

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Datum verze: 14. září 2026

Tyto Podmínky poskytování služeb spolu s přílohami se uzavírají mezi společností FLAE ROBOTICS a.s., IČO: 21631671, se sídlem Pujmanové 1753/10a, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 28880 (dále jen „Poskytovatel“), a subjektem nebo osobou, která si objedná Služby nebo k nim jakýmkoli způsobem přistupuje (dále jen „Zákazník“). Pro vyloučení pochybností se fyzické osoby přistupující ke Službám jako Oprávnění uživatelé nestávají „Zákazníkem“ ani stranou Smlouvy.

Tyto Podmínky poskytování služeb tvoří nedílnou součást smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou tvoří tyto Podmínky poskytování služeb, veškeré níže uvedené přílohy a všechny příslušné Objednávkové formuláře (jak jsou definovány níže), které na tyto Podmínky poskytování služeb odkazují (dále jen „Smlouva“).

„Datum účinnosti“ Smlouvy je dřívější z následujících dat: (a) datum prvního přístupu Zákazníka k jakýmkoli Službám (jak jsou definovány níže), nebo (b) datum účinnosti prvního Objednávkového formuláře odkazujícího na Smlouvu.

Smlouva nabývá účinnosti k Datu účinnosti a pozbývá účinnosti dnem uplynutí nebo ukončení všech Dob předplatného.

1. DEFINICE

Vedle pojmů definovaných v textu Smlouvy mají následující pojmy tento význam:

„Propojená osoba“ znamená jakýkoli subjekt ovládaný některou ze Stran, přičemž „ovládání“ znamená vlastnictví nebo právo rozhodovat o více než 50 % hlasovacích práv spojených s cennými papíry takového subjektu.

„Beta nabídky“ znamenají předběžné verze služeb, funkcí nebo funkcionalit označené jako alfa, beta, preview, early access nebo slovy či slovními spojeními obdobného významu.

„Dodavatel“ znamená nezávislého dodavatele nebo poradce některé ze Stran.

„Data Zákazníka“ znamenají jakákoli data jakéhokoli druhu předaná do Služeb Zákazníkem nebo jeho jménem, zejména data předaná, nahraná nebo importovaná do Služeb Zákazníkem (včetně dat z Platforem třetích stran) nebo Koncovými uživateli.

„Objekty Zákazníka“ znamenají hotely nebo jiná zařízení v oblasti pohostinství a ubytování vlastněná, provozovaná nebo spravovaná Zákazníkem, která jsou uvedena v příslušném Objednávkovém formuláři nebo v písemném seznamu předloženém Zákazníkem Poskytovateli a přijatém Poskytovatelem (který může být čas od času aktualizován vzájemnou písemnou dohodou Stran).

„DPA“ znamená dodatek o zpracování osobních údajů připojený k této Smlouvě jako Příloha 1.

„Dokumentace“ znamená veškerou dokumentaci technických specifikací, technické popisy produktů, uživatelské příručky a technické integrační příručky týkající se Služeb, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi a/nebo zpřístupňuje či zveřejňuje.

„Koncový uživatel“ znamená jakéhokoli hosta, návštěvníka nebo jinou fyzickou osobu, která přistupuje k externě dostupným funkcím Služeb v Objektech Zákazníka nebo v souvislosti s nimi, nebo s těmito funkcemi interaguje. Pro vyloučení pochybností se Koncoví uživatelé svou interakcí se Službami nestávají „Zákazníkem“ ani stranou Smlouvy.

„Práva duševního vlastnictví“ zahrnují veškeré platné patenty, ochranné známky, autorská práva, obchodní tajemství, osobnostní autorská práva, zpětnou vazbu a další práva duševního vlastnictví, která existují nyní nebo vzniknou v budoucnu, včetně jejich obnovení a prodloužení a veškerých zlepšení výše uvedeného, bez ohledu na to, podle práva kterého státu, země nebo jiné jurisdikce tato práva vznikají.

„Právní předpisy“ znamenají všechny použitelné místní, státní, federální a mezinárodní právní předpisy, nařízení a úmluvy.

„Objednávkový formulář“ znamená písemný nebo elektronický formulář pro objednání Služeb, který odkazuje na Smlouvu. Po jeho podpisu oprávněnými Stranami podléhá každý Objednávkový formulář podmínkám Smlouvy.

„Strana“ znamená Poskytovatele nebo Zákazníka; „Strany“ znamenají společně Poskytovatele a Zákazníka.

„Oprávněný uživatel“ znamená jakoukoli fyzickou osobu oprávněnou přistupovat ke Službám a používat je, ať již toto oprávnění udělil přímo Zákazník, nebo nepřímo třetí strana oprávněná Zákazníkem, vždy výhradně jménem Zákazníka a v jeho prospěch.

„Odborné služby“ znamenají jakékoli implementační, onboardingové, konfigurační, instalační, zprovoznovací, školicí, poradenské nebo jiné odborné služby (jsou-li poskytovány), včetně služeb souvisejících s Hardwarem, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi podle příslušného Objednávkového formuláře nebo vymezení rozsahu prací.

„Období obnovení“ znamená navazující období stejně dlouhá jako Doba předplatného, nebo jinak vymezená v Objednávkovém formuláři, která začínají po skončení aktuální Doby předplatného.

„Citlivé osobní informace“ znamenají kteroukoli z následujících kategorií: (i) údaje o kreditních, debetních nebo jiných platebních kartách podléhající standardům Payment Card Industry Data Security Standards („PCI DSS“); (ii) údaje o pacientech, zdravotní údaje nebo jiné chráněné informace o zdraví upravené zákonem Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“), je-li použitelný; nebo (iii) jakékoli jiné osobní údaje občana EU považované za „zvláštní kategorií“ podle obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů nebo navazujících Právních předpisů.

„Služby“ znamenají vlastní řešení Poskytovatele poskytované jako software jako služba (SaaS) a veškeré související aplikace, rozhraní, nástroje, moduly, funkcionality a funkce umožňující provoz virtuální hotelové recepcy, jakož i všechny další produkty, služby a software poskytované Poskytovatelem, společně s veškerými souvisejícími službami. Konkrétní funkce, technické specifikace a podmínky podpory vztahující se ke Službám jsou dále popsány v Dokumentaci.

„Doba předplatného“ znamená stanovenou dobu určenou v Objednávkovém formuláři, po kterou jsou Zákazníkovi poskytovány Služby, nebo aktuální Období obnovení.

„Podpora“ znamená standardní technickou podporu a údržbu, jak jsou dále stanoveny ve smlouvě o úrovni poskytovaných služeb („SLA“) připojené ke Smlouvě (je-li relevantní).

„Daně“ znamenají jakékoli daně z prodeje, užívání, daně GST, daně z přidané hodnoty, srážkové nebo obdobné daně či odvody, tuzemské i zahraniční, s výjimkou daní z příjmů Poskytovatele.

„Platforma třetí strany“ znamená jakýkoli software, software jako službu, zdroje dat nebo jiné produkty či služby, které neposkytuje Poskytovatel a které jsou integrovány se Službami nebo jsou jinak dostupné prostřednictvím Služeb.

2. SLUŽBY POSKYTOVATELE

2.1. Poskytování Služeb. Poskytovatel bude po Dobu předplatného poskytovat Služby určené a sjednané v příslušném Objednávkovém formuláři k použití ve všech Objektech Zákazníka.

2.2. Přístup ke Službám. Zákazník může přistupovat ke Službám a používat je v každém ze svých Objektů Zákazníka, výhradně ve svůj prospěch a v souladu s touto Smlouvou, Dokumentací a příslušným Objednávkovým formulářem. Přístup ke Službám prostřednictvím uživatelských účtů, API klíčů, hesel nebo jiných přihlašovacích údajů a přístup k jakýmkoli autentizovaným či administrativním funkcím Služeb je povolen pouze Oprávněným uživatelům. Pokud Zákazník obdrží API klíče nebo hesla pro přístup ke Službám v systémech Poskytovatele, bude od všech Oprávněných uživatelů vyžadovat, aby API klíče, uživatelská ID a hesla uchovávali v přísné důvěrnosti a nesdíleli je s žádnou neoprávněnou osobou. Uživatelská ID jsou přidělována jednotlivým jmenovitě určeným osobám a nesmějí být sdílena. Pokud Zákazník přistupuje ke Službám pomocí přihlašovacích údajů poskytnutých třetí stranou, bude dodržovat všechny

příslušné podmínky této třetí strany týkající se poskytování a používání těchto údajů. Zákazník odpovídá za veškeré úkony provedené pomocí svých účtů a hesel. Pokud Oprávněný uživatel s přístupem k uživatelskému ID přestane být zaměstnancem nebo Dodavatelem Zákazníka, Zákazník takové uživatelské ID neprodleně odstraní a jinak ukončí přístup tohoto Oprávněného uživatele ke Službám. Bez ohledu na výše uvedené může být Koncovým uživatelům umožněno přistupovat k externě dostupným funkcím Služeb v Objektech Zákazníka a používat je bez individuálních uživatelských účtů, přihlašovacích údajů či předchozího oprávnění od Poskytovatele. Zákazník odpovídá za zpřístupnění Služeb Koncovým uživatelům v souladu s Dokumentací a příslušnými Právními předpisy.

2.3. Dodavatelé a Propojené osoby. Zákazník může svým Propojeným osobám a Dodavatelům umožnit působit jako Oprávnění uživatelé, pokud Zákazník zůstane odpovědný za dodržování všech podmínek této Smlouvy těmito osobami a takové užívání bude výhradně ve prospěch Zákazníka.

2.4. Změny Služeb. Aniž by tím byla omezena jiná ustanovení této Smlouvy, vyhrazuje si Poskytovatel v rámci průběžného vývoje Služeb právo podle vlastního uvážení přidávat, měnit, rušit nebo jinak upravovat jakékoli prvky a funkce Služeb uvedené ve Smlouvě (dále jen „Změna“). Poskytovatel poskytne Zákazníkovi přiměřené oznámení předem, pokud jakákoli Změna podstatně zhorší poskytované Služby (např. bude-li z příslušných Služeb odstraněna podstatná funkce).

2.5. Obecná omezení. Zákazník nesmí (a nesmí umožnit žádné třetí straně): (a) pronajímat Služby, poskytovat je na leasing, zpřístupňovat je nebo k nim poskytovat podlicenci třetí straně, s výjimkou případů výslovně povolených touto Smlouvou; (b) používat Služby k poskytování jakéhokoli produktu nebo služby třetí straně nebo je do takového produktu či služby začleňovat; (c) provádět zpětné inženýrství, dekompilaci, rozklad nebo se jinak pokoušet získat zdrojový kód či neveřejná API Služeb, s výjimkou rozsahu výslovně povoleného příslušným právem (a i tehdy pouze po předchozím oznámení Poskytovateli); (d) kopírovat nebo měnit Služby či jakoukoli Dokumentaci nebo vytvářet odvozená díla z čehokoli výše uvedeného; (e) odstraňovat nebo zakrývat jakákoli oznámení o vlastnických právech či jiná upozornění obsažená ve Službách (upozornění na jakýchkoli sestavách nebo datech vytištěných ze Služeb); nebo (f) veřejně šířit informace o výkonosti Služeb.

2.6. API a aplikace. Pokud Poskytovatel zpřístupní API, může sledovat používání API Zákazníkem a omezovat volání či požadavky, pokud se domnívá, že takové používání porušuje tuto Smlouvu nebo může negativně ovlivnit bezpečnost, provozuschopnost či integritu Služeb nebo založit odpovědnost Poskytovatele. Pokud Poskytovatel poskytne aplikace pro použití se Službami („Aplikace“), uděluje Zákazníkovi na Dobu předplatného omezenou, nepřevoditelnou, dále nepodlicencovatelnou a nevýhradní licenci k internímu používání Aplikací ve formě objektového kódu, výhradně v souvislosti s používáním Služeb Zákazníkem a v souladu s Dokumentací.

2.7. Zkušební předplatné. Pokud Zákazník obdrží bezplatný přístup nebo zkušební či hodnotící předplatné Služeb („Zkušební předplatné“), může Služby používat v souladu s podmínkami Smlouvy po dobu uvedenou v Objednávkovém formuláři („Zkušební doba“). Zkušební předplatné lze používat výhradně k tomu, aby Zákazník posoudil, zda si zakoupí placené předplatné Služeb. Zkušební předplatné nemusí zahrnovat všechny funkcionality a funkce dostupné v rámci placené Doby předplatného. Pokud Zákazník neuzavře placené předplatné na Dobu předplatného, Smlouva a právo Zákazníka přistupovat ke Službám a používat je zaniknou koncem Zkušební doby. Poskytovatel má právo Zkušební předplatné kdykoli z jakéhokoli důvodu ukončit. **BEZ OHLEDU NA JAKÁKOLI OPAČNÁ USTANOVENÍ SMLOUVY NEMÁ POSKYTOVATEL VE VZTAHU KE ZKUŠEBNÍMU PŘEDPLATNÉMU ŽÁDNÉ ZÁRUČNÍ, ODPOVĚDNOSTNÍ, ODŠKODŇOVACÍ, PODPŮRNÉ ANI JINÉ POVINNOSTI.**

2.8. Beta nabídky. Poskytovatel může Zákazníkovi čas od času bezplatně zpřístupnit Beta nabídky. Zákazník se může podle vlastního uvážení rozhodnout takovou Beta nabídku vyzkoušet. Beta nabídky jsou určeny k hodnocení, nikoli k produkčnímu použití, nejsou podporovány a mohou podléhat dalším podmínkám. Beta nabídky nejsou považovány za „Služby“ podle Smlouvy; vztahují se na ně však všechna omezení, vlastnická práva Poskytovatele a povinnosti Zákazníka týkající se Služeb. Není-li uvedeno nebo Zákazníkovi sděleno jinak, zkušební doba jakékoli Beta nabídky končí dnem, kdy je verze této Beta nabídky obecně zpřístupněna bez příslušného označení Beta

nabídky. Poskytovatel může Beta nabídky kdykoli podle vlastního uvážení ukončit a nemusí je nikdy obecně zpřístupnit. Beta nabídky nemusí být podporovány a mohou být kdykoli změněny bez předchozího oznámení. Beta nabídky nemusí být stejně spolehlivé či dostupné jako Služby ani podléhat stejným bezpečnostním požadavkům.

3. DATA ZÁKAZNÍKA

3.1. Zpracování dat Poskytovatelem. Veškeré činnosti zpracování dat v souvislosti se Službami se řídí DPA.

3.2. Práva k Datům Zákazníka. Ve vztahu mezi Stranami si Zákazník ponechává veškerá práva, vlastnické tituly a zájmy (včetně všech Práv duševního vlastnictví) k Datům Zákazníka ve formě poskytnuté Poskytovateli. S výhradou podmínek Smlouvy tímto Zákazník uděluje Poskytovateli nevýhradní, celosvětové a bezúplatné právo používat, kopírovat, ukládat, přenášet, upravovat a zobrazovat Data Zákazníka výhradně v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb Zákazníkovi.

3.3. Uchovávání Dat Zákazníka. Poskytovatel neposkytuje archivační službu. Poskytovatel se zavazuje pouze k tomu, že před ukončením příslušné Doby předplatného Zákazníka úmyslně nevymaže žádná Data Zákazníka ze Služeb, a výslovně vylučuje všechny ostatní povinnosti týkající se jejich uchovávání.

3.4. Povinnosti Zákazníka.

a) Obecně. Zákazník výhradně odpovídá za správnost, obsah a zákonnost veškerých Dat Zákazníka. Zákazník prohlašuje a zaručuje Poskytovateli, že má všechna nezbytná práva, souhlasy a oprávnění ke shromažďování, sdílení a používání veškerých Dat Zákazníka, jak předpokládá Smlouva (včetně udělení práv podle článku 3.2 (Práva k Datům Zákazníka) Poskytovateli), a že žádná Data Zákazníka neporuší ani nezasáhnou do (i) Práv duševního vlastnictví třetích stran ani jejich práv na podobu a jméno, soukromí či jiných práv, (ii) jakýchkoli Právních předpisů nebo (iii) jakýchkoli podmínek poskytování služeb, zásad ochrany osobních údajů či jiných smluv upravujících účty Zákazníka u Platforem třetích stran. Zákazník dále prohlašuje a zaručuje, že veškerá Data Zákazníka jsou v souladu se Smlouvou. Zákazník plně odpovídá za veškerá Data Zákazníka předaná do Služeb jakoukoli osobou, jako by je předal sám.

b) Žádné Citlivé osobní informace. Není-li mezi Stranami výslovně písemně dohodnuto jinak, Zákazník se výslovně zavazuje nepoužívat Služby ke shromažďování, ukládání, zpracování nebo přenosu jakýchkoli Citlivých osobních informací. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není zpracovatelem platebních karet a že Služby nejsou v souladu se standardem PCI DSS. S výjimkou povinností Poskytovatele jako obchodního partnera („business associate“) podle Smlouvy odpovídá Zákazník za veškeré Citlivé osobní informace, které nedopatřením předá do Služeb. Poskytovatel bude s takovými údaji nakládat jako s Daty Zákazníka podle Smlouvy, takže nebude podléhat žádným dalším povinnostem vztahujícím se na Citlivé osobní informace.

c) Dodržování Právních předpisů. Zákazník se zavazuje při používání Služeb dodržovat všechny příslušné Právní předpisy. Aniž by byla omezena obecná platnost výše uvedeného, nebude Zákazník prostřednictvím Služeb provádět žádnou nevyžádanou reklamu, marketing ani jiné činnosti, včetně činností porušujících příslušné Právní předpisy.

3.5. Agregovaná anonymní data. Bez ohledu na jakákoli opačná ustanovení této Smlouvy Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může získávat a agregovat technická a jiná data o používání Služeb Zákazníkem, která neumožňují osobní identifikaci Zákazníka („Agregovaná anonymní data“). Poskytovatel může Agregovaná anonymní data používat k analýze, zlepšování, podpoře a provozování Služeb a jinak k jakémukoli obchodnímu účelu během trvání Smlouvy i po něm, zejména k vytváření oborových srovnání nebo pokynů k osvědčeným postupům, doporučení či obdobných zpráv určených k distribuci a využití Zákazníkem a dalšími zákazníky Poskytovatele. Pro upřesnění tento článek 3.5 nedává Poskytovateli právo označit Zákazníka za zdroj jakýchkoli Agregovaných anonymních dat.

4. INTEGRACE TŘETÍCH STRAN

4.1. Integrace třetích stran. Služby mohou podporovat integrace s určitými Platformami třetích stran. Aby Služby mohly přistupovat k informacím Zákazníka z Platformy třetí strany a přijímat je, může být Zákazník povinen zadat své přihlašovací údaje k dané Platformě třetí strany. Aktivací používání Služeb s jakoukoli Platformou třetí strany Zákazník opravňuje Poskytovatele k přístupu ke svým účtům u této Platformy třetí strany pro účely popsané ve Smlouvě. Zákazník odpovídá za dodržování všech příslušných podmínek Platformy třetí strany a za udržování příslušných účtů u poskytovatelů Platformy třetích stran v řádném stavu. Pro vyloučení pochybností veškeré poplatky nebo platby účtované Platformou třetí strany, včetně společnosti Meta v souvislosti s WhatsApp Business Platform, hradí přímo Zákazník a nejsou zahrnuty v poplatcích hrazených Poskytovateli, není-li v příslušném Objednávkovém formuláři výslovně dohodnuto jinak.

4.2. Vyloučení odpovědnosti za Platformy třetích stran. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakoukoli Platformu třetí strany ani za to, jak Platforma třetí strany používá nebo zpracovává Data Zákazníka po jejich exportu do této Platformy třetí strany. Poskytovatel nemůže zajistit zachování integrace Služeb s jakoukoli Platformou třetí strany a může integraci Služeb s jakoukoli Platformou třetí strany kdykoli deaktivovat, s oznámením Zákazníkovi nebo bez něj. Pro upřesnění Smlouva upravuje používání Služeb Zákazníkem a jeho přístup k nim, i když k nim přistupuje prostřednictvím integrace s Platformou třetí strany. POKUD ZÁKAZNÍK POUŽÍVÁ FUNKCE SLUŽEB INTEGROVANÉ S PLATFORMOU TŘETÍ STRANY A POŽÁDÁ POSKYTOVATELE O INTEGRACI S BETA NEBO PŘEDBĚŽNÝMI FUNKCEMI TÉTO PLATFORMY TŘETÍ STRANY („BETA VERZE TŘETÍCH STRAN“), POSKYTOVATEL NENESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST VZNIKLOU Z ÚČASTI POSKYTOVATELE NA TAKOVÝCH BETA VERZÍCH TŘETÍCH STRAN NEBO Z POUŽÍVÁNÍ TAKOVÝCH INTEGROVANÝCH FUNKCÍ ZÁKAZNÍKEM ANI V SOUVISLOSTI S NIMI.

5. VLASTNICTVÍ

5.1. Technologie Poskytovatele. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, Zákazník bere na vědomí, že získává pouze omezené právo ke Službám a že bez ohledu na použití slov „nákup“, „prodej“ či obdobných pojmů ve Smlouvě se na Zákazníka podle Smlouvy nepřevádějí žádná vlastnická práva. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel nebo jeho dodavatelé si ponechávají veškerá práva, vlastnické tituly a zájmy (včetně všech Práv duševního vlastnictví) ke Službám, Dokumentaci, výstupům Odborných služeb a veškerým souvisejícím a podkladovým technologiím a dokumentaci a k jakýmkoli odvozeným dílům, změnám či zlepšením čehokoli z výše uvedeného, včetně Zpětné vazby (souhrnně „Technologie Poskytovatele“).

5.2. Výhrada práv. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, nejsou Zákazníkovi udělena žádná práva k Technologii Poskytovatele. Zákazník dále bere na vědomí, že Služby jsou nabízeny jako online hostované řešení a že nemá právo získat kopii jakékoli Služby, s výjimkou kódu a Aplikací ve formátu poskytnutém Poskytovatelem.

5.3. Zpětná vazba. Veškeré návrhy, žádosti o zlepšení nebo doporučení poskytnuté Zákazníkem nebo Oprávněnými uživateli („Zpětná vazba“) se stávají vlastnictvím Poskytovatele. Poskytovatel může Zpětnou vazbu volně používat nebo využívat v souvislosti se Službami a může ji rovněž zpřístupnit třetí straně. Při jakémkoli použití či využití Zpětné vazby Poskytovatel nesdělí jméno nebo název Zákazníka.

6. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ

6.1. Doba předplatného a obnovení. Doba předplatného je stanovena v příslušném Objednávkovém formuláři. Není-li v příslušném Objednávkovém formuláři uvedeno jinak, každá Doba předplatného se automaticky obnovuje na další období stejně dlouhé jako Doba předplatného, ledaže jedna ze Stran doručí druhé Straně písemné oznámení o ukončení alespoň třicet (30) dnů před uplynutím aktuální Doby předplatného.

6.2. Ukončení ze závažného důvodu. Kterákoli Strana může ukončit Smlouvu (včetně všech souvisejících Objednávkových formulářů), pokud druhá Strana (a) nenapraví jakékoli podstatné porušení Smlouvy (včetně, ve vztahu k Zákazníkovi, kterékoli z událostí uvedených v článku 7.3 (Pozastavení Služby)) do třiceti (30) dnů po písemném oznámení; v případě, že Zákazník neuhradí

jakoukoli částku splatnou podle této Smlouvy, je však Poskytovatel oprávněn ukončit tuto Smlouvu s okamžitou účinností, pokud je Zákazník v prodlení déle než patnáct (15) dnů a neuhradí dlužnou částku v dodatečně lhůtě třiceti (30) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele; (b) ukončí činnost bez právního nástupce; nebo (c) požádá o ochranu v rámci insolvenčního řízení, nucené správy, svěřenského uspořádání ve prospěch věřitelů, dohody s věřiteli, vyrovnání nebo srovnatelného řízení, nebo pokud je proti ní takové řízení zahájeno a není do šedesáti (60) dnů zastaveno.

6.3. Zákonná práva na změnu poskytovatele (EU Data Act). Pokud má Zákazník bydliště nebo sídlo v Evropské unii a nařízení EU o datech (EU Data Act) mu přiznává kogentní práva na změnu poskytovatele, bude Poskytovatel tyto zákonné povinnosti dodržovat. Na písemnou žádost Zákazníka umožní Poskytovatel export Dat Zákazníka v rozsahu vyžadovaném příslušným právem a v souladu s DPA. Jakékoli poplatky za ukončení nebo změnu poskytovatele se uplatní pouze v rozsahu dovoleném příslušným právem. V případě ukončení uhradí Zákazník všechny zbývající poplatky za aktuální Dobu předplatného.

6.4. Účinky ukončení. Při jakémkoli uplynutí nebo ukončení Smlouvy Zákazník okamžitě ukončí veškeré používání všech Služeb a přístup k nim (včetně veškeré související Technologie Poskytovatele) a vymaže (nebo na žádost Poskytovatele vrátí) všechny kopie Dokumentace, všechna hesla či přístupové kódy a všechny ostatní Důvěrné informace Poskytovatele, které má v držení. Zákazník bere na vědomí, že třicet (30) dnů po ukončení již nebude mít přístup k žádným Datům Zákazníka vloženým do Služeb a že Poskytovatel může kdykoli poté vymazat jakákoli taková data, která u něj byla uložena. Není-li stanoven výlučný prostředek nápravy, výkon jakéhokoli prostředku nápravy podle Smlouvy kteroukoli Stranou, včetně ukončení, není na újmu jiným prostředkům nápravy, které má tato Strana podle Smlouvy, ze zákona nebo jinak. Pokud Zákazník ukončí Smlouvu z důvodu nenapraveného podstatného porušení Poskytovatelem, vrátí Poskytovatel veškeré předplacené poplatky za zbývající část Doby předplatného příslušného Objednávkového formuláře či formulářů po dni účinnosti ukončení. Pokud Poskytovatel ukončí Smlouvu z důvodu nenapraveného podstatného porušení Zákazníkem, Zákazník souhlasí, že zůstává odpovědný za všechny nezaplacené poplatky splatné Poskytovateli za Dobu předplatného a Poskytovatel může prohlásit všechny takové poplatky za okamžitě splatné. Zákazník bere na vědomí, že tyto částky představují paušalizovanou náhradu škody odpovídající přiměřenému odhadu skutečné škody, nikoli smluvní pokutu.

6.5. Přetrvávající účinnost. Po jakémkoli uplynutí nebo ukončení této Smlouvy zůstávají účinné následující články: 2.5 (Obecná omezení), 2.7 (Zkušební předplatné), 3.3 (Uchovávání Dat Zákazníka), 3.5 (Agregovaná anonymní data), 5 (Vlastnictví), 7 (Poplatky a platby), 7.4.a) (Zvýšení cen dodavatelů třetích stran), 6.4 (Účinky ukončení), 9 (Záruka), 10 (Omezení odpovědnosti a náhrady škody), 11 (Odškodnění), 12 (Důvěrné informace) a 14 (Obecná ustanovení).

7. POPLATKY A PLATBY

7.1. Poplatky a platby. Veškeré poplatky jsou stanoveny v příslušném Objednávkovém formuláři a Zákazník je uhradí v souladu s platebními podmínkami v něm uvedenými. S výjimkou případů výslovně uvedených ve Smlouvě jsou všechny poplatky nevratné. Z opožděných plateb se účtuje úrok z prodlení ve výši 1,5 % měsíčně z dlužné částky nebo v maximální zákonem povolené výši, podle toho, která hodnota je nižší.

7.2. Daně a srážková daň. Zákazník odpovídá za úhradu všech Daní a žádné Daně nejsou zahrnuty v poplatcích uvedených v příslušném Objednávkovém formuláři. Pokud je Zákazník podle Právních předpisů povinen srazit z platby jakékoli Daně, zvýší se poplatky hrazené Zákazníkem tak, aby po provedení všech povinných srážek Poskytovatel obdržel a ponechal si (bez jakékoli povinnosti hradit Daně) částku odpovídající částce, kterou by obdržel, kdyby žádné srážky provedeny nebyly.

7.3. Pozastavení Služby. Aniž by tím byla omezena práva Poskytovatele na ukončení nebo jiná práva podle této Smlouvy, vyhrazuje si Poskytovatel právo zcela nebo zčásti pozastavit přístup Zákazníka k příslušným Službám (a souvisejícím Odborným službám a Podpoře), aniž by tím vůči Zákazníkovi vznikla odpovědnost: (i) pokud je účet Zákazníka třicet (30) nebo více dnů po splatnosti; (ii) pro porušení povinností, podmínek používání a/nebo omezení stanovených ve Smlouvě Zákazníkem; nebo (iii) k zabránění újmy jiným zákazníkům či třetím stranám nebo k

zachování bezpečnosti, dostupnosti či integrity Služeb. Pokud Smlouva nebyla ukončena, obnoví Poskytovatel přístup Zákazníka ke Službám neprodleně poté, co Zákazník odstraní problém, který pozastavení vyvolal.

7.4. Úprava poplatků. Poskytovatel může zvýšit poplatky za Služby následovně:

a) Zvýšení cen dodavatelů třetích stran. Pokud třetí strany dodávající Poskytovateli služby, na nichž závisí poskytování Služeb podle této Smlouvy, zvýší své poplatky, může Poskytovatel podle vlastního uvážení upravit poplatky tak, aby toto zvýšení odráželo, pokud Zákazníka o této cenové úpravě písemně informuje alespoň 30 dnů předem. Zákazník je povinen upravené poplatky hradit.

b) Obecné změny cen. Poskytovatel může poplatky za Služby kdykoli upravit písemným oznámením Zákazníkovi. Zákazník má 14 dnů ode dne oznámení na vznesení námítky proti novým cenám. Pokud v této lhůtě písemně nevznesou námitku, považuje se pokračující používání Služeb za přijetí nových poplatků a Zákazník je povinen je hradit.

8. ODBORNÉ SLUŽBY

8.1. Odborné služby. Poskytovatel poskytne Odborné služby zakoupené v příslušném Objednávkovém formuláři nebo v jinak sjednaném rozsahu prací. Rozsah, poplatky a případné milníky, závislosti či jiné specifikace Odborných služeb jsou stanoveny v příslušném Objednávkovém formuláři nebo vymezení rozsahu prací. Není-li v nich uvedeno jinak, Odborné služby se poskytují podle skutečně vynaloženého času a materiálu za sazby uvedené v příslušném Objednávkovém formuláři. Zákazník případně uhradí Poskytovateli veškeré přiměřené předem schválené cestovní náklady a náklady na ubytování.

8.2. Práva. Zákazník může cokoli dodané v rámci Odborných služeb používat pouze na podporu svého oprávněného používání Služeb a v souladu s podmínkami Smlouvy. Poskytovatel si ponechává veškerá práva, vlastnické tituly a zájmy ke všem výsledkům práce, kódu, výstupům, šablonám, nástrojům, metodikám nebo jiným materiálům vytvořeným či poskytnutým v souvislosti s Odbornými službami, včetně jejich odvozenin a změn.

8.3. Uznání a potvrzení. Zákazník bere na vědomí, že dodržení času plnění není podstatnou náležitostí Smlouvy a že veškeré harmonogramy, milníky nebo termíny dodání týkající se Služeb či Odborných služeb představují odhady při vynaložení nejlepšího úsilí, podmíněné včasným poskytnutím součinnosti, informací a přístupu, které jsou přiměřeně potřebné k plnění Odborných služeb, ze strany Zákazníka. U Odborných služeb poskytovaných bezplatně Poskytovatel neposkytuje žádné záruky. Zákazník výhradně odpovídá za obstarání a udržování veškerého hardwaru, softwaru, síťového připojení a služeb třetích stran nezbytných pro řádné používání Služeb podle Dokumentace. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, zhoršení nebo nefunkčnost Služeb v rozsahu, v jakém vyplývají z toho, že Zákazník nesplní nebo neudrží příslušné technické požadavky. Zákazník dále bere na vědomí, že pokud Služby nebo jakákoli jejich součást nefungují v důsledku neposkytnutí požadované součinnosti Zákazníkem, nezajištění nezbytných podmínek pro řádné fungování Služeb podle Dokumentace nebo problémů způsobených poskytovateli systémů třetích stran, nepředstavuje taková nefunkčnost vada Služeb. Poskytovatel může po předchozí dohodě se Zákazníkem a za samostatný poplatek pomoci s řešením problémů přičitatelných poskytovatelům třetích stran nebo vlastním systémům Zákazníka.

8.4. Nevyužité Odborné služby. Není-li písemně dohodnuto jinak, lze nevyužité Odborné služby zakoupené na základě příslušného Objednávkového formuláře použít na jiné Odborné služby mimo původně sjednaný rozsah do dvanácti (12) měsíců od Data účinnosti, na základě vzájemné dohody Stran.

9. ZÁRUKA

9.1. Omezená záruka. Poskytovatel zaručuje výhradně ve prospěch Zákazníka, že při poskytování Služeb vynaloží obchodně přiměřenou péči a odborné dovednosti a že Služby budou poskytovány v podstatném souladu s příslušnou Dokumentací.

9.2. Vyloučení záruk. S VÝJIMKOU OMEZENÉ ZÁRUKY V ČLÁNKU 9.1 A NENÍ-LI V SLA STANOVENO JINAK, JSOU VEŠKERÉ SLUŽBY, PODPORA A ODBORNÉ SLUŽBY POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU“ A „JAK JSOU DOSTUPNÉ“. POSKYTOVATEL A JEHO PROPOJENÉ OSOBY V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU MOŽNÉM PODLE PŘÍSLUŠNÝCH PRÁVNÍCH

PŘEDPISŮ VYLUČUJÍ VŠECHNY OSTATNÍ ZÁRUKY, GARANCE NEBO ZÁVAZKY, AŽ VÝSLOVNÉ ČI PŘEDPOKLÁDANÉ, ZÁKONNÉ NEBO JINÉ, VČETNĚ ZEJMÉNA ZÁRUK OBCHODOVATELNOSTI, KVALITY, VLASTNICKÉHO TITULU, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL NEBO NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV. POSKYTOVATEL NEZARUČUJE, ŽE POUŽÍVÁNÍ SLUŽEB ZÁKAZNÍKEM BUDE NEPŘERUŠOVANÉ ČI BEZCHYBNÉ NEBO ŽE SPLNÍ JEHO POTŘEBY. ZÁKAZNÍK VÝSLOVNĚ BERE NA VĚDOMÍ, ŽE VÝSTUPY SLUŽEB ZALOŽENÉ NA JAZYKOVÝCH MODELECH UMĚLÉ INTELIGENCE JSOU EXPERIMENTÁLNÍ FUNKCÍ, KTERÁ JE TECHNOLOGICKY V RANÉ FÁZI VÝVOJE, A POSKYTOVATEL ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM NEZARUČUJE SPRÁVNOST, PŘESNOST, BEZVADNOST, ÚPLNOST ANI JINOU KVALITU VÝSTUPNÍCH INFORMACÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽBAMI NA ZÁKLADĚ VSTUPU UŽIVATELE. ZÁKAZNÍK DÁLE BERE NA VĚDOMÍ, ŽE SLUŽBY VYUŽÍVAJÍ AI K VYTVÁŘENÍ AUTOMATIZOVANÝCH ODPOVĚDÍ NA KOMUNIKACI KONCOVÝCH UŽIVATELŮ A ŽE PŘESNOST TĚCHTO ODPOVĚDÍ ZÁVISÍ NA KVALITĚ A AKTUÁLNOSTI OBSAHU ZNALOSTNÍ BÁZE POSKYTNUTÉHO ZÁKAZNÍKEM V SOULADU S DOKUMENTACÍ. POSKYTOVATEL NENESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA NEPŘESNÉ ČI NEVHODNÉ ODPOVĚDI GENEROVANÉ AI VZNIKLÉ V DŮSLEDKU NEÚPLNÉHO, ZASTARALÉHO NEBO NEPŘESNÉHO OBSAHU ZNALOSTNÍ BÁZE. POSKYTOVATEL NEODPOVÍDÁ ZA ZPOŽDĚNÍ, PŘERUŠENÍ, SELHÁNÍ SLUŽEB ANI JINÉ PROBLÉMY SPOJENÉ S POUŽÍVÁNÍM INTERNETU A ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, PLATFORM TŘETÍCH STRAN NEBO JINÝCH SYSTÉMŮ MIMO PŘÍMĚŘENOU KONTROLU POSKYTOVATELE. STRANY ROVNĚŽ VYLUČUJÍ POUŽITÍ OBCHODNÍCH ZVYKLOSTÍ.

10. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI A NÁHRADY ŠKODY

10.1. Omezení odpovědnosti. ŽÁDNÁ ZE STRAN (ANI JEJÍ PROPOJENÉ OSOBY) NENESE ODPOVĚDNOST VZNIKLOU ZE SMLOUVY NEBO V SOUVISLOSTI S NÍ ZA ZTRÁTU MOŽNOSTI UŽÍVÁNÍ, ZTRÁTU DAT, UŠLÝ ZISK, SELHÁNÍ BEZPEČNOSTNÍCH MECHANISMŮ, PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ ANI JAKÉKOLI VEDLEJŠÍ, SANKČNÍ, EXEMPLÁRNÍ, NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY JAKÉHOKOLI DRUHU, A TO ANI TEHDY, BYLA-LI PŘEDEM INFORMOVÁNA O MOŽNOSTI TAKOVÝCH ŠKOD. POKUD SE ZÁKAZNÍK NACHÁZÍ V EVROPSKÉM HOSPODÁŘSKÉM PROSTORU, ODKAZY NA „VEDLEJŠÍ, SANKČNÍ, EXEMPLÁRNÍ, NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY“ ZAHRNÚJÍ ROVNĚŽ JAKÉKOLI ZTRÁTY NEBO ŠKODY, KTERÉ: (A) NEBYLY PRO OBĚ STRANY PŘÍMĚŘENĚ PŘEDVÍDATELNÉ; (B) BYLY ZNÁMÉ ZÁKAZNÍKOVÍ, ALE NIKOLI POSKYTOVATELI; NEBO (C) BYLY PRO OBĚ STRANY PŘÍMĚŘENĚ PŘEDVÍDATELNÉ, ALE ZÁKAZNÍK JIM MOHL ZABRÁNIT, NAPŘÍKLAD ZTRÁTY ZPŮSOBENÉ VIRY, MALWAREM NEBO JINÝMI ŠKODLIVÝMI PROGRAMY NEBO ZTRÁTA ČI POŠKOZENÍ DAT ZÁKAZNÍKA.

10.2. Limit odpovědnosti. S VÝJIMKOU VYLOUČENÝCH NÁROKŮ (DEFINOVANÝCH NÍŽE) NEPŘESÁHNE CELKOVÁ ODPOVĚDNOST KAŽDÉ STRANY VŮČI DRUHÉ STRANĚ VZNIKLÁ ZE SMLOUVY NEBO V SOUVISLOSTI S NÍ V SOUHRNU ČÁSTKU, KTEROU ZÁKAZNÍK SKUTEČNĚ ZAPLATIL NEBO MĚL ZAPLATIT POSKYTOVATELI ZA SLUŽBY PODLE SMLOUVY ZA 12 MĚSÍCŮ PŘED JEDNÁNÍM, KTERÉ ZALOŽILO ODPOVĚDNOST.

10.3. Omezení výluk. ŽÁDNÉ USTANOVENÍ TOHOTO ČLÁNKU NELZE VYKLÁDAT TAK, ŽE OMEZUJE ODPOVĚDNOST STRANY ZA SMRT NEBO ÚJMU NA ZDRAVÍ, ÚMYSLNÉ PROTIPRÁVNÍ JEDNÁNÍ NEBO HRUBOU NEDBALOST. NĚKTERÉ JURISDIKCE NAVÍC NEPŘIPOUŠTĚJÍ JINÁ VYLOUČENÍ NEBO OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI UVEDENÁ V TOMTO ČLÁNKU 10.1. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ BUDOU TATO VYLOUČENÍ A OMEZENÍ UPLATNĚNA V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝM PRÁVEM.

10.4. Vyloučené nároky. „Vyloučené nároky“ znamenají jakýkoli nárok vzniklý podle článků 2.5 (Obecná omezení), 3.4 (Povinnosti Zákazníka) a 11.2 (Odškodnění Zákazníkem).

10.5. Povaha nároků a nenaplnění základního účelu. Strany souhlasí s tím, že vzdání se práv a omezení uvedená v tomto článku 10.1 platí bez ohledu na právní základ nároku, ať již smluvní, delikttní (včetně nedbalosti), objektivní odpovědnost nebo jiný, a zůstávají účinná a použitelná i tehdy, pokud se zjistí, že jakýkoli omezený prostředek nápravy stanovený ve Smlouvě nesplnil svůj základní účel.

11. ODŠKODNĚNÍ

11.1. Odškodnění Poskytovatelem. Poskytovatel odškodní Zákazníka a bude jej hájit proti jakémukoli nároku vznesenému nepropojenou třetí stranou v rozsahu, v jakém takový nárok tvrdí, že Služby porušují patentové právo nebo právo k ochranné známce třetí strany ve Spojených státech, Spojeném království nebo Evropské unii. Tato povinnost se nevztahuje na nároky vzniklé z nebo související s: (i) používáním Služeb Zákazníkem jinak než v souladu se Smlouvou a způsobem, který Smlouva předpokládá, nebo s jiným porušením Smlouvy Zákazníkem; (ii) kombinací Služeb s jakýmkoli jinými produkty, službami, materiály nebo technologiemi, pokud by bez takové kombinace k porušení práv nedocházelo; (iii) jakýmkoli open-source softwarem; nebo (iv) změnou Služeb, kterou Poskytovatel výslovně písemně neschválil. Pokud se Služby stanou předmětem nároku z porušení práv duševního vlastnictví, může Poskytovatel podle vlastního uvážení (1) obstarat Zákazníkovi licenci k dalšímu používání Služeb v souladu se Smlouvou; (2) nahradit nebo upravit údajně porušující část Služeb tak, aby k porušování nedocházelo; nebo (3) ukončit Smlouvu a vrátit veškeré předplacené nevyužité poplatky ke dni ukončení. Tento článek 11.1 stanoví jediný prostředek nápravy Zákazníka v případě jakéhokoli nároku třetí strany z porušení práv týkajícího se Služeb.

11.2. Odškodnění Zákazníkem. Zákazník odškodní Poskytovatele, bude jej hájit a ochrání jej před újmou (včetně přiměřených nákladů na právní zastoupení) ve vztahu k jakémukoli nároku v rozsahu, v jakém tento nárok vzniká z: (i) Dat Zákazníka; (ii) používání Platformy třetí strany Zákazníkem; nebo (iii) používání Služeb Zákazníkem v rozporu s Právními předpisy nebo jiného porušení Smlouvy.

11.3. Postup při odškodnění. Povinnosti každé Strany podle tohoto článku 11 jsou podmíněny tím, že Strana požadující odškodnění poskytne odškodňující Straně (i) neprodlené oznámení jakéhokoli nároku, (ii) výlučnou kontrolu nad obhajobou a vypořádáním takového nároku a (iii) přiměřenou součinnost při obhajobě a vypořádání. Odškodňující Strana neuzavře žádný smír ani jiné vypořádání takového nároku bez předchozího písemného souhlasu odškodňované Strany, pokud by smír vyžadoval přiznání pochybení nebo platbu odškodňované Strany. Za podmínek uvedených v této Smlouvě uhradí odškodňující Strana přiměřené náklady vzniklé odškodňované Straně přímo v souvislosti s nárokem.

12. DŮVĚRNÉ INFORMACE

Každá Strana (jako „Přijímající strana“) souhlasí s tím, že veškerý kód, vynálezy, know-how a obchodní, technické a finanční informace, které získá od druhé Strany („Sdělující strana“), představují důvěrné vlastnictví Sdělující strany („Důvěrné informace“), pokud jsou při sdělení označeny jako důvěrné nebo by Přijímající strana měla s ohledem na povahu sdělených informací a okolnosti jejich sdělení rozumně vědět, že jsou důvěrné nebo chráněné. Jakákoli Technologie Poskytovatele, informace o výkonnosti související se Službami a podmínky Smlouvy se považují za Důvěrné informace Poskytovatele bez jakéhokoli označení či dalšího určení. Není-li touto Smlouvou výslovně povoleno jinak, Přijímající strana (1) zachová důvěrnost Důvěrných informací a nesdělí je třetím stranám a (2) nepoužije je k jinému účelu než k plnění svých povinností a výkonu svých práv podle Smlouvy. Přijímající strana může Důvěrné informace sdělit svým zaměstnancům, zástupcům, Dodavatelům a jiným představitelům, kteří mají oprávněnou potřebu se s nimi seznámit (včetně Propojených osob Poskytovatele a subdodavatelů uvedených v článku 14.9 (Subdodavatelé)) („Zástupci“), pokud jsou tito Zástupci vázáni povinnostmi mlčenlivosti poskytujícími alespoň stejnou ochranu jako tento článek 12 a Přijímající strana zůstává odpovědná za dodržování tohoto článku 12 kterýmkoli takovým Zástupcem.

Povinnosti mlčenlivosti Přijímající strany se nevztahují na informace, u nichž může doložit, že: (i) je oprávněně měla v držení nebo je znala před obdržáním Důvěrných informací; (ii) jsou nebo se staly veřejně známými bez zavinění Přijímající strany; (iii) je oprávněně získala od třetí strany bez porušení povinnosti mlčenlivosti; nebo (iv) byly nezávisle vytvořeny zaměstnanci Přijímající strany, kteří k těmto informacím neměli přístup. Přijímající strana může informace sdělit v rozsahu vyžadovaném zákonem nebo soudním rozhodnutím, pokud předem informuje Sdělující stranu (je-li to právně přípustné) a spolupracuje při snaze zajistit důvěrné zacházení. Přijímající strana bere na vědomí, že sdělení Důvěrných informací by způsobilo podstatnou újmu, pro kterou by samotná náhrada škody nebyla dostatečným prostředkem nápravy, a proto při takovém sdělení Přijímající

stranou bude Sdělovací strana oprávněna domáhat se příslušné soudní ochrany založené na ekvité vedle všech dalších právních prostředků nápravy. Tato povinnost mlčenlivosti trvá 3 roky po uplynutí všech Dob předplatného.

13. PUBLICITA

Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může zveřejnit, že Zákazník je jeho zákazníkem, a jako referenci Poskytovatele zveřejnit názvy Objektů Zákazníka, jméno či název Zákazníka a skutečnost, že Objekty Zákazníka používají Služby, včetně zveřejnění na veřejné webové stránce Poskytovatele. Zákazník tímto opravňuje Poskytovatele používat jeho jméno či název a logo pro účely poskytování Služeb, na webových stránkách Poskytovatele a v propagačních materiálech Poskytovatele. Poskytovatel souhlasí s tím, že takové použití (a) bude souviset pouze s používáním Služeb Zákazníkem; (b) bude podmíněno dodržováním veškerých písemných pokynů, které Zákazník Poskytovateli předá ohledně používání svého jména či názvu; a (c) nebude považováno za doporučení Služeb Zákazníkem.

14. OBECNÁ USTANOVENÍ

14.1. Postoupení. Žádná Strana nesmí postoupit Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany, s výjimkou toho, že kterákoli Strana může Smlouvu postoupit v souvislosti s fúzí, reorganizací, akvizicí nebo jiným převodem všech nebo podstatné části aktiv či cenných papírů s hlasovacími právy této Strany. Jakýkoli pokus převést nebo postoupit Smlouvu jinak, než je výslovně povoleno v tomto článku 14.1, je neplatný.

14.2. Oddělitelnost. Pokud příslušný soud shledá jakékoli ustanovení Smlouvy nevymahatelným nebo neplatným, bude toto ustanovení omezeno v minimálním nezbytném rozsahu tak, aby Smlouva jinak zůstala účinná.

14.3. Rozhodné právo; řešení sporů.

a) Rozhodné právo. Smlouva se vykládá a řídí právem Anglie a Walesu, není-li v Objednávkovém formuláři uvedeno jinak, bez použití kolizních norem příslušné jurisdikce.

b) Řešení sporů. V případě jakéhokoli sporu, nároku, otázky nebo neshody vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, ať již ze smluvního, deliktního nebo jiného základu („Spor“), Strany nejprve vynaloží veškeré úsilí k jeho smírnému vyřešení.

Pokud Strany nedokážou Spor vyřešit podle předchozí věty, bude následně řešen v soudním řízení před příslušným soudem uvedeným níže.

c) Soudní řízení. Veškeré spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešit soudy Anglie a Walesu s místní příslušností v Praze; pokud je však Zákazník spotřebitelem ve smyslu příslušného práva, není tímto ustanovením dotčeno jeho právo zahájit řízení před soudem příslušným podle kogentních předpisů na ochranu spotřebitele.

14.4. Oznámení. Jakékoli oznámení nebo sdělení vyžadované či povolené podle Smlouvy musí být písemné a zaslané Stranám na adresy uvedené v Objednávkovém formuláři nebo na jinou adresu, kterou kterákoli Strana písemně sdělí druhé Straně v souladu s tímto článkem. Oznámení se považuje za doručené adresátovi (i) při osobním předání okamžikem převzetí; (ii) při zaslání kurýrní službou s doručením následující den první pracovní den po odeslání; (iii) při zaslání doporučenou nebo obdobně evidovanou poštovní zásilkou s předplaceným poštovním a požadovanou dodejkou druhý pracovní den po podání zásilky; nebo (iv) následující pracovní den, je-li zasláno e-mailem.

14.5. Změny; vzdání se práv. Veškerá vzdání se práv a změny musí mít písemnou formu podepsanou oběma Stranami, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. Žádná Strana se nepovažuje za stranu, která se vzdala jakýchkoli práv tím, že je podle Smlouvy nevykonává nebo jejich výkon odkládá.

14.6. Úplná dohoda. Smlouva představuje úplné a výlučné vyjádření vzájemné dohody Stran a nahrazuje a ruší veškeré předchozí písemné a ústní dohody a sdělení týkající se předmětu Smlouvy. Žádné ustanovení jakéhokoli Objednávkového formuláře nebo jiného obchodního formuláře používaného Zákazníkem nemá přednost před podmínkami Smlouvy a jakýkoli takový dokument týkající se Smlouvy slouží pouze k administrativním účelům a nemá žádné právní účinky.

14.7. Změny Smlouvy. Poskytovatel může tuto Smlouvu čas od času měnit. Není-li uvedeno jinak, veškeré změny nabývají účinnosti při obnovení aktuální Doby předplatného Zákazníka nebo uzavření nového Objednávkového formuláře. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí, aby Zákazníka o takových změnách informoval, a pokračující používání Služeb po nabytí účinnosti změn představuje přijetí aktualizované Smlouvy. Pokud Poskytovatel stanoví, že změny nabudou účinnosti před příštím Obdobím obnovení Zákazníka z právních, regulatorních nebo produktových důvodů a Zákazník vznese námitku do deseti (10) kalendářních dnů od oznámení, může Poskytovatel buď odložit účinnost změn do příštího obnovení, nebo ukončit dotčenou Dobu předplatného a vrátit veškeré předplacené poplatky za nevyužitou část. Poskytovatel může čas od času měnit Služby a aktualizovat příslušnou dokumentaci, SLA nebo bezpečnostní politiku po přiměřeném oznámení, pokud takové aktualizace podstatně nesnižují povinnosti Poskytovatele oproti jejich rozsahu ke dni účinnosti změny.

14.8. Vyšší moc. Žádná Strana neodpovídá druhé Straně za zpoždění nebo nesplnění jakékoli povinnosti podle Smlouvy (s výjimkou neuhrazení poplatků), pokud je způsobeno nepředvídanými událostmi, které nastanou po podpisu Smlouvy a jsou mimo přiměřenou kontrolu dané Strany, například stávkou, bloádou, válkou, teroristickým činem, nepokoji, přírodní katastrofou, výpadkem či omezením elektrické energie, telekomunikačních nebo datových sítí či služeb nebo odmítnutím licence orgánem veřejné moci.

14.9. Subdodavatelé. Poskytovatel může za účelem poskytování Služeb a Odborných služeb podle Smlouvy využít služeb svých Dodavatelů a umožnit jim vykonávat práva udělená Poskytovateli, pokud Poskytovatel zůstává odpovědný za celkové poskytování Služeb v rozsahu vyžadovaném Smlouvou.

14.10. Soudní příkazy. Žádné ustanovení Smlouvy nebrání Poskytovateli sdělit Data Zákazníka v rozsahu vyžadovaném zákonem, předvoláním nebo soudním příkazem; Poskytovatel však vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby o tom Zákazníka informoval, je-li to dovoleno.

14.11. Nezávislí smluvní partneři. Strany Smlouvy jsou nezávislými smluvními partnery. Touto Smlouvou mezi Stranami nevzniká vztah partnerství, společného podniku, zaměstnání, franšízy ani zastoupení. Žádná Strana není oprávněna zavazovat druhou Stranu nebo jejím jménem přebírat závazky bez jejího předchozího písemného souhlasu.

14.12. Kontrola vývozu. Při používání Služeb se Zákazník zavazuje dodržovat všechny právní předpisy upravující vývoz a dovoz v příslušných jurisdikcích. Aniž by byla omezena obecná platnost výše uvedeného, (i) Zákazník prohlašuje a zaručuje, že není uveden na žádném vládním seznamu zakázaných či omezených osob USA, Spojeného království nebo EU a nenachází se v zemi (ani není jejím státním příslušníkem), která podléhá embargu USA, Spojeného království či EU nebo kterou vláda USA, Spojeného království či EU označila za zemi „podporující terorismus“; (ii) Zákazník nebude (a nedovolí žádnému ze svých uživatelů) přistupovat ke Službám ani je používat v rozporu s jakýmkoli vývozním embargem, zákazem či omezením USA, Spojeného království nebo EU; a (iii) Zákazník nebude do Služeb předávat informace kontrolované podle amerických předpisů International Traffic in Arms Regulations.

14.13. Stejnopisy. Smlouva může být uzavřena v několika stejnopisech, z nichž každý se považuje za originál a všechny společně tvoří tutéž jedinou smlouvu.

Příloha 1

DODATEK O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smlouva. Tento dodatek o zpracování osobních údajů („DPA“) tvoří nedílnou součást Smlouvy a Smlouva na něj odkazuje. Uzavřením Smlouvy s Poskytovatelem Zákazník potvrzuje, že si tento DPA přečetl, porozuměl mu a souhlasí s tím, že jím bude vázán.

2. DEFINICE

Vedle pojmů definovaných v textu tohoto DPA nebo ve Smlouvě mají následující pojmy tento význam:

„CCPA“ znamená California Consumer Privacy Act, California Civil Code §§ 1798.100 a násl., včetně změn a prováděcích předpisů, které nabydou účinnosti k datu účinnosti tohoto DPA nebo po něm. Pojmy „business“, „service provider“ a „sale“ mají význam stanovený v CCPA.

„Porušení zabezpečení osobních údajů“ znamená porušení bezpečnosti Služeb vedoucí k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému zpřístupnění nebo přístupu k Osobním údajům přenášeným, uloženým nebo jinak Zpracovávaným Poskytovatelem podle tohoto DPA.

„Předpisy o ochraně osobních údajů“ znamenají, v rozsahu použitelném na Stranu a její Zpracování Osobních údajů: (i) Právo EU na ochranu osobních údajů; (ii) Právo Spojeného království na ochranu osobních údajů; (iii) CCPA a jakékoli vnitrostátní předpisy o ochraně osobních údajů přijaté na základě CCPA; (iv) jakékoli jiné právo použitelné na poskytování Služeb.

„Právo EU na ochranu osobních údajů“ znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se Zpracováním Osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a směrnici EU o soukromí a elektronických komunikacích (směrnice 2002/58/ES). Pojmy „Správce“, „Zpracovatel“, „Zpracovávat“, „Zpracování“ a „Subjekt údajů“ mají význam stanovený v GDPR.

„Osobní údaje“ znamenají jakékoli informace, které (i) jsou chráněny jako „osobní údaje“, „osobní informace“ nebo „osobně identifikovatelné informace“ podle Předpisů o ochraně osobních údajů; a (ii) jsou Zpracovávány Poskytovatelem jménem Zákazníka při poskytování Služeb, jak je podrobněji popsáno v Příloze A tohoto DPA.

„Omezené předání“ znamená předání Osobních údajů z Evropské unie/EHP do jiné země, na kterou se nevztahuje rozhodnutí o odpovídající úrovni ochrany podle článku 45 nařízení (EU) 2016/679.

„Další zpracovatel“ znamená jakoukoli třetí stranu pověřenou Poskytovatelem, aby mu pomáhala plnit jeho povinnosti související s poskytováním Služeb, a která Zpracovává Osobní údaje jako Zpracovatel.

„Standardní smluvní doložky“ znamenají: (i) pokud se použije GDPR, standardní smluvní doložky připojené k prováděcímu rozhodnutí Evropské komise 2021/914 ze dne 4. června 2021 („EU SCCs“); a (ii) pokud se použije UK GDPR, standardní doložky o ochraně osobních údajů přijaté podle čl. 46 odst. 2 písm. c) nebo d) UK GDPR („UK SCCs“).

„Právo Spojeného království na ochranu osobních údajů“ znamená: (i) GDPR v podobě zachované v právu Spojeného království podle článku 3 zákona European Union (Withdrawal) Act 2018 („UK GDPR“); (ii) směrnici EU o soukromí a elektronických komunikacích (směrnice 2002/58/ES); a (iii) všechny příslušné vnitrostátní předpisy o ochraně osobních údajů přijaté podle bodů (i) či (ii), na jejich základě nebo použitelné ve spojení s nimi; vždy ve znění pozdějších změn nebo nahrazujících předpisů.

3. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

3.1. Role. Pro účely GDPR a obdobných Předpisů o ochraně osobních údajů je Zákazník (nebo třetí strana, jejímž jménem je Zákazník oprávněn udílet Poskytovateli pokyny) Správcem těch Dat Zákazníka, která jsou Osobními údaji, a Poskytovatel Zpracovává Osobní údaje jako Zpracovatel (nebo další Zpracovatel, podle způsobu používání Služeb Zákazníkem); pro účely CCPA (v rozsahu jeho použitelnosti) je Zákazník „business“ a Poskytovatel „service provider“.

3.2. Povolené účely. Poskytovatel Zpracovává Osobní údaje pro účely popsané v Příloze A a v souladu s doloženými zákonnými pokyny Zákazníka („Povolené účely“), ledