

Podmínky služby FROGGATE

Tyto Podmínky služby FROGGATE jsou součástí Smlouvy o poskytování služby FROGGATE, uzavřené mezi Vámi a obchodní společností **FROGGATE s.r.o.**, IČO: 07248148, se sídlem třída 3. května 910, Malenovice, 763 02 Zlín, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 107132 u Krajského soudu v Brně.

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Pojmy, použité v těchto Podmínkách, mají následující význam, není-li u konkrétního pojmu uvedeno jinak:

Autorský zákon	je zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
DPH	je daň z přidané hodnoty ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
Kapacita Služby	je velikost datového úložiště Služby, včetně jakýchkoliv databází, kterou Zákazník využívá dohromady za všechny Uživatelé.
GDPR	je 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).
Hardware	je zařízení (nebo soubor zařízení), které může být dle možností Poskytovatele po dohodě se Zákazníkem dočasně svěřeno k užití ke Službě, případně jinak poskytnuto, dodáno či obstaráno v souvislosti se Službou pro její snazší, efektivnější či účelnější využití. Zařízení se zpravidla skládá z komponent (např. tablet, čtečka čárových kódů nebo tiskárna) a slouží především pro scanování produktů, tisknutí štítků, focení objednávek nebo obdobné činnosti Zákazníka, týkající se výlučně Služby a jejího obvyklého nebo sjednaného užití. Ujednání těchto Podmínek týkající se Služby, vyjma garantované měsíční dostupnosti Služby podle čl. 6 Podmínek, platí přiměřeně také pro Hardware (není-li výslovně ujednáno odlišně).
Občanský zákoník	je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
Osobní údaje	jsou osobní údaje ve smyslu čl. 4 GDPR, zpracovávané Poskytovatelem na účet Zákazníka, ke kterému dochází při provozování Služby.
Podmínky	jsou tyto podmínky Služby FROGGATE.
Poskytovatel nebo také FROGGATE	je obchodní společnost FROGGATE s.r.o. , IČO: 07248148, se sídlem třída 3. května 910, Malenovice, 763 02 Zlín, zapsaná

	v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 107132 u Krajského soudu v Brně.
Pravidla	jsou Pravidla zpracování Osobních údajů, které tvoří Přílohu A těchto Podmínek a jsou dostupné na Webových stránkách Poskytovatele.
Pravidla nahlašování a moderace uživatelského obsahu	jsou pravidla nahlašování a moderace uživatelského obsahu, které tvoří Přílohu B těchto Podmínek a jsou dostupné na Webových stránkách Poskytovatele.
Administrátor	je Uživatel s nejširší sadou oprávnění v rámci účtu Zákazníka. Administrátor může převést roli Administrátora na jiného Uživatele. Administrátor je vždy pouze jeden, tzn. že převedením role Administrátora původní Administrátor tuto roli ztrácí.
Servisní služby	jsou služby garantované dostupnosti a podpory, které Poskytovatel poskytuje společně se Službou a které jsou blíže specifikované v těchto Podmínkách.
Služba	je cloudovou službou (SaaS) <i>FROGGATE</i> Poskytovatele, která je dostupná prostřednictvím sítě internet a jejíž bližší popis je uveden na Webových stránkách Poskytovatele.
Smlouva	je smlouva, uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem o poskytování Služby FROGGATE.
Uživatel	je každá fyzická osoba, které je se svolením Zákazníka umožněno používat Službu (zpravidla zaměstnanec Zákazníka či osoba v obdobném postavení vůči Zákazníkovi).
Webové stránky Poskytovatele	jsou webové stránky dostupné na doménovém jméně: • https://froggate.cz/; a • https://client.froggate.cloud (pro přístup ke Službě).
Zákazník	je druhá smluvní strana Smlouvy vedle Poskytovatele. Zákazník Službu používá prostřednictvím svých Uživatelů a jejich uživatelských účtů. Jsou-li v těchto Podmínkách nebo Smlouvě uvedena práva a povinnosti Zákazníka v souvislosti s používáním Služby, tato pravidla se vztahují na všechny Uživatele.

- 1.2. Nadpisy v Podmínkách a ve Smlouvě slouží pouze k usnadnění orientace a nepoužijí se při interpretaci Podmínek a Smlouvy.
- 1.3. Veškeré pojmy použité v Podmínkách a Smlouvě v jednotném čísle zahrnují též množné číslo a naopak, nevyplývá-li z kontextu konkrétního ujednání jinak.
- 1.4. Odchyłky od Podmínek, sjednané v písemné Smlouvě, mají přednost před ujednáními Podmínek.

