskytované jako neveřejné služby elektronických komunikací jsou poskytované na základě oprávnění Českého telekomunikačního úřadu.
- „**Smlouva**“ je závazné ujednání mezi Uživatelem a Poskytovatelem o poskytování Služeb a digitálního obsahu za účelem jejich užívání Uživatelem.
- „**Software**“ je komplexní systémové řešení s názvem Omni-A sloužící pro zajištění provozu omnichannel kontaktních center (např. řazení hovorů na příslušná telefonní čísla, integrace dat o zákaznících Uživatele na jedno místo, reporting). Další popis Software je obsažen ve specifikaci uvedené na webových stránkách <https://omni-a.alcasys.cz>.
- „**Strany**“ jsou Uživatel a Poskytovatel;
- „**Telefonní číslo**“ je telefonní číslo pronajaté Uživateli k užívání v rámci poskytování Služeb;
- „**Uživatel**“ je právnická nebo podnikající fyzická osoba, která uzavře s Poskytovatelem Smlouvu a má právo užívat Služby;
- „**Uživatelský účet**“ je neveřejná část Software, do které může Uživatel vstoupit zadáním přihlašovacích údajů;
- „**Web**“ jsou webové stránky dostupné na internetové adrese [www.alcasys.cz](http://www.alcasys.cz) provozované Poskytovatelem;
- „**Závada**“ je chyba nebo vada Softwaru, která způsobí, že Software nefunguje, je ztížený jeho provoz nebo jeho uživatelská přístupnost;
- „**Zkušební verze**“ je verze Software zpřístupněná Uživateli před uzavřením Smlouvy na zkoušku, jejímž účelem je vyzkoušení spolupráce Stran a příprava nastavení Software na míru Uživateli.

1.2. Další definice obsahují Podmínky přímo v textu.

## 2. Úvodní ustanovení

2.1. Právě čtete obchodní podmínky Poskytovatele, společnosti ALCASYS Czech Republic, s.r.o., se sídlem Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO 047 31 310, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 252483.

2.2. Poskytovatel svým Uživatelům může poskytovat zejména následující Služby:

- zpřístupnění Software k užívání za účelem provozování omnichannel komunikačního

řešení a call centra Uživatelé;

- b) pronájem Telefonních čísel za účelem jejich dočasného užívání Uživatelé;
- c) customizace a nastavení Software (společně jako „**Nastavení**“);
- d) integrace Software na další software využívaný Uživatelé (např. CRM; „**Integrace**“);
- e) rozvoj Software („**Rozvoj**“).

2.3. Tyto Podmínky upravují pravidla poskytování Služeb Poskytovatelé. Vztahují se tedy na smlouvu o poskytování digitálního obsahu a smlouvu o poskytování Služeb, kterou spolu Poskytovatel a Uživatel uzavírají, a jsou její nedílnou součástí. Konkrétní rozsah poskytovaných Služeb je předmětem Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 3. Podmínek.

2.4. Poskytovatel zpracovává některé osobní údaje zaměstnanců, jiných spolupracovníků a zákazníků Uživatelé. O tom, jak s nimi pracuje, se Uživatel dočte ve Smlouvě o zpracování osobních údajů obsažené v příloze č. 1 Podmínek.

2.5. V případě jakýchkoliv otázek může Uživatel kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím těchto údajů:

ALCASYS Czech Republic, s.r.o.

Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, Česká republika

Webová stránka: <https://alcasys.cz>

E-mail: [servicedesk@alcasys.eu](mailto:servicedesk@alcasys.eu)

Telefon: +420 226 236 444

### 3. Uzavření Smlouvy, Zkušební verze

3.1. Uzavření Smlouvy probíhá následujícím způsobem:

- a) Uživatel zašle Poskytovateli poptávku prostřednictvím e-mailové adresy, telefonicky, nebo jiným způsobem („**Poptávka**“).
- b) Poskytovatel Uživateli potvrdí Poptávku a na jejím základě a po poskytnutí veškerých potřebných informací zpřístupní Uživateli Zkušební verzi Software za účelem vyzkoušení spolupráce Stran a přípravy nastavení Software na míru Uživateli.
- c) Poskytovatel na základě Poptávky po skončení období vyhrazeného k užívání Zkušební verze zašle Uživateli na e-mailovou adresu sdělenou Uživatelé nebo jiným prokazatelným způsobem objednávku Služeb („**Objednávka**“). Součástí Objednávky jsou tyto Podmínky;
- d) Objednávka bude obsahovat zejména označení a popis požadovaných Služeb vč. jejich Uživatelé požadované úrovně, pokud Poskytovatel nabízí různé úrovně Služby; ceny požadovaných Služeb; případně i termín dodání či zpřístupnění, délku trvání Objednávky (ta činí 12 měsíců, nedohodnou-li se Strany jinak) a způsob fakturace, pokud se liší od těchto Podmínek.
- e) Smlouva je mezi Poskytovatelé a Uživatelé uzavřena podpisem nebo jiným výslovným potvrzením Objednávky oběma Stranami. Jakékoli změny, odchylky, dodatky či výhrady Uživatelé k Objedávce se považují za novou Poptávku, na základě které připraví Poskytovatel aktualizovanou Objednávku. V případě těchto změn Objednávky považovaných za novou Poptávku již Uživatel nemá právo na opakované zpřístupnění Zkušební verze, pokud se Strany nedohodnou jinak.
- f) Uzavřením Smlouvy Uživatel stvrzuje, že se seznámil s Podmínkami, souhlasí s nimi a zavazuje se jimi řídit.

3.2. Zkušební verze Software bude Uživateli zpřístupněna na dobu 30 dnů nebo na jinou dobu dohodnutou mezi Stranami. Uživatel se při užívání Zkušební verze i kdykoli po jejím skončení a před uzavřením Smlouvy může rozhodnout spolupráci ukončit a Smlouvu neuzavřít. Stejně tak Poskytovatel není povinen uzavřít s Uživatelé Smlouvu a vyhovět tak Poptávce Uživatelé.

3.3. Kde je to relevantní, vztahují se tyto Podmínky již na poskytování Služeb v průběhu užívání

Zkušební verze Objednatel. Objednatel je zejména povinen dodržovat povinnosti ve vztahu k poskytnutému Software uvedené v čl. 7. a 13. Podmínek. Objednatel naopak nemá právo se v průběhu užívání Zkušební verze domáhat ustanovení čl. 8., 10. a 11. Podmínek, neboť cílem Zkušební verze je umožnit Objednateli zkoušku Software před jeho plným zpřístupněním.

- 3.4. Poskytovatel zpřístupní Uživateli Software nejpozději do 5 pracovních dnů od uzavření Smlouvy, nedohodnou-li se Strany ve Smlouvě jinak anebo pokud nebude nezbytné zpřístupnění pozdější (například za účelem konfigurace dle požadavků Uživatele). Zpřístupněním Software se rozumí vytvoření 1 či více Uživatelských účtů po skončení přístupu ke Zkušební verzi s přístupem do plné verze Software ve smyslu odst. 4.1. Podmínek. Tímto okamžikem je přístup k Software zřízen a vzniká právo Poskytovatele na úhradu ceny za jeho používání.
- 3.5. Pokud se Strany dohodly, že spolu se zpřístupněním Software dle odst. 3.4. Podmínek dojde i k pronájmu Telefonních čísel ve smyslu čl. 5., Poskytovatel zajistí jejich dostupnost ve stejný okamžik, kdy zpřístupní Software, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 3.6. Má-li Uživatel zájem o poskytnutí dalších Služeb, zejména Nastavení, Integrace nebo Rozvoje Software, může jejich poskytnutí poplat na e-mailové adrese obchod-cz@alcasys.eu. Poskytovatel Uživateli poskytne tyto Služby za cenu určenou v aktuálně účinném Ceníku (jedná-li se o Službu v Ceníku uvedenou) a pošle Uživateli na e-mailovou adresu uvedenou v Uživatelském účtu objednávku těchto dalších Služeb („Dílčí objednávka“). Nedohodnou-li se Strany jinak, Dílčí objednávka bude uzavřena písemně obdobně dle odst. 3.1. Podmínek, případně na základě úhrady proforma faktury vystavené Poskytovatelem, kdy Poskytovatel tyto další Služby je povinen poskytnout až po připsání úhrady na účet.
- 3.7. Dílčí objednávka Služeb bude obsahovat aspoň:
  - a) označení požadovaných Služeb, včetně technické nebo jiné specifikace (je-li k poskytnutí poptávaných Služeb potřebná), která bude podkladem pro řádné poskytnutí dalších Služeb;
  - b) uvedení termínu dodání;
  - c) uvedení ceny Dílčích služeb, které může být provedeno s odkazem na Ceník nebo uvedením cenové kalkulace, případně rozsahu časové náročnosti nebo člověkohodin.
- 3.8. V případě rozporu mezi Podmínkami, Smlouvou a Dílčí objednávkou platí následující pořadí, podle kterého se takový rozpor řeší: Dílčí objednávka, Smlouva, Podmínky.

#### 4. Uživatelský účet

- 4.1. Software je možné využívat pouze prostřednictvím Uživatelského účtu dostupného na webové stránce <https://portal.omni-a.cz/>. Pro užívání Software ve Zkušební verzi vytvoří Poskytovatel Uživateli 1 či více zkušebních Uživatelských účtů, přičemž tyto Uživatelské účty budou následně použity i pro zpřístupnění Software po skončení Zkušební verze. Pro přístup k Software ve Zkušební verzi stanoví Poskytovatel Uživateli dočasné heslo pro prvotní přihlášení k Software, která je Uživatel následně povinen si změnit.
- 4.2. Uživatel je oprávněn v hlavním Uživatelském účtu zřizovat další Uživatelské účty pro své zaměstnance či další spolupracovníky.
- 4.3. Přístupové údaje k Uživatelským účtům není Uživatel oprávněn sdělovat třetím osobám a je povinen chránit je před zneužitím. Pokud má Uživatel podezření, že někdo získal neoprávněně přístup k jednomu či více Uživatelským účtům, nebo že přihlašovací údaje byly jakkoli kompromitovány, je povinen informovat bez zbytečného odkladu Poskytovatele o této skutečnosti a změnit si heslo k dotčenému Uživatelskému účtu.
- 4.4. Uživatelský účet není majetkem Uživatele. Uživatel k němu má pouze přístup na základě těchto Podmínek a veškerá práva k němu zůstávají Poskytovateli. To znamená, že Uživatel nemůže Uživatelský účet prodávat, pronajímat ani jinak poskytnout třetí osobě.
- 4.5. Pokud Uživatel uvede v souvislosti s užíváním Služeb nebo v jakémkoli z Uživatelských účtů nepravdivé nebo nepřesné údaje, odpovídá za případnou újmu, která mu tím může vzniknout. Uživatel se zavazuje veškeré poskytnuté údaje udržovat aktuální, zejména pokud se jedná o údaje potřebné fakturaci Služeb.

- 4.6. Poskytovatel je oprávněn dočasně nebo úplně znemožnit používat Uživateli jakýkoli Uživatelský účet, a to hlavně pokud Uživatel porušil tyto Podmínky nebo právní předpisy. V případě dočasného nebo úplného znemožnění používání Uživatelského účtu z důvodu porušení Podmínek nebo právních předpisů nemá Uživatel právo na slevu z ceny a tato nedostupnost Uživatelského účtu se nepovažuje za Závadu.

## 5. Obecná pravidla poskytování Služeb

- 5.1. Strany jsou povinny poskytovat si veškerou součinnost potřebnou k tomu, aby Poskytovatel mohl poskytovat Uživateli Software a další Služby dle Podmínek a Smlouvy. Pokud neposkytne Uživatel potřebnou součinnost, Poskytovatel není odpovědný za újmu ani prodlení tím způsobené. Totéž platí pro informování o všech důležitých skutečnostech pro dodržení těchto Podmínek nebo plnění Smlouvy či Dílčí objednávky.
- 5.2. Poskytovatel bude poskytovat Služby v termínech stanovených Smlouvou nebo Dílčími objednávkami.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby prostřednictvím třetích osob či subdodavatelů dle svého uvážení bez souhlasu Uživatele.
- 5.4. Poskytovatel bude poskytovat veškeré Služby na dálku a formou vzdáleného přístupu, není-li nutné, aby byly poskytnuty v sídle Uživatele nebo na jiném místě.
- 5.5. Součástí Služeb je i nahrávání hovorů prostřednictvím Software. Poskytovatel nahrává 100 % hovorů realizovaných Uživatелеm a tyto nahrávky ukládá po dobu 6 měsíců (v případě čistě hlasových hovorů) či po dobu 2 měsíců při nahrávání obrazovky (screen recording). Jakékoli změny týkající se nahrávání hovorů (např. změna úložní doby nahrávek) musí být Stranami dohodnuty ve Smlouvě či na základě Dílčí objednávky.
- 5.6. Pokud zákazník Uživatele nedal s nahráváním hovoru souhlas, je Uživatel povinen nahrávání hovoru pro konkrétní hovor vypnout či zajistit okamžité smazání záznamu hovoru nejpozději po jeho skončení. Poskytovatel není odpovědný za zajištění souhlasu s nahráváním ani za nepořizování či mazání nahrávek, které Uživatel není oprávněn ukládat.
- 5.7. Návodů, dokladů nebo jiná dokumentace budou spolu se Software nebo Službami předány jen tehdy, pokud si to Strany výslovně sjednají.
- 5.8. Nebudou-li ve Smlouvě či Dílčí objednávce dalších Služeb sjednány jiné podmínky, vztáhnou se poskytování Služeb Nastavení, Integrace a Rozvoje následující pravidla:
- Nastavení, Integrace i Rozvoj budou provedeny přímo v Software a Uživatel k tomu musí poskytnout veškerou potřebnou součinnost. To zejména u Integrace zahrnuje poskytnutí všech nezbytných přístupů k software třetích stran či do jiné infrastruktury Uživatele a zajištění jiných technických podmínek potřebných k poskytnutí Služby. Neposkytne-li Uživatel přístup, je Služba Integrace poskytnuta již jejím prokazatelným připravením na straně Poskytovatele.
  - Poskytovatel je oprávněn provést Nastavení, Integraci i Rozvoj kdykoli až do termínu dohodnutého Stranami pro jejich provedení. Pokud by mělo mít jejich provedení za následek nedostupnost či omezení funkčnosti Software, Poskytovatel upozorní Uživatele na tuto skutečnost s předstihem, je-li to možné.
  - Jakákoli činnost Poskytovatele, která nevyplývá ze Smlouvy, Dílčí objednávky nebo těchto Podmínek a kterou Uživatel požaduje (zejména zájem Uživatele na změně, nastavení či rozvoji Software nebo jiných Služeb), se považuje za vícepráce. Pokud bude Uživatel po Poskytovateli požadovat provedení víceprací, Strany se na jejich provedení musí dohodnout v nové Dílčí objednávce nebo jiným prokazatelným způsobem.
  - Neujednají-li si Strany jinak, předmětem dodání dalších Služeb není jejich testování ani jiná akceptace. Služba, resp. její výstup, jsou dodány okamžikem jeho zpřístupnění v Software nebo jiným způsobem, o čemž Poskytovatel bude Uživatele informovat. Uživatel může Poskytovateli 7 dnů od zpřístupnění plnění vytknout jeho vady, popsat je a požadovat jejich odstranění. Vady musí být popsány taky, aby je Poskytovatel mohl reprodukovat na své straně.
  - Poskytovatel vytknuté vady odstraní do 10 pracovních dnů nebo v jiné lhůtě dohodnuté

Stranami. Poskytovatel je oprávněn odstranit vadu Software též dodáním alternativního postupu (tzv. workaround), při kterém se vada již dále nebude projevovat a při kterém Software plní své základní funkce, aniž by tím byla významně dotčena uživatelské zkušenost Uživatele.

- f) Výstup Služby se považuje za předaný a Služba za poskytnutou i tehdy, když takový výstup vykazuje drobné vady, které nemají větší vliv na uživatelskou zkušenost Uživatele (např. drobné grafické úpravy) nebo které Poskytovatel není schopen reprodukovat na své straně.

## 6. Pronájem Telefonních čísel

- 6.1. Uživatel je oprávněn při využívání Software a dalších Služeb používat telefonní čísla zajištěná nezávisle na Poskytovateli. Pokud takovými telefonními čísly Uživatel nedisponuje, Poskytovatel mu může v rozsahu ujednaném Smlouvou a na dobu trvání Smlouvy dočasně pronajmout Telefonní čísla. Má-li však Uživatel zájem o zajištění přenositelnosti telefonních čísel ve smyslu § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZEK“), bere na vědomí, že by si v tom případě měl zajistit telefonní čísla sám s poskytovatelem veřejné služby elektronických komunikací.
- 6.2. Uživatel nemá právo na přenositelnost Telefonních čísel ve smyslu § 34 ZEK, nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není provozovatelem veřejné komunikační sítě ani veřejné služby elektronických komunikací a nedisponuje vlastním oprávněním k využívání čísel z číslovacího plánu. Telefonní čísla zajišťuje Uživateli pouze zprostředkovaně od provozovatele veřejné komunikační sítě a poskytovatele veřejné služby elektronických komunikací, společnosti Quantcom. Uživatel je oprávněn si zajistit se souhlasem Poskytovatele přenos Telefonních čísel od společnosti Quantcom dle podmínek této společnosti k jinému Poskytovateli. Služby spojené s přenosem telefonního čísla mohou být Poskytovatelem zpoplatněny dle Ceníku.

## 7. Práva a povinnosti Uživatele

- 7.1. Uživatel se zavazuje užívat Služby pouze v souladu těmito Podmínkami, Smlouvou, příslušnými zákony nebo jinými právními předpisy a dodržovat při užívání Služeb dobré mravy.
- 7.2. Uživatel je povinen si při užívání Software počínat tak, aby užíváním z jeho strany nevznikla újma Poskytovateli, a aby tím nedošlo k porušení právních předpisů nebo práv třetích osob; zejména:
- a) Uživatel nesmí využívat Software k jakýmkoli nelegálním činnostem ani umožňovat nelegální činnost třetím osobám;
  - b) Uživatel nesmí užíváním Software porušovat práva na ochranu osobnosti, vlastnická nebo autorská práva;
  - c) Uživatel není oprávněn umožnit užívání Software třetím osobám, zejména nesmí Software dále prodávat, půjčovat nebo zpřístupňovat třetím osobám. Toto omezení se nevztahuje na užívání Software zaměstnanci Uživatele nebo jinými fyzickými osobami spolupracujícími s Uživatelem;
  - d) Uživatel není oprávněn kopírovat, replikovat nebo jinak rozšiřovat Software nebo kteroukoliv jeho část (zejm. zdrojový kód, databáze, grafické prvky vč. user interface);
  - e) Uživatel není oprávněn Software a jeho zdrojový kód rozmnožovat, upravovat, zpracovávat, překládat, analyzovat, dekompileovat, recompileovat, zpětně analyzovat, spojovat ji s jinými díly ani jinak do něj jinak zasahovat nebo k němu přistupovat;
  - f) Uživatel nesmí jakýmkoli způsobem využívat či kopírovat Software včetně jeho zdrojového kódu k vytvoření nového software, který by byl konkurenční ve vztahu k Software;
  - g) Uživatel nesmí obcházet nebo poškozovat ochranu Software proti jeho zneužití;
  - h) Uživatel nesmí narušovat bezpečnost serverů Poskytovatele a Software a šířit počítačové viry nebo jiný malware;
  - i) Uživatel se nesmí pokoušet získat neoprávněný přístup k serverům Poskytovatele, jakož i k

Uživatelským účtům ostatních Uživatelů a bránit jim v přístupu k Software;

j) není oprávněn vydávat Software za vlastní dílo nebo produkt.

- 7.3. Uživatel je odpovědný za veškeré informace, materiály či jakákoli další data, která vzniknou při užívání Software. Práva k tomuto obsahu náleží nadále Uživateli. Poskytovatel neodpovídá za případný závadný obsah takových dat ani za to, jakým způsobem Uživatel tato data dále využívá.
- 7.4. Uživatel je povinen využít Software a další Služby Poskytovatele v souladu s právními předpisy. Poskytovatel zejména neodpovídá za:
- a) dodržování předpisů při provozu call centra upravujících ochranu osobních údajů nebo oprávněnost zasílání obchodních sdělení, včetně administrace odhlašování ze zasílání obchodních sdělení;
  - b) to, že obsah obchodních sdělení, které Uživatel úmyslně nebo i z nedbalosti odeslal s využitím některého ze svých Uživatelských účtů, odpovídá právním předpisům;
- 7.5. Poskytovatel dle dohody s Uživatelem může pro Uživatele zajistit blokování čísel na straně Uživatele (např. čísel, jejichž uživatelé uvedli, že si nepřejí být dále kontaktováni Uživatelem, tzv. *do not call* seznamy). Poskytovatel však neodpovídá za další kontaktování takových osob Uživatelem i přes tyto blokace.
- 7.6. Pro správné fungování Software je Uživatel povinen užívat řádně aktualizovaný prohlížeč (např. Google Chrome, Edge, Firefox). Uživatel se zavazuje sám a na vlastní náklady udržovat prohlížeč v aktuální verzi. Poskytovatel neodpovídá za vady a případnou škodu vzniklou z důvodu užití nefunkčního či neaktuálního prohlížeče.
- 7.7. Uživatel není oprávněn přetěžovat Software a servery Poskytovatele nad obvyklou míru a ohrožovat funkčnost Software a jeho užívání dalšími zákazníky Poskytovatele. V případě, že Uživatel bude mít zájem využít Software k realizaci virální kampaně nebo jiné činnosti, která by mohla vést k přetížení Software a serverů Poskytovatele, je povinen o tomto informovat Poskytovatele v předstihu nejméně 7 dnů. Bez souhlasu Poskytovatele s provedením takové činnosti není Uživatel oprávněn ji provést. Při realizaci je Uživatel povinen dodržet podmínky stanovené Poskytovatelem v takovém souhlasu. Přetěžováním Software nad obvyklou míru se rozumí situace, kdy Uživatel přetíží telefonní linky vyšším počtem hovorů než kolik činí maximální počet současně volajících, pro které má Software k dispozici, se zohledněním přiměřené fronty v rozsahu 25 % volajících navíc (např. pokud Uživatel má Software k dispozici pro 20 současně volajících, může ho využívat pro tento počet a mít 5 dalších volajících ve frontě) či zatěžování Software větším množstvím strojových odchozích hovorů či jiným strojovým generováním provozu.
- 7.8. Pokud Uživatel porušuje tyto Podmínky nebo Smlouvu, je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování Software a Služeb bez předchozí výzvy k nápravě.

## 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Software a Služeb na dobu nezbytně nutnou, nastanou-li závažné technické, bezpečnostní nebo provozní důvody nebo na základě zákona či rozhodnutí soudního nebo správního orgánu.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat bezplatně aktualizace nezbytné pro zajištění fungování Software bez vad po dobu trvání Smlouvy („**Aktualizace**“). Aktualizace budou prováděny automaticky Poskytovatelem a není možné jejich provedení odmítnout.
- 8.3. Za Aktualizace se nepovažují jakékoli změny či úpravy Software, které je možné považovat za Rozvoj Software a které by měly za cíl zlepšení fungování Software či rozšíření jeho funkcí, stejně tak jako jakékoli změny či úpravy Software požadované Uživatelem. Tento Rozvoj Software není povinen Poskytovatel provádět jinak, než na základě výslovné dohody s Uživatelem.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn za účelem provedení Aktualizací, jakož i údržby zařízení a programového vybavení, jež slouží k provozu Software, přerušit přístup Uživatele k Software („**Odstávka**“). Odstávky budou prováděny v čase od 20:00 do 6:00 CET vždy na základě přechodí informace doručené Uživateli nejméně 48 hodin před plánovaným časem Odstávky

oznámením zasláným na e-mailovou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě či v Uživatelském účtu; bez dodržení těchto podmínek může Poskytovatel provést Odstávku jen v případě bezodkladné potřeby údržby. Odstávky ohlášené dle tohoto odstavce Podmínek se nepovažují za Závadu a nezapočítávají se do dostupnosti garantované těmito Podmínkami nebo dohodnuté s Uživatelem ve Smlouvě.

- 8.5. Poskytovatel nenes odpovědnost za nefunkčnost či nedostupnost Software způsobenou bez jeho zavinění, zejména z důvodu výpadků v dodávce elektrické energie, výpadků datové sítě, z důvodu jiných poruch na straně Uživatele nebo způsobených třetími osobami, z důvodů neoprávněných zásahů do Software ze strany Uživatele či užití Software v rozporu s těmito Podmínkami, nebo v důsledku vyšší moci. Poskytovatel však vyvine rozumné úsilí, aby v co nejkratším možném čase obnovil funkčnost Software a přístup Uživatele k němu.
- 8.6. Poskytovatel se zavazuje nemonitorovat provoz na síti Uživatele nad míru nezbytnou pro zajištění provozu Software a poskytování dalších Služeb.
- 8.7. Poskytovatel je oprávněn měnit Software a Službu, provádět úpravy a konfigurace Software a další činnosti, pokud to nebude mít vliv na vlastnosti Software a parametry poskytovaných Služeb dle Smlouvy.

## **9. Platební podmínky a cena, úhrada hovorného**

- 9.1. Uživatel se zavazuje uhradit cenu za Software a za Služby v rozsahu stanoveném Ceníkem, Smlouvou a Dílčími objednávkami.
- 9.2. Cena za poskytnutí Služeb se řídí Smlouvou uzavřenou mezi Stranami. Cena za další Služby a jiná plnění poskytnutá Uživateli se řídí Ceníkem Poskytovatele ve znění účinném v době poskytnutí příslušného plnění.
- 9.3. Cenu je Uživatel povinen hradit na základě řádného daňového dokladu – faktury, kterou Poskytovatel zašle na e-mailovou adresu Uživatele. Cena dle Smlouvy za umožnění užívání Software je splatná předem na období jednoho kalendářního měsíce, nedohodnou-li se Strany ve Smlouvě jinak.
- 9.4. Cena dalších Služeb, jejichž plnění si Uživatel objedná Dílčí objednávkou v souladu s odst. 3.6. Podmínek, bude Uživateli účtována na základě zvláštní faktury po poskytnutí dalších Služeb na základě Dílčí objednávky nebo jiným prokazatelným způsobem.
- 9.5. Uživatel je povinen hradit Poskytovateli v případě využití Telefonních čísel veškeré částky za hovorné. Tyto částky budou stanoveny v souladu s ceníkem hovorného poskytovatele veřejné služby elektronických komunikací, Quantcom . dostupného na [www.quantcom.com](http://www.quantcom.com). Částky hovorného budou stanoveny na základě informací a výkazů od Quantcom . a Uživatel není oprávněn je rozporovat. Poskytovatel bude informovat Uživatele o změnách tohoto ceníku bez zbytečného odkladu po jejich provedení. Částky hovorného budou fakturovány Poskytovatelem na základě zvláštní faktury měsíčně zpětně. Faktura bude zahrnovat hovorné za veškeré hovory uskutečněné Uživatelem v předchozím kalendářním měsíci.
- 9.6. Splatnost faktur je 14 dnů ode dne doručení, nedohodnou-li se Strany jinak. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je v případě Služeb hrazených předem první den následujícího kalendářního měsíce po zaslání faktury, v případě Služeb hrazených zpětně datum poskytnutí konkrétní Služby Uživateli.
- 9.7. Faktura je pro Uživatele vystavována v elektronické podobě a je zasílání na elektronickou e-mailovou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě nebo v Uživatelském účtu.
- 9.8. Poskytovatel je plátcem DPH. K ceně bude účtována daň z přidané hodnoty a jiné daně v souladu s platnými právními předpisy.
- 9.9. Uhrazením ceny se rozumí připsání peněžité částky ve prospěch účtu Poskytovatele. Uživatel je povinen každou platbu identifikovat příslušným variabilním symbolem specifikovaným na faktuře, jinak se platba nepovažuje za řádně zaplacenou.
- 9.10. Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoli částek, má Poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Nárok na náhradu škody a případných smluvních pokut tím není dotčen.



- 9.11. Neuhradí-li Uživatel cenu ani do jednoho měsíce po splatnosti faktury, je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování Software a dalších Služeb do okamžiku uhrazení dlužné částky. Během této doby Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služeb dle Smlouvy a neodpovídá za případnou újmu Uživateli tím vzniklou.
- 9.12. V případě prodlení Uživatele se zaplacením ceny je Poskytovatel oprávněn vyžadovat uhrazení nákladů spojených s vymáháním pohledávek. Poskytovatel je oprávněn vymáháním splatných pohledávek pověřit třetí osobu. Poskytovatel je rovněž oprávněn provést kdykoli zápočet svých i nesplatných pohledávek vůči Uživateli proti jakýmkoliv pohledávkám Uživatele vůči Poskytovateli.
- 9.13. V případě ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli, které vyplývají ze Smlouvy, a to do 10 dnů ode dne skončení smluvního vztahu.
- 9.14. Dojde-li ke zřízení Služeb (zpřístupnění Software) nebo ukončení Služeb v průběhu kalendářního měsíce, uhradí Uživatel Poskytovateli poměrnou část ceny za služby dle počtu dní v měsíci, po které mohl Služby Poskytovatele užívat. Případné přeplatky na straně Uživatele je Poskytovatel oprávněn započíst dle odst. 9.12. Podmínek a ve zbytku je vrátí Uživateli do 30 dnů od ukončení Smlouvy.
- 9.15. Poskytovatel je oprávněn jednou ročně zvýšit Cenu uvedenou v Ceníku jednostranně zvýšit, a to vždy od 1. ledna kalendářního roku o míru inflace. Míra inflace znamená přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem. Zvýšení Ceny oznámí Poskytovatel Uživateli e-mailem po vyhlášení míry inflace Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. Cenu zvýšenou i míru inflace je Poskytovatel oprávněn fakturovat i zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku.

## 10. Řešení Závad

- 10.1. Poskytovatel vykonává aktivní dohled nad Software pro zabezpečení jeho bezproblémového provozu.
- 10.2. Zjistí-li Uživatel Závadu znemožňující či ovlivňující funkčnost Software, zavazuje se to nahlásit bez zbytečného odkladu, a to primárně prostřednictvím sekce „Podpora“ v Uživatelském účtu, nestanoví-li Smlouva jinak. Hlášení musí obsahovat identifikaci Uživatele, popis Závady (v takovém rozsahu, aby Závada mohla být Poskytovatelem identifikována a reprodukována) a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo zjištění Závady a jméno a kontakt kontaktní osoby nahlášující závadu. Nebude-li hlášení obsahovat tyto skutečnosti, zejména dostatečný popis Závady, Poskytovatel požádá Uživatele o jejich doplnění. Do doby dostatečného doplnění Uživatelem neběží lhůta pro reakci na Závadu dle tohoto článku.
- 10.3. Poskytovatel přijímá požadavky na řešení Závad a tyto vyřizuje v době od 9:00 do 17:00 SEČ (příp. SELČ) každý pracovní den („**Pracovní doba**“). Požadavky doručené mimo Pracovní dobu se považují za doručené teprve okamžikem zahájení Pracovní doby bezprostředně následující po přijetí požadavku.
- 10.4. Závady budou řešeny dle jejich závažnosti, která je stanovena následovně:

<b>Vysoká</b>	Software je zcela nefunkční nebo je jeho funkčnost omezena tak, že je závažným způsobem ovlivněna možnost ho užívat.
<b>Střední</b>	Software je funkční pouze částečně, užívání důležitých funkcí Software je ztíženo.
<b>Nízká</b>	Software je funkční, pouze některého jeho funkce jsou omezeny. Jedná se o funkce mající malý vliv na užívání Software na straně Uživatele.
<b>Informace</b>	Software je plně funkční a Závada je pouze kosmetického charakteru, nemá vliv na činnost a užívání Software.

- 10.5. Závažnost Závad stanoví ve svém požadavku Uživatel. Poskytovatel je však jako odborník v oblasti poskytování Služeb oprávněn stanovenou závažností změnit, pokud Závada spadá do jiné kategorie.
- 10.6. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek na odstranění Závady v časech uvedených níže („**Reakční doba**“). Reakční doba je dodržena, pokud v jejím rámci Poskytovatel informuje Uživatele o tom, že požadavek přijal, Závadu eviduje a provedl její prvotní ověření a analýzu. Nejedná se však o dobu, ve které má být Závada odstraněna. Reakční doby jsou stanoveny následovně:

<b>Vysoká</b>	4 hodiny
<b>Střední</b>	8 hodin
<b>Nízká</b>	2 pracovní dny
<b>Informace</b>	Dle oznámení Poskytovatele

- 10.7. Poskytovatel je oprávněn Závadu dočasně řešit poskytnutím náhradního postupu či jiného řešení (tzv. workaround), který umožní užívání Software v maximální možné míře s určitými omezeními. Omezení nesmí být závažnější než jak stanovuje kategorie závažnosti Závady „Střední“. Po poskytnutí workaround Poskytovatel v přiměřené lhůtě vadu odstraní a obnoví plnou funkčnost Software.
- 10.8. Uživatel bere na vědomí, že používání Software v době řešení Závady může způsobit omezení funkčnosti Software, případně i úplnou nefunkčnost Software. Uživatel se zavazuje, že v době poskytování servisních služeb k odstranění Problému nebude Software používat, bude-li to možné po něm spravedlivě požadovat. V souladu s těmito Podmínkami může Uživatel za omezení funkčnosti nebo nefunkčnost Software požadovat slevu z ceny.
- 10.9. Strany si mohou dohodnout zvláštní podmínky řešení Závad a poskytování dalších servisních Služeb ve zvláštní servisní smlouvě.
- 10.10. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že Software bude dostupný v rozsahu 99 % v každém kalendářním měsíci poskytování Software. V případě Závady, které znemožňuje používání Software na straně Uživatele (tj. závady kategorie „Vysoká“) a má za následek, že dostupnost Software je nižší než uvedená v tomto odstavci Podmínek, má Uživatel právo na poměrnou slevu z ceny v následujícím rozsahu:
- Dostupnost pod 99 % = 50 % sleva z celkové měsíční úhrady za Software a Služby;
  - Dostupnost pod 97 % = 100 % sleva z celkové měsíční úhrady za Software a Služby.
- 10.11. V případě nedostupnosti veřejné telefonní sítě využívané na Telefonních číslech, na kterou Uživatele Poskytovatele upozorní, se Poskytovatel zavazuje informovat o této nedostupnosti poskytovatele této veřejné telefonní sítě, společnost TBA. Uživatel však bere na vědomí, že Poskytovatel tuto veřejnou telefonní síť neposkytuje a nemůže ovlivnit její funkčnost.

## 11. Odpovědnost za vady, reklamace

11.1. Poskytovatel neodpovídá zejména za následující Závady:

- vady Software způsobené porušením povinností Uživatele a selháním technického vybavení Uživatele;
- vady vzniklé nedodržením pokynů Poskytovatele;
- neexistenci funkční vlastnosti Software, kterou si Strany neujednaly;
- vadu vzniklou v důsledku neoprávněných zásahů do Software ze strany Uživatele nebo třetích osob;
- vadu způsobenou nefunkčností veřejné datové sítě, dalšího hardwarového a softwarového vybavení Uživatele nebo nedostupností dat z důvodu nezálohování na straně Uživatele;
- vadu způsobenou na straně poskytovatele veřejné služby elektronických komunikací, který

Poskytovateli poskytuje Telefonní čísla pronajímaná Uživateli.

- 11.2. Na Smlouvu se nepoužijí ustanovení § 2389a až § 2389u zákona č. 89/2019 Sb., občanského zákoníku, o poskytování digitálního obsahu a všechna práva a povinnosti se řídí těmito Podmínkami, Smlouvou nebo jinými smlouvami uzavřenými mezi Stranami.
- 11.3. Poskytovatel odpovídá za to, že Služby budou mít vlastnosti, které si s Uživatелеm ujednal, a chybí-li takové ujednání, tak takové vlastnosti, které mohl Uživatel očekávat s ohledem na povahu Služby. Subjektivní nespokojenost s poskytnutou Službou se nepovažuje za vadu.
- 11.4. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou Službu nebo vyúčtování ceny. Reklamacе musí mít písemnou formu a musí být podána bezodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo vyúčtování. Uživatel bere na vědomí, že pokud vadu nevytkne okamžitě poté, co ji mohl zjistit, může to mít za následek nevyhovění reklamaci.
- 11.5. Reklamacі lze uplatnit písemně v listinné formě nebo prostřednictvím e-mailové adresy na kontaktní údaje uvedené v odst. 2.5. Podmínek.
- 11.6. Reklamacе musí obsahovat označení „Reklamacе“, jakož i identifikaci Uživatele, popis důvodu reklamacе a veškeré další potřebné skutečnosti jako například dobu vzniku reklamacе nebo jméno, kontaktní údaje a podpis kontaktní osoby.
- 11.7. Poskytovatel reklamacі Uživatele vyřídí nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli.
- 11.8. Uživatel má právo na kompenzaci dle těchto Podmínek a případně Ceníku či Smlouvy (pokud obsahují kompenzace), bude-li jeho reklamacе uznána jako oprávněná. V případě nesprávného vyúčtování ceny vrátí Poskytovatel Uživateli nesprávně vyúčtovaný přeplatek do 30 dnů od vyřízení reklamacе.
- 11.9. Podání reklamacе nemá odkladný účinek na úhradu jakýchkoli dalších plateb za Software nebo Služby. Uživatel nemá právo na úhradu nákladů spojených s uplatněním reklamacе.
- 11.10. Možnost reklamacе uvedená v tomto článku Podmínek se nevztahuje na další Služby poskytované Poskytovatelem Uživateli na míru na základě Dílčích objednávek (Nastavení, Integrace, Rozvoj). Vady těchto Služeb musí být Uživatелеm vytknuty ve lhůtě 7 dnů od dodání výstupů těchto Služeb dle odst. 5.8 d). Nebudou-li vytknuty, musí se Strany na jejich odstranění domluvit (např. uzavřením servisní smlouvy).

## **12. Omezení odpovědnosti za újmu**

- 12.1. Povinnost Poskytovatele k náhradě újmy, kterou Poskytovatel neúmyslně způsobí Uživateli porušením povinnosti při plnění Smlouvy, za celé trvání Smlouvy a kumulativně za veškeré případy vzniku újmy Uživateli, je limitována do celkové výše všech plateb Uživatele za posledních 6 měsíců poskytování Služeb. Trvala-li Smlouva v okamžiku vzniku újmy méně než 6 měsíců, bude limitace náhrady újmy určena z dosud Uživatелеm uhrazených plateb za dobu trvání Smlouvy a znásobena poměrně na dobu 6 měsíců. Poskytovatel není povinen hradit ušlý zisk na straně Uživatele.
- 12.2. Poskytovatel nenesе odpovědnost za jakoukoliv újmu způsobenou zneužitím Software, zejména jakoukoliv újmu, která by Uživateli vznikla v důsledku nesprávného užívání Software nebo užíváním v rozporu s těmito Podmínkami. Jelikož Uživatel je sám oprávněn provádět konfiguraci Software pro svoje potřeby, není oprávněn po Poskytovateli požadovat náhradu újmy v případě nesprávné konfigurace na svojí straně.
- 12.3. Poskytovatel nenesе odpovědnost za přerušení poskytování Služeb, pokud je způsobeno třetími osobami nebo vyšší mocí (například kybernetický útok, výpadek dodávky elektřiny nebo telekomunikačního spojení) nebo přímo Uživatелеm (například vada na zařízení, vada na prvcích a technologiích třetích stran apod.).
- 12.4. Uživatel odpovídá za jakoukoliv škodu, kterou způsobil Poskytovateli, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.

### 13. Licenční ujednání

- 13.1. Všechna práva k Software, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení, fotek, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží Poskytovateli nebo třetím osobám, se kterými má Poskytovatel uzavřenou licenční smlouvu.
- 13.2. Software je provozován na infrastruktuře Poskytovatele v režimu SaaS (software as a service, software jako služba). Uživateli není dodávána spustitelné kopie Software, ale je mu pouze umožňován přístup k uživatelskému rozhraní Software, prostřednictvím kterého jej Uživatel může v mezích daných Smlouvou a Podmínkami obsluhovat.
- 13.3. K Software je poskytována ode dne jeho zpřístupnění nevýhradní, územně omezená licence (území České a Slovenské republiky) na dobu trvání Smlouvy („**Licence**“). Poskytovatel uděluje Licenci k užití Software pouze ke splnění účelu Smlouvy. Uživatel je oprávněn užívat Software v množstevním rozsahu (počet přístupů) uvedeném ve Smlouvě.
- 13.4. Licence se sjednává jako úplatná; licenční odměna je v plné výši zahrnuta v ceně Služeb dle Smlouvy. Strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že vzhledem k povaze Software, který je poskytován ve formě SaaS a je součástí komplexních Služeb, je ujednání licenční odměny tímto způsobem odůvodněné.
- 13.5. Uživatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele udělit podlicenci ani práva k Software postoupit či jinak poskytnout třetí osobě.
- 13.6. Uživatel touto Licencí nezískává souhlas s prováděním úprav, změn či jiných zásahů do Software či jeho označení, ani k jeho zpracování a tvorbě odvozených děl jinými způsoby, včetně spojování s jiným dílem či zařazování do díla souborného.
- 13.7. Dojde-li při poskytování Služeb dle Podmínek, Smlouvy nebo Dílčí objednávky k poskytnutí jiného software nebo autorského díla, řídí se pravidla licence ustanovením tohoto článku Podmínek.
- 13.8. Vznikne-li při poskytování Software databáze, považuje se za pořizovatele této databáze Uživatel a všechna práva k takové databázi náleží jemu.
- 13.9. Uživatel je povinen alespoň jednou ročně poskytnout Poskytovateli aktuální, relevantní a úplné informace o užití autorských děl dodaných Poskyvatel, aby umožnil Poskytovateli plnit tuto povinnost vůči autorům autorských děl ve smyslu § 2374a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

### 14. Ukončení Smlouvy

- 14.1. Smlouva je uzavírána na dobu specifikovanou ve Smlouvě. Není-li ve Smlouvě taková doba uvedena, je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem platného uzavření.
- 14.2. Uživatel i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodů s 3 měsíční výpovědní lhůtou. Tato výpovědní lhůta počíná prvním dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně. Výpověď musí být učiněna písemně v listinné formě nebo prostřednictvím e-mailové adresy na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě.
- 14.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech podstatného porušení Podmínek a Smlouvy:
  - a) hrubé nedodržení ustanovení těchto Podmínek Uživatелеm, přičemž za hrubé porušení je považováno zejména nedodržení ustanovení čl. 7;
  - b) používání Služeb v rozporu s dobrými mravy;
  - c) uvedení úmyslně nesprávných osobních nebo identifikačních údajů;
  - d) prodlení s placením ceny za Služby delší než 30 kalendářních dnů, pokud k úhradě nedošlo ani po výzvě adresované Uživateli Poskytovatelem.
- 14.4. Uživatel může od Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Podmínek a Smlouvy:
  - a) nezřízení přístupu k Software nebo jiné Služeb ani ve lhůtě 30 kalendářních dnů od

okamžiku, kdy přístup měl být zřízen;

- b) nedostupnosti Software nebo jiných Služeb po dobu delší než 10 po sobě jdoucích kalendářních dnů.
- 14.5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem jeho doručení druhé Straně. V případě odstoupení od Smlouvy si Strany nevrací již poskytnutá plnění.
- 14.6. Důvody ukončení Smlouvy se vztahují i na jakékoli Dílčí objednávky Služeb mezi Stranami. Dojde-li k ukončení Smlouvy, dochází tím i k ukončení všech Dílčích objednávek, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 14.7. Ukončení Smlouvy nemá vliv na práva a povinnosti, které svou povahou mají trvat i po jejím skončení (např. smluvní pokuty, mlčenlivost).
- 14.8. Uživatel může požádat Poskytovatele o stažení a předání nebo zálohování dat či jejich poskytnutí ve strojově čitelném formátu k okamžiku ukončení Smlouvy, za tyto úkony je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku.

## 15. **Mlčenlivost**

- 15.1. Za důvěrné informace se pro účely tohoto článku považují veškeré informace a skutečnosti týkající se jedné Strany, které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a které byly touto Stranou zpřístupněny jiné Straně v souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy (dále jen „**Důvěrné informace**“). Na straně Poskytovatele se jedná zejména o veškeré informace, které tvoří obchodní tajemství, informace o Software, jeho fungování a jeho zdrojovém kódu, jejichž zveřejnění by mohlo poškodit Poskytovatele.
- 15.2. Strany se zavazují s Důvěrnými informacemi nakládat tak, aby nedošlo k jejich zpřístupnění třetím osobám, úniku, zneužití, ledaže jde o zpřístupnění nařízené správním orgánem nebo vyplývající z rozhodnutí soudu, o kterých Strana informuje druhou Stranu neprodleně poté, co se o nařízení dozví.
- 15.3. Důvěrné informace nelze použít pro vlastní finanční či jiný prospěch nebo jakýkoli prospěch třetí osoby. Důvěrné informace nelze použít způsobem poškozujícím druhou Stranu.
- 15.4. Povinnosti uvedené v tomto článku se nevztahují na informace, které byly veřejně známé před tím, než byly poskytnuty druhé Straně; které byly Stranou označeny jako nedůvěrné a které byly druhé Straně známé ještě před jejich zpřístupněním Stranou, a to od třetí osoby, která (i) získala takové informace nikoliv v rozporu se svými právními povinnostmi a současně (ii) byla oprávněna takové informace dále sdělit Straně;
- 15.5. Povinnosti uvedené v tomto článku trvají po dobu účinnosti Smlouvy a dále dva roky po zániku Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

## 16. **Smluvní pokuty**

- 16.1. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. 15. má dotčená Strana právo uplatnit u porušující Strany nárok na zaplacení smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena na 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.2. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli v případě porušení licence dle čl. 13. nebo zásahu do Software v rozporu s odst. 7.2. d) až i) smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč.
- 16.3. Smluvní pokutu je porušující Strana povinna uhradit do deseti kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k úhradě. Smluvní pokuta sjednaná v tomto článku nevylučuje ani nijak neomezuje nárok dotčené Strany na náhradu újmy způsobené porušením téže smluvní povinnosti.

## 17. **Ochrana osobních údajů**

- 17.1. Poskytovatel shromažďuje data Uživatele obsahující osobní údaje zaměstnanců nebo jiných spolupracovníků Uživatele, a to na základě právního důvodu poskytování Služeb a plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a oprávněného zájmu na ochraně svých práv a právem

chráněných zájmů. Poskytovatel zpracovává tyto údaje v souladu s GDPR Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („GDPR“) a dále v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

- 17.2. S osobními údaji mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiní spolupracovníci či subjekty zpracovávající osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem. Tyto osoby zpracovávají osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu a jsou zavázány zpracovávat osobní údaje stejně jako Poskytovatel.
- 17.3. Osobní údaje nejsou zpracovávány ani uchovávány Poskytovatelem pro marketingové účely.
- 17.4. Zpracování osobních údajů zákazníků Uživatele, které Uživatel ukládá v rámci Software nebo jinak využívá při užívání Služeb, a ke kterým má Poskytovatel přístup, se řídí podmínkami zpracování osobních údajů, které tvoří Přílohu č. 1 těchto Podmínek.

## **18. Závěrečná ustanovení**

- 18.1. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn uvést informace o něm (zejm. jeho obchodní firmu a logo) jako svou referenci a pro ty účely mu poskytuje licenci k těmto informacím v přiměřeném rozsahu.
- 18.2. Poskytovatel je oprávněn k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad poskytováním služeb elektronických komunikací vykonává Český telekomunikační úřad.
- 18.3. Případný spor mezi Poskytovatelem a Uživatelem vyplývající ze Smlouvy nebo jakýchkoli dalších vztahů mezi Stranami se bude řídit českým právem. Veškeré spory budou řešit soudy České republiky místně příslušné podle adresy sídla Poskytovatele.
- 18.4. Veškerá písemná korespondence mezi Poskytovatelem a Uživatelem může být doručována prostřednictvím elektronické pošty.
- 18.5. V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 18.6. Smlouvu uzavřenou mezi Stranami lze měnit kromě změny Podmínek popsané níže i dodatkem ke Smlouvě podepsaným oběma Stranami nebo Dílčí objednávkou dle odst. 3.6. Podmínek, pokud tato Dílčí objednávka mění podmínky původní Smlouvy.
- 18.7. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Podmínky. Tím se však nemění vzájemná práva a povinnosti, které vznikly v době účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. V případě, že má Uživatel ve Smlouvě s Poskytovatelem sjednány zvláštní podmínky, nedotkne se změna takto sjednaných podmínek. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn měnit Ceník Služeb.
- 18.8. O veškerých změnách Podmínek a Ceníku bude Poskytovatel Uživatele informovat prostřednictvím e-mailové adresy Uživatele uvedené ve Smlouvě nebo v Uživatelském účtu nebo jiným prokazatelným způsobem, a to nejméně 30 dnů před účinností změn (změny Podmínek), respektive 3 měsíce před účinností změn (změny Ceníku nad rámec zvýšení o inflaci). Pokud s novými Podmínkami a Ceníkem Uživatel nebude souhlasit, může Smlouvu vypovědět. Pokud Smlouvu nevypraví do 30 dnů od té doby, kdy byl o změně Podmínek nebo Ceníku informován, platí, že s novým zněním souhlasí a zavazuje se ho dodržovat ode dne jejich účinnosti. V případě vypovězení Smlouvy z tohoto důvodu začíná běžet výpovědní doba v délce 1 měsíce a začíná běžet v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém bylo vypovězení Smlouvy oznámeno Uživatelem Poskytovateli.
- 18.9. Nedílnou součástí těchto Podmínek je následující příloha, kterou Uživatel akceptací těchto Podmínek přijímá:
  - a) Příloha č. 1 – Podmínky zpracování osobních údajů

Tyto Podmínky platí od 1.1. 2025

## Příloha č. 1

### Podmínky zpracování osobních údajů

v souladu s čl. 28 GDPR Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné GDPR o ochraně osobních údajů)  
(„GDPR“)

#### 1. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.0. Pojmy s velkými písmeny použité v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů mají stejný význam jako tytéž pojmy ve Všeobecných obchodních podmínkách Alcasys.
- 1.1. Společnost ALCASYS Czech Republic, s.r.o., se sídlem Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 047 31 310 („**Zpracovatel**“) v rámci poskytování svých Služeb na základě Podmínek, Smlouvy a Dílčích objednávek Uživatelům Služeb („**Správce**“) má v určitých případech přístup k osobním údajům zaměstnanců a dalších spolupracovníků Uživatelů a zákazníkům Uživatele. Ve vztahu k těmto osobním údajům je Správce v pozici správce osobních údajů dle GDPR a Zpracovatel v pozici zpracovatele osobních údajů dle GDPR.
- 1.2. Zpracovatel je pro Správce oprávněn zpracovávat tyto osobní údaje zaměstnanců, jiných spolupracovníků, zákazníků a potenciálních zákazníků Správce:
  - a) identifikační údaje (např. jméno, příjmení, datum narození, pohlaví);
  - b) kontaktní údaje (např. e-mailová adresa, telefonní číslo);
  - c) adresní údaje (např. adresa trvalého pobytu);
  - d) údaje související s pracovní činností (např. pracovní pozice a název zaměstnavatele);
  - e) údaje související se službami Správce, pokud v sobě obsahují další osobní údaje uvedených subjektů(„**Osobní údaje**“).
- 1.3. Zpracovatel uvedené údaje zpracovává z pověření Správce a na základě jeho pokynů za účelem zajištění poskytování Služeb.
- 1.4. Zpracování bude probíhat tak, že Zpracovatel zajistí zpracování informací prostřednictvím Software za účelem plnění Podmínek, Smlouvy či Dílčích objednávek.
- 1.5. Zpracovatel Osobní údaje zpracovává výlučně za účelem poskytnutí Služeb a naplnění podmínek spolupráce dle Podmínek, Smlouvy či Dílčích objednávek. Osobní údaje budou zpracovány po dobu trvání Smlouvy.
- 1.6. Po skončení Smlouvy Zpracovatel předá Osobní údaje Správci nebo je oprávněn je zlikvidovat. Nevyužije-li Uživatel možnost předání dat ze Software ve strojově čitelném formátu dle odst. 14.8. Podmínek, zlikviduje Poskytovatel osobní údaje uložené v Software nejpozději do 30 dnů od ukončení Smlouvy. Na tuto likvidaci nemusí Poskytovatel Uživatele nijak upozorňovat. Osobní údaje nemusí Poskytovatel likvidovat, je-li dán jiný právní důvod jejich zpracování (např. zpracování údajů kontaktních osob Uživatele i po skončení Smlouvy za účelem oprávněného zájmu ochrany svých práv).
- 1.7. Správce je oprávněn rozšířit účel zpracování v souladu se zákonem, kdy pokyn k dalšímu zpracování lze Zpracovateli sdělit pouze písemnou formou. Za písemnou formu se pro účely těchto podmínek považuje rovněž e-mailová komunikace Stran adresovaná na e-mailovou adresu Poskytovatele gdpr@alcasys.eu.
- 1.8. Za zpracování osobních údajů dle těchto podmínek nenáleží Zpracovateli žádná odměna. Pro vyloučení všech pochybností Strany prohlašují, že odměna za plnění povinností dle těchto podmínek je již zahrnuta v odměně Zpracovatele, která mu náleží na základě poskytování Služeb, a že tuto odměnu považují za přiměřenou a dostatečnou odměnu Zpracovatele za veškeré plnění dle těchto podmínek.

## 2. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 2.0. Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje na základě pokynu Správce uděleného zejména formou těchto podmínek. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje i v souladu s dalšími doloženými pokyny Správce, které může Správce Zpracovateli udělit dle těchto podmínek. Zpracovatel bude dále zpracovávat osobní údaje na základě konkrétních pokynů Správce vyplývajících z používání Software.
- 2.1. Zpracování Osobních údajů Zpracovatelem může mít povahu shromažďování, zaznamenávání, ukládání na nosiče informací, třídění, předávání a uchovávání, jakož i další povahu nezbytnou k plnění Smlouvy, a to automatizovaně a případně i manuálně tak, aby tato činnost odpovídala účelu zpracování Osobních údajů podle odst. 1.5. těchto podmínek.
- 2.2. Správce se zavazuje s poskytnutými Osobními údaji nakládat v souladu s platnými právními předpisy, zejména GDPR. Správce výslovně prohlašuje, že jsou mu známy jeho povinnost ve vztahu k Osobním údajům, a to zejména posouzení slučitelnosti podle čl. 6 odst. 4 GDPR a informování subjektů údajů v rozsahu podle čl. 14 GDPR.
- 2.3. Zpracovatel se zavazuje přijmout technická, organizační a jiná opatření, jež zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům na jeho straně, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Osobními údaji. Zpracovatel se zavazuje zejména:
- a) používat zabezpečená úložiště a přístupy do Software či jiných systémů Správce, kdy přístupy budou známy pouze nezbytnému rozsahu pracovníků Zpracovatele;
  - b) používat zabezpečený přístup do administrace či jiné databáze Osobních údajů;
  - c) pro zpracování užívat software a služby, které splňují standardní požadavky pro bezpečnost dat;
  - d) bez předchozího souhlasu Správce netvořit kopie databáze Osobních údajů vyjma nezbytných technických záloh;
  - e) užívat vhodné prostředky zabezpečení, např. šifrování či jiné vhodné a potřebné prostředky vždy v závislosti na konkrétním jednání a datech;
  - f) neumožnit přístup k Osobním údajům třetím osobám, pokud tento přístup nebude písemně schválen Správce nebo neplyne-li z těchto podmínek;
  - g) zpracovávat Osobní údaje v takové podobě, v jaké mu byly předány Správce;
  - h) zpracovávat pouze Osobní údaje za účelem vymezeným těmito podmínkami a v rozsahu nutném pro naplnění tohoto účelu;
  - i) uchovávat Osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná pro plnění Smlouvy nebo Dílčí objednávky uzavřené se Správce.
- 2.4. Zpracovatel je povinen zajistit, aby zaměstnanci a jiné osoby Zpracovatelem pověřené ke zpracování Osobních údajů Osobní údaje zpracovávaly jen v rozsahu a za účelem dle těchto podmínek a dle GDPR a byli zavázáni mlčenlivostí.
- 2.5. Zpracovatel i Správce se zavazují dodržovat při zpracovávání Osobních údajů na základě těchto podmínek povinnosti stanovené GDPR a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 2.6. Zpracovatel je oprávněn do zpracování Osobních údajů zapojit dalšího zpracovatele (dále jen „**Podzpracovatel**“), a to zejména poskytovatele úložišť a cloudových řešení, provozovatele dalších software potřebných a dalších dodavatelů služeb nezbytných pro naplnění účelu Smlouvy a Dílčích objednávek, a to bez dodatečného výslovného konkrétního povolení Správce.



- 2.7. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci součinnost při zajištění souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR, zejména poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené těmito podmínkami nebo GDPR týkající se Osobních údajů a umožnit Správci nebo třetí straně audit v přiměřeném rozsahu, a to po předchozím písemném oznámení alespoň 15 pracovních dnů předem. Náklady auditu hradí Správce. Správce je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých informací zjištěných v rámci auditu týkajících se Zpracovatele, zejména jeho bezpečnostních politik a standardů. Správce je povinen ve stejném rozsahu zavázat i třetí osoby jím pověřené k provedení auditu.

### **3. ODPOVĚDOST**

- 3.0. Poruší-li Zpracovatel jeho povinnosti založené těmito podmínkami nebo GDPR, odpovídá Správci za škodu vzniklou v důsledku takového porušení do výše stanovené v Podmínkách. Zpracovatel však neodpovídá za neoprávněné zpracování Osobních údajů ze strany Správce.

### **4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 4.0. Tyto podmínky zpracování osobních údajů zavazují Strany po dobu trvání Smlouvy. Zpracovatel je zavázán je dodržovat po dobu, po kterou zpracovává osobní údaje poskytnuté Správcem.
- 4.1. Strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace svých povinností dle těchto podmínek, a to zejména v případě jednání s Úřadem na ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.