2. Předmět a účel Smlouvy

- 2.1. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje umožnit Zákazníkovi přístup ke Službě (případně spolu s Hardware), dostupné z Webových stránek Poskytovatele, a Zákazník se zavazuje (a) zaplatit Poskytovateli jednorázový poplatek za zpřístupnění, implementaci a nastavení Služby a (b) platit Poskytovateli předplatné či poplatky spojené s Hardware.
- 2.2. Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi verzi Služby výslovně dohodnutou ve Smlouvě, nebo verzi dle svého uvážení. Poskytovatel nemá povinnost zpřístupnit Zákazníkovi poslední verzi Služby.
- 2.3. Poskytovatel zůstává výhradním vlastníkem a držitelem všech práv duševního vlastnictví ke Službě, včetně jakýchkoliv počítačových programů používaných k poskytování Služby. Smlouva neopravňuje Zákazníka k tomu, aby užíval rozmnoženinu jakéhokoli počítačového programu nebo jiného díla ve smyslu Autorského zákona, které slouží k poskytování Služby nebo je její součástí. **Smlouvou Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi ke Službě licenci ve smyslu Autorského zákona a Občanského zákoníku. Je-li předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vedle Služby také Hardware, zákazník je oprávněn jej užívat výlučně v rámci Služby a v rozsahu nezbytném pro Službu. Zákazník není zejména oprávněn Hardware či jeho součásti rozmnožovat, rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat, překládat, upravovat, měnit či vytvářet z něj odvozeniny, a to ani jiným Zákazníkům.**
- 2.4. **Důležité!** Uzavřením Smlouvy Zákazník prohlašuje, že se seznámil s těmito Podmínkami, rozumí jim a jejich obsahu a souhlasí s nimi v plném rozsahu.
- 2.5. **Důležité!** Služba a tyto Podmínky jsou určeny výlučně pro podnikatele k využití Služby v souvislosti s jejich podnikatelskými činnostmi. Zájemce, který je spotřebitelem a který má zájem na uzavření smlouvy o poskytování Služby s Poskytovatelem, musí před uzavřením předmětné smlouvy upozornit Poskytovatele, aby mohly být se zájemcem dohodnuty zvláštní podmínky. Zájemce, který si není jistý, zda je podnikatelem, či nikoli, by měl rovněž Poskytovatele předem upozornit.

3. Uzavření Smlouvy a zpřístupnění Služby

- 3.1. Smluvní strany uzavřou Smlouvu tak, že Poskytovatel a Zákazník podepíší samostatnou písemnou formulářovou Smlouvu, která bude odkazovat na tyto Podmínky nebo se kterou budou tyto Podmínky spojené. Strany mohou Smlouvu uzavřít na dálku například tak, že si vymění její podepsaný sken e-mailem.
- 3.2. Po uzavření Smlouvy Poskytovatel vygeneruje a odešle Zákazníkovi pozvánku do jeho účtu, a to na e-mailovou adresu prvního Uživatele, uvedenou ve Smlouvě. Po otevření pozvánky si Uživatel musí vyplnit své údaje a vznikne mu tím první uživatelský účet Zákazníka (Uživatel si sám nastavuje heslo a další údaje). Po dokončení založení prvního uživatelského účtu Zákazníka tomuto Uivateli Poskytovatel nastaví oprávnění Administrátora Zákazníka. S účtem Administrátora může Zákazník následně sám spravovat Službu, včetně přidávání, změn nebo odebírání dalších Uživatelů.
- 3.3. Služba bude zpřístupněna Zákazníkovi dle možností Poskytovatele a způsobem určeným Poskytovatelem, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, zpravidla postupem podle odst. 3.2 Podmínek. Má se za to, že Služba je zpřístupněna zasláním pozvánky Zákazníkovi do účtu.

4. Komunikace smluvních stran

- 4.1. Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, doručují se veškeré zprávy, upozornění, výzvy nebo jakákoliv jiná sdělení související se Smlouvou smluvní straně:
 - a) do její datové schránky,
 - b) na adresu, kterou má zapsanou jako své sídlo v příslušném veřejném rejstříku,

- c) na její kontaktní e-mailovou adresu, nebo
 - d) prostřednictvím rozhraní Služby pro zadávání požadavků s tím, že za stranu Zákazníka je ke komunikaci tímto způsobem určený výlučně Administrátor a Uživatelé, kteří mají od Administrátora přiděleno oprávnění vznést požadavek.
- 4.2. Kontaktní e-mailová adresa smluvní strany je e-mailová adresa, kterou má smluvní strana uvedenou jako kontaktní ve Smlouvě nebo na svých webových stránkách (v případě Poskytovatele na Webových stránkách Poskytovatele).
- 4.3. Nevyžaduje-li sdělení písemnou formu, stačí je učinit prostou elektronickou formou nebo elektronickou zprávou s prostým elektronickým podpisem ve smyslu nařízení eIDAS (například e-mailem nebo prostřednictvím rozhraní Služby).
- 4.4. Elektronický dokument opatřený zaručeným elektronickým podpisem se pro účely Smlouvy považuje za dokument v písemné formě. Datová zpráva, doručena smluvní straně prostřednictvím její datové schránky ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, má pro účely Smlouvy taktéž písemnou formu.
- 4.5. Smluvní strana je oprávněna změnit svoji kontaktní e-mailovou adresu prostřednictvím oznámení doručeného druhé smluvní straně. Změna je účinná od pracovního dne následujícího po dni doručení oznámení.
- 5. Podmínky používání Služby**
- 5.1. Zákazník má právo používat Službu pouze za účelem vyplývajícím ze Smlouvy a v souladu s jejím obecným určením a těmito Podmínkami. Zákazník je oprávněn používat Službu výlučně pro svou vlastní potřebu. Použitím pro vlastní potřebu podle Smlouvy se rozumí také použití Služby statutárními orgány Zákazníka a zaměstnanci či smluvními spolupracovníky Zákazníka v rámci jejich činností pro Zákazníka.
- 5.2. Administrátor a oprávněný Uživatel Zákazníka mohou prostřednictvím rozhraní Služby pro zadávání požadavků zadat Poskytovateli požadavek. V případě požadavku na úpravu Služby nebo Podmínek může Zákazník zadat i maximální přípustnou cenu, kterou je ochoten za vyřízení požadavku zaplatit Poskytovateli, nebo o kterou má být navýšena cena pravidelného měsíčního předplatného Služby. Pokud bude požadavek Zákazníka proveditelný a nepřesáhne-li maximální cenu uvedenou Zákazníkem, Poskytovatel požadavek bez dalšího provede, čímž dojde ke změně Smlouvy nebo těchto Podmínek. Nebude-li vyřízení požadavku Zákazníka možné, nebo pokud by přesáhlo maximální cenu uvedenou Zákazníkem, Poskytovatel zašle Zákazníkovi nabídku, kterou musí Zákazník před provedením změny odsouhlasit.
- 5.3. Zákazník je oprávněn umožnit ke Službě přístup pouze takovému počtu Uživatelů, který byl sjednán ve Smlouvě. Administrátor nebo Uživatel s příslušným oprávněním může kdykoliv změnit počet Uživatelů jeho zvýšením či snížením.
- 5.4. Zákazník není oprávněn zpřístupnit, pronajímat či půjčovat Službu třetím osobám za úplatu, ani Službu předvádět veřejnosti.
- 5.5. Přístupové údaje a uživatelské účty Uživatele k účtu v rámci Služby jsou nepřenosné a je zakázáno je s kýmkoliv sdílet. Je zakázáno, aby si Uživatelé uživatelské účty předávali či vyměňovali nebo poskytovali své přístupové údaje třetím osobám. Jeden Uživatel odpovídá jednomu konkrétnímu zaměstnanci Zákazníka či osobě v obdobném postavení vůči Zákazníkovi (dojde-li například ke změně fyzické osoby, která má Službu začít používat, musí Administrátor nebo oprávněný Uživatel Zákazníka vytvořit nový uživatelský účet Uživatele a odstranit již nepoužívaný uživatelský účet Uživatele).

- 5.6. Zákazník nebude žádným způsobem narušovat či obcházet množstevní omezení Služby nebo bezpečnostní opatření softwarového vybavení a infrastruktury Poskytovatele, nezneužije cizí přístupové údaje ke Službě, nebude se snažit získat přístup do těch částí Služby, ke kterým nemá příslušná oprávnění (a nebude k nim přistupovat), a nebude provádět kybernetické útoky na Službu.
- 5.7. Zákazník nebude úmyslně ani z nedbalosti přetěžovat software a infrastrukturu Poskytovatele sloužící k poskytování Služby nad rámec běžného užití průměrným Uživatelem. Je zejména zakázáno používat Službu prostřednictvím robotů či automatizovaných skriptů. S pomocí automatizovaných skriptů může Zákazník používat jediné k tomu určené API Služby, a to po dohodě s Poskytovatelem a v rámci přípustných limitů API, které stanovuje Poskytovatel. Zákazník není oprávněn provádět jakékoliv penetrační testování Služby.
- 5.8. Dozví-li se Zákazník o tom, že došlo ke ztrátě, odcizení nebo zneužití přístupových údajů ke Službě, že třetí osoba porušuje Podmínky Služby nebo objeví-li jakoukoliv bezpečnostní mezeru či chybu ve Službě, zavazuje se o tom okamžitě informovat Poskytovatele a zároveň tyto informace nesdělít a nezpřístupnit třetí osobě a nezneužít je ve prospěch svůj nebo třetí osoby.
- 5.9. Zákazník nesmí v rámci Služby ukládat informace ani umožnit přenos informací, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (phishing). Zákazník nesmí v rámci Služby šířit počítačové viry. Zákazník nesmí do Služby nahrávat jakýkoli zakázaný obsah dle Pravidel nahlašování a moderace uživatelského obsahu.
- 5.10. **Důležité!** Zákazník je povinen zajistit dodržování Podmínek Služby ze strany všech Uživatelů. V případě, že dojde k porušení Podmínek Služby kterýmkoliv Uživatelem i bez vědomí či zavinění Zákazníka, odpovídá Zákazník Poskytovateli za toto porušení jako by se jej dopustil sám.

6. Servisní služby Poskytovatele

- 6.1. Společně se Službou poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi Servisní služby:

- a) garantované měsíční dostupnosti Služby, a
- b) základní technickou podporu.

6.2. Garantovaná měsíční dostupnost Služby:

- a) Poskytovatel se zavazuje, že Služba bude dostupná 99,6 % času každý kalendářní měsíc. Služba je dostupná, když kumulativně:
 - i. na straně serveru, na kterém Poskytovatel Službu provozuje, fungují veškeré klíčové funkce Služby a Služba běží v souladu s dohodnutou specifikací,
 - ii. server umožňuje přijetí výpočetních instrukcí od Uživatele, a současně
 - iii. po obdržení výpočetních instrukcí je server nechá zpracovat v rámci Služby a odešle Uživateli zpět výsledky do sítě internet.
- b) Do doby garantované měsíční dostupnosti se nezapočítává doba:
 - i. plánovaných servisních odstávek,
 - ii. neplánovaných nebo krátkodobých servisních odstávek, které proběhnou v rozmezí mezi 21:00 a 6:00 hodinou (středoevropského standardního času GMT+1),
 - iii. výpadků z důvodu vyšší moci,
 - iv. trvání protiprávních útoků na Službu, softwarové vybavení nebo infrastrukturu Poskytovatele,
 - v. trvání potíží na straně Zákazníka nebo třetích osob v důsledku výpadků dodávky elektrické energie nebo datové sítě,
 - vi. omezení Služby z důvodů porušení Smlouvy ze strany Zákazníka,

- vii. omezení z důvodu chyby, kterou Zákazník Poskytovateli nenahlásil, ačkoliv o ní věděl nebo vědět mohl.
 - c) Poskytovatel je oprávněn provádět opatření směřující k zamezení výpadků, omezení, přerušení nebo snížení kvality Služeb. V souvislosti s tímto oprávněním může Poskytovatel provádět plánované nebo neplánované odstávky v poskytování Služeb za účelem kontroly, údržby či výměny softwarového nebo hardwarového vybavení, sloužícího k poskytování Služby. Plánovanou odstávku Služby oznámí Poskytovatel Zákazníkovi vždy nejméně 24 hodin předem.
- 6.3. V případě nedodržení garantované měsíční dostupnosti Služeb je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli poskytnutí slevy na měsíční předplatné v následujícím kalendářním měsíci dle následujících pravidel:
- a) pokud bude dostupnost Služby v kalendářním měsíci menší než 99,6 %, má Zákazník nárok na slevu na měsíční předplatné za následující kalendářní měsíc ve výši 25 %,
 - b) pokud bude dostupnost Služby v kalendářním měsíci menší než 99 %, má Zákazník nárok na slevu na měsíční předplatné za následující kalendářní měsíc ve výši 50 %,
 - c) pokud bude dostupnost Služby v kalendářním měsíci menší než 95 %, má Zákazník nárok na slevu na měsíční předplatné za následující kalendářní měsíc ve výši 75 %,
 - d) pokud bude dostupnost Služby v kalendářním měsíci menší než 90 %, má Zákazník nárok na slevu na měsíční předplatné za následující kalendářní měsíc ve výši 100 %;
- s tím, že slevy uvedené v písmenech a) až d) tohoto odstavce se nekumulují.
- 6.4. **Základní technickou podporou** se rozumí řešení dotazů Zákazníků souvisejících se Službou. Poskytovatel vyřizuje dotazy Zákazníků v čase a způsobem dle vlastního uvážení. Vyšší úroveň podpory, včetně závazné maximální doby reakce nebo telefonické podpory (hotline) pro řešení urgentních požadavků může být sjednána mezi Poskytovatelem a Zákazníkem individuálně, na základě samostatné písemné smlouvy.
- 6.5. Poskytovatel provádí zálohu dat Služby 1x denně a uchovává takové zálohy za 1 týden zpětně. Záloha slouží výlučně pro potřeby Poskytovatele, aby dokázal zajistit garantovanou měsíční dostupnost služby a řešit případné krizové scénáře. Zákazník nemá na vydání zálohy právní nárok. Podmínky provádění záloh Poskytovatelem pro účely Zákazníka je možné individuálně dohodnout.
- 6.6. V případě, že k poruše Služby došlo z důvodů na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli náklady na odstranění této poruchy. V jiných případech nese náklady spojené s odstraňováním poruchy Poskytovatel.
- 6.7. Servisní služby zajišťuje Poskytovatel také prostřednictvím třetích osob, s čímž Zákazník souhlasí.
- 6.8. Další práva a povinnosti ohledně poskytování Servisních služeb Zákazníkovi může upravit zvláštní ujednání stran.
- 6.9. **Důležité!** Vydávání aktualizací Služby je zcela na uvážení Poskytovatele, při zohlednění jeho závazku zajistit garantovanou měsíční dostupnost služby. Zákazník nemá právo na aktualizace Služby.
- 6.10. **Důležité!** Vydá-li Poskytovatel bezpečnostní aktualizaci nebo jinou aktualizaci nezbytnou k tomu, aby byla Služba bez vad: (a) upozorní na to Zákazníka a Zákazník má povinnost aktualizaci okamžitě provést, nebo (b) nevyžaduje-li aktualizace součinnost Zákazníka, Poskytovatel může aktualizaci provést sám. To stejné platí pro bezpečnostní doporučení, vydávána Poskytovatelem.

6.11. **Důležité!** Neprovedl-li Zákazník aktualizaci nebo neimplementoval-li Zákazník bezpečnostní doporučení podle odst. 6.10 okamžitě po přijetí upozornění, nemá práva z vady, která vznikla v souvislosti s neprovedenou aktualizací nebo nepřijatým doporučením.

6.12. **Důležité!** Garantovaná měsíční dostupnost podle tohoto článku se **nevztahuje** na Hardware.

7. **Cena a platební podmínky**

7.1. Zákazník se zavazuje zaplatit Poskytovateli jednorázovou částku za zavedení přístupu a prvotní nastavení a implementaci Služby ve výši individuálně sjednané ve Smlouvě nebo v odsouhlasené nabídce Zákazníkem, která bude tvořit přílohu Smlouvy. Tato částka bude vyúčtována zpětně spolu s prvním měsíčním předplatným Služby na základě faktury za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k uzavření Smlouvy.

7.2. Poskytovatel je oprávněn dle svého uvážení požadovat po Zákazníkovi zálohu až do výše 50 % jednorázového poplatku za zpřístupnění, nastavení a implementaci Služby vystavením zálohové faktury. Je-li zálohová faktura vystavena, nemá Zákazník nárok na zpřístupnění Služby před jejím úplným uhrazením.

7.3. Zákazník se dále zavazuje platit Poskytovateli za přístup ke Službě měsíční předplatné. Předplatné se platí zpětně po skončení každého kalendářního měsíce. Výše předplatného závisí na počtu Uživatelů a využívané Kapacitě Služby, případně dalších individuálně ujednaných podmínkách.

7.4. Využívání Kapacity Služby 5 GB a méně je zdarma. Využívání Kapacity Služby nad rámec 5 GB je automaticky zpoplatněno a zohledněno v rámci měsíčního předplatného dle ceníku na Webových stránkách Poskytovatele. Rozhraní Služby umožňuje Administrátorovi sledovat využití Kapacity Služby v sekci *statistiky*.

7.5. Cena za další customizace a konfigurace Služby, které neupravuje výslovně Smlouva nebo tyto Podmínky, budou řešeny vždy na základě individuální domluvy smluvních stran, zpravidla na základě nabídky Poskytovatele a jejího odsouhlasení Zákazníkem.

7.6. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv, čas od času a dle svého uvážení, aktualizovat svůj ceník za využívání Kapacity Služby. Jakékoliv změny ceníku Poskytovatel oznámí Zákazníkovi nejméně s měsíčním předstihem tak, že je zveřejní na svých Webových stránkách.

7.7. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi po skončení každého kalendářního měsíce daňový doklad (fakturu) na zaplacení předplatného (případně jednorázového poplatku nebo dalších poplatků za customizaci Služby, svěřený Hardware apod.) za předchozí kalendářní měsíc. Výše měsíčního předplatného bude určena Poskytovatelem poměrně podle toho, kolik měl v předchozím kalendářním měsíci Zákazník aktivovaných Uživatelů a jak dlouho, případně jakou využíval Kapacitu Služby a po jakou dobu.

7.8. Zákazník se zavazuje zaplatit jakoukoliv Poskytovatelem oprávněně vyfakturovanou cenu na účet Poskytovatele uvedený v příslušné faktuře. Zákazník je povinen při zadání platebního příkazu uvést všechny identifikační údaje platby, uvedené na příslušné faktuře (zejména variabilní symbol). Závazek Zákazníka zaplatit cenu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele při dodržení podmínek podle tohoto odstavce.

7.9. Zákazník dal pokyn Poskytovateli a souhlasí s tím, že veškeré daňové doklady mu bude Poskytovatel zasílat výlučně elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě nebo jiným vhodným způsobem prostřednictvím rozhraní Služby. Splatnost každé faktury podle Smlouvy činí 14 dnů ode dne, kdy byla odeslána Zákazníkovi, nestanoví-li konkrétní faktura splatnost delší.

- 7.10. Poskytovatel má právo požadovat po Zákazníkovi při prodlení s úhradou jakékoliv částky podle Smlouvy zákonný úrok z prodlení.
- 7.11. **Důležité!** Veškeré ceny Poskytovatele ve Smlouvě, jakékoliv nabídce nebo ceníku jsou vždy uvedeny bez DPH, není-li vedle konkrétní částky výslovně uvedeno, že zahrnuje DPH. Poskytovatel je plátcem DPH a k ceně může být připočtena DPH v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 7.12. **Důležité!** Poskytovatel je oprávněn účtovat poplatky rovněž za Hardware (např. v souvislosti s implementací a nastavením Hardware, přenechání Hardware k užití Zákazníkem apod.).

8. Další práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel je poskytovatelem služby informační společnosti poskytující hostingové služby a neodpovídá za obsah informací uložených zákazníkem nebo třetími osobami v souladu s výjimkami z odpovědnosti poskytovatelů zprostředkovatelských služeb podle článku 6 nařízení (EU) 2022/2065 Evropského parlamentu a Rady ze dne 19. 10. 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách). Další práva a povinnosti stran vyplývající z nařízení DSA jsou součástí Pravidel nahlašování a moderace obsahu.
- 8.2. V případě, že v souvislosti s uložením nebo šířením informací uložených nebo šířených Zákazníkem v rámci Služby bude vůči Poskytovateli uplatňovat práva jakákoliv třetí osoba, je Poskytovatel oprávněn provést opatření dle Pravidel nahlašování a moderace obsahu.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn používat obchodní firmu, název či jméno Zákazníka pro marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích propagačních materiálů (bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či formu, kterou jsou sdělovány).
- 8.4. Smluvní strany se zavazují poskytovat si při plnění Smlouvy potřebnou součinnost. Je-li plnění Smlouvy z jakéhokoliv důvodu ohroženo, oznámí to bez zbytečného odkladu Poskytovatel nebo Zákazník druhé straně a podnikne vše, co po něm lze spravedlivě požadovat k minimalizaci škody.
- 8.5. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni oznamovat si navzájem s dostatečným předstihem veškeré podstatné informace a skutečnosti, které mohou mít vliv na plnění Smlouvy, zejména, nikoliv však výlučně, změny kontaktních či platebních údajů, zahájení insolvenčního řízení, hrozící úpadek, úpadek, zahájení exekučního řízení nebo řízení o výkonu rozhodnutí. Není-li možné informaci nebo skutečnost oznámit druhé straně s dostatečným předstihem, protože o ní strana nevěděla, oznámí ji strana druhé straně bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděla nebo mohla dozvědět.
- 8.6. Poskytovatel může na žádost Zákazníka, popřípadě i třetí osoby, vydat potvrzení (nebo jinou formu dokladu) o vytvoření elektronického podpisu a podepsání dokumentu prostřednictvím Služby, je-li to s ohledem na okolnosti případu možné a nedošlo ke skončení Smlouvy. Poskytovatel může vydání potvrzení odmítnout, a to například tehdy, pokud již potvrzení není ve Službě z jakéhokoli důvodu dostupné.
- 8.7. **Důležité!** Poskytovatel je oprávněn kdykoliv, čas od času a dle svého uvážení, bez předchozího oznámení aktualizovat softwarové vybavení nebo infrastrukturu sloužící k poskytování Služby. Tím může dojít k aktualizaci Služby jako takové – může například dojít ke změně, vylepšení nebo modifikaci grafického uživatelského rozhraní, nebo označení některé funkce za zastaralé a její nahrazení novou funkcí. Poskytovatel usiluje o to, aby Služba svým vzhledem, funkcemi a technickými parametry držela čas s dobou a poskytovala Zákazníkům dobrý zážitek. Poskytovatel bude takové aktualizace provádět převážně v době plánovaných servisních odstávek. Změna Služby si může vyžádat dodatečné náklady na straně Zákazníka.
- 8.8. **Důležité!** V případě prodlení Zákazníka se zaplacením jakékoli části ceny za Službu (zpravidla jednorázového poplatku za zavedení přístupu, nastavení a implementaci Služby, měsíčního

předplatného apod.) nebo v případě porušení kterékoliv povinnosti Zákazníka sjednané v čl. 5 těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn bez předchozí výzvy zablokovat přístup Zákazníka ke Službě do doby, než Zákazník a Poskytovatel situaci vyřeší. V takovém případě Poskytovatel upozorní Zákazníka, že došlo k omezení, včetně uvedení důvodu, který jej k omezení vedl, a vyzve Zákazníka k řešení situace. V souvislosti s výkonem práv Poskytovatele podle tohoto odstavce nemá Zákazník právo na náhradu jakékoli újmy, včetně ušlého zisku, která by mu mohla vzniknout.

9. Odpovědnost za vady, náhrada újmy

- 9.1. Předmětem Smlouvy je umožnění přístupu Zákazníka ke Službě (případně i k Hardware). Poskytovatel v souvislosti se Smlouvou odpovídá Zákazníkovi výlučně za to, že Služba (případně i k Hardware) bude mít pouze výslovně sjednané funkční a nefunkční vlastnosti (bude odpovídat jakékoliv dohodnuté specifikaci). Služba (i Hardware) není vhodná pro žádný obecný nebo konkrétní účel. V této souvislosti je irelevantní a Poskytovatel neodpovídá za to, jaké softwarové vybavení, hardware nebo jiné prostředky k poskytnutí Služby (i Hardware) Zákazníkovi použije.
- 9.2. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené nevyhovujícím technickým nebo programovým vybavením Zákazníka, Uživatele nebo třetí osoby nebo síťovým připojením pro přístup do Služby, které jsou nezbytné pro řádné fungování Služby, a to ani v případě, že o takových požadavcích Zákazníka, Uživatele nebo třetí osobu před uzavřením Smlouvy Poskytovatel nepoučil.
- 9.3. Důkazní břemeno o tom, zda byla Služba Zákazníkovi řádně zpřístupněna a po dobu trvání závazku poskytována v souladu s těmito Podmínkami, leží na Zákazníkovi.
- 9.4. Není-li ujednáno jinak, řídí se práva z vadného plnění zákonnými ustanoveními, zejména ustanovením § 1914 a násl. Občanského zákoníku, vyjma výslovně vyloučených ustanovení.
- 9.5. **Důležité!** Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli veškerou majetkovou i nemajetkovou újmu, která na Službě (i Hardware) vznikne, zejména poškozením svěřeného Hardware, způsobením výpadku Služby i pro jiné Zákazníky porušením těchto Podmínek apod. Zákazník odpovídá také za veškerou újmu, která vznikne Poskytovateli nebo třetí osobě v důsledku (a) obsahu nahraného jakýmkoliv Uživatelem do Služby nebo (b) ztráty, zneužití či odcizení přístupových údajů ke Službě, pokud k nim nedošlo zaviněním Poskytovatele.
- 9.6. **Důležité!** Nedodržení garantované dostupnosti Služby nezakládá Zákazníkovi nárok na náhradu jakékoliv škody (včetně ušlého zisku) či nemajetkové újmy, která mu vznikne. Jediným odškodněním Zákazníka jsou slevy na předplatné podle odst. 6.3 těchto Podmínek.
- 9.7. **Důležité!** Zákazník dále bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost datové sítě Zákazníka, funkčnost veřejné datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení Zákazníka, za data Zákazníka nahraná do Služby, za stav ostatního programového vybavení Zákazníka a za případné zásahy třetích osob do ostatního programového vybavení Zákazníka.
- 9.8. **Důležité!** Poskytovatel negarantuje právní soulad Služby s potřebami Zákazníka. Je výhradní odpovědností Zákazníka ověřit, zda Služba splňuje veškeré právní či jiné požadavky na Zákazníkem zamýšlená právní jednání nebo požadované výstupy ze Služby (např. zda elektronický podpis, který Zákazník vytvoří prostřednictvím Služby, splňuje zákonné či jiné požadavky na tento typ právního jednání). Poskytovatel nenese odpovědnost za to, že, elektronický podpis vytvořený prostřednictvím Služby nevyhovuje požadavkům na právní jednání, pro které byl Zákazníkem použit.
- 9.9. **Důležité!** V případě vzniku újmy na straně Zákazníka v souvislosti s odpovědností Poskytovatele za vady Služby, neuplatní-li se nějaká sjednaná výluka a nejedná-li se o újmu způsobenou Poskytovatelem úmyslně či z hrubé nedbalosti, se Zákazník a Poskytovatel dohodli s ohledem na Podmínky Služby na omezení náhrady této případné újmy včetně ušlého zisku vzniklé Zákazníkovi tak, že celková náhrada újmy je omezena výší skutečně zaplaceného předplatného Zákazníkem

Poskytovateli v posledních 3 měsících před okamžikem vzniku újmy. Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením Smlouvy, že úhrnná předvídatelná újma, jež by mohla Zákazníkovi v důsledku vad plnění vzniknout, může činit maximálně částku skutečně zaplaceného předplatného Zákazníkem Poskytovateli v posledních 3 měsících.

10. Důvěrnost informací

10.1. Pro účely tohoto článku je ta smluvní strana, která poskytla chráněné informace druhé smluvní straně označována jako „**Poskytující strana**“ a ta smluvní strana, která získala chráněné informace Poskytující strany označována jako „**Přijímající strana**“.

10.2. Chráněné informace Poskytující strany jsou:

- a) obchodní tajemství Poskytující strany ve smyslu § 504 Občanského zákoníku,
- b) údaje obsažené ve smluvní dokumentaci, jejíž smluvní stranou je Poskytující strana,
- c) její neveřejné technické a výrobní údaje, vnitřní předpisy, počítačové programy, zdrojové a strojové kódy počítačových programů, datové soubory, know-how, analýzy, algoritmy, vynálezy a objevy, stanoviska, projektové plány a koncepční materiály,
- d) údaje o její finanční nebo hospodářské situaci,
- e) její reklamní nápady a náměty,
- f) údaje o jejích zaměstnancích, zákaznících nebo obchodních partnerech,
- g) Osobní údaje, které zpracovává jako správce, nebo jako zpracovatel pro třetí osoby, a
- h) další její informace, které by průměrně inteligentní osoba považovala za důvěrné s ohledem na jejich obsah nebo způsob, jakým byly poskytnuty Přijímající straně.

10.3. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na chráněné informace Poskytující strany:

- a) které byly Přijímající straně prokazatelně známy z jiných zdrojů než od Poskytující strany, a které nebyly získány porušením povinnosti mlčenlivosti,
- b) k jejichž sdělení, zpřístupnění či použití udělila Poskytující strana Přijímající straně předchozí písemný souhlas, nebo
- c) které Přijímající strana sdělila, zpřístupnila nebo použila z důvodu povinnosti stanovené jí právním předpisem nebo orgánem veřejné moci.

10.4. Přijímající strana má povinnost zachovávat mlčenlivost o všech chráněných informacích poskytujících strany. To znamená zejména (i) nesděliti ani nezpřístupnit tyto chráněné informace třetí osobě a (ii) nepoužít je k jinému účelu než pro plnění Smlouvy.

10.5. Bez ohledu na odst. 10.4 těchto Podmínek, Přijímající strana je oprávněna zpřístupnit chráněné informace Poskytující strany třetí osobě za účelem plnění Smlouvy, a to pokud zaváže třetí osobu k povinnosti mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je vázána sama Smlouvou. Poruší-li však tato třetí osoba povinnost mlčenlivosti, odpovídá za porušení Přijímající strana Poskytující straně jako by se jej dopustila sama.

10.6. Dojde-li ke sdělení nebo zpřístupnění chráněných informací neoprávněné třetí osobě, Přijímající strana bezodkladně informuje Poskytující stranu a učiní potřebná opatření k minimalizaci škodlivých následků.

11. Zpracování Osobních údajů

11.1. **Důležité!** Zpracování Osobních údajů Zákazníka a Uživatelů Poskytovatelem jako správcem osobních údajů ve smyslu GDPR se řídí zásadami ochrany soukromí, které jsou dostupné

na Webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje informovat Zákazníka o tomto zpracování alespoň tak, že odkáže Uživatele na zásady ochrany soukromí Poskytovatele. Zákazník je odpovědný za předání takových informací Uživateli.

- 11.2. **Důležité!** Zpracování Osobních údajů Poskytovatelem jako zpracovatelem Osobních údajů pro Zákazníka jako správce nebo zpracovatele Osobních údajů ve smyslu GDPR se řídí Pravidly zpracování Osobních údajů, které tvoří **Přílohu A** těchto Podmínek. Tato Pravidla jsou součástí Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve smyslu čl. 28 GDPR. Uzavřením Smlouvy Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem Pravidel, rozumí mu a souhlasí s ním. Zákazník je povinen informovat Uživatele o existenci a obsahu Pravidel.

12. Trvání a ukončení Smlouvy

- 12.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 12.2. Smlouvu je možné ukončit dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou.
- 12.3. Zákazník je oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoliv bez uvedení důvodu. Výpovědní doba započne běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli a skončí na konci kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď Poskytovateli doručena.
- 12.4. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoliv bez uvedení důvodu ve 3měsíční výpovědní době. Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi Zákazníkovi a skončí uplynutím 3 měsíců od doručení výpovědi.
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že je Zákazník déle než 15 dnů v prodlení se zaplacením jakékoliv platby podle Smlouvy nebo používá Službu v rozporu s těmito Podmínkami či Smlouvou, zejména:
- a) používá Službu v rozporu s účelem Smlouvy a jejím obecným určením a těmito Podmínkami, jak je vyžadováno odst. 5.1 Podmínek,
 - b) zpřístupní, pronajme či půjčí Službu třetí osobě za úplatu nebo ji předvede veřejnosti v rozporu s odst. 5.4 Podmínek,
 - c) opakovaně sdílí, předává, vyměňuje nebo poskytuje své přístupové údaje či jinak umožňuje přístup do uživatelského účtu dalším osobám v rozporu s odst. 5.5 Podmínek,
 - d) narušuje nebo obchází množstevní omezení Služby nebo bezpečnostní opatření softwarového vybavení a infrastruktury Poskytovatele nebo jinak porušuje povinnosti podle odst. 5.6 Podmínek,
 - e) opakovaně přetěžuje software a infrastrukturu Poskytovatele ve smyslu odst. 5.7 Podmínek,
 - f) jedná v rozporu s odst. 5.8 Podmínek,
 - g) neprovedl aktualizaci vyžadovanou Poskytovatelem podle odst. 6.10 Podmínek,
 - h) šíří bez ohledu na zavinění v rámci Služby viry, jiný škodlivý obsah nebo protiprávní obsah, nebo
 - i) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost v rozporu s odst. 8.4 Podmínek.
- 12.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne jeho doručení druhé smluvní straně.
- 12.7. Po skončení Smlouvy je Zákazník okamžitě povinen přestat přistupovat ke Službě a využívat ji. Poskytovatel Službu Zákazníkovi deaktivuje.

- 12.8. **Důležité!** Zákazník může kdykoli za trvání Smlouvy exportovat svá data nahraná do Služby do formátu .xls. V případě skončení Smlouvy dohodou stran nebo výpovědní jedné ze stran bude Zákazníkovi umožněn přístup pro prohlížení a export dat po dobu 3 měsíců od skončení Smlouvy. V případě skončení Smlouvy odstoupením od Smlouvy jednou ze stran bude Zákazníkovi umožněn přístup pro prohlížení a export dat po dobu 5 dnů od skončení Smlouvy. **Po skončení Smlouvy a uplynutí doby pro přístup prohlížení a export dat jakákoliv data Zákazníka Poskytovatel trvale zničí (po tomto okamžiku již Poskytovatel nebude mít žádná zákaznická data Zákazníka).**
13. **Závěrečná ujednání**
- 13.1. Smlouva se řídí českým právem.
- 13.2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé ze Smlouvy budou řešit nejprve smírně. Nedosáhnou-li strany smírného řešení sporu, budou všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní rozhodovány s konečnou platností u věcně a místně příslušného soudu podle místa sídla Poskytovatele.
- 13.3. Veškerá ujednání mezi stranami, e-mailová a jiná korespondence a projevy vůle stran učiněné před uzavřením Smlouvy jsou ve vztahu k textu Smlouvy irelevantní. Smluvní strany tímto výslovně příkazují k uvedeným materiálům při výkladu úmyslu stran nepřihlížet.
- 13.4. Zákazník není oprávněn postoupit Smlouvu, její část, ani jakékoliv pohledávky za Poskytovatelem na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 13.5. Je-li nebo stane-li se kterékoli ujednání Smlouvy neúčinným nebo neplatným, zbývající ujednání Smlouvy tím nejsou dotčena. Strany se dohodly, že veškerá neplatná nebo neúčinná ujednání nahradí ujednáními platnými a účinnými se stejným obchodním a právním významem ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy je k tomu straně doručena písemná výzva druhé strany.
- 13.6. Poskytovatel vylučuje přijetí jakékoliv nabídky s dodatkem nebo odchylkou, ve smyslu poslední věty § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku.
- 13.7. Pokud kterákoliv strana neuplatní nebo opomine uplatnit jakékoliv své právo, nevzdává se tím tohoto práva do budoucna a nezakládá to zavedenou praxi mezi stranami.
- 13.8. Případným zánikem Zákazníka nepřechází práva a povinnosti ze Smlouvy na jeho právního nástupce.
- 13.9. **Důležité!** Některá ujednání těchto Podmínek by mohla být považována za překvapivá nebo nepřiměřená. Taková ujednání jsou označena tučným slovem **důležité** a Poskytovatel na ně Zákazníka speciálně upozornil, což Zákazník uzavřením Smlouvy stvrzuje a s obsahem těchto ujednání souhlasí.
- 13.10. **Důležité!** Zákazník není slabší smluvní stranou. Smluvní strany vylučují aplikaci §§ 558 odst. 2, 1748, 1752 odst. 2, 1763, 1799, 1800, 2389b odst. 1 a 3 a 2389c až 2389s Občanského zákoníku. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 13.11. **Důležité!** Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky v přiměřeném rozsahu změnit ve smyslu § 1752 Občanského zákoníku. Změnu Podmínek Poskytovatel oznámí Zákazníkovi v souladu s pravidly Podmínek o komunikaci smluvních stran. Jakmile je Zákazníkovi doručeno oznámení o změně Podmínek, má Zákazník právo do 1 měsíce změnu odmítnout tak, že doručí své odmítnutí Poskytovateli společně s výpovědí Smlouvy. V takovém případě Smlouva skončí po uplynutí výpovědní doby podle odst. 12.3 těchto Podmínek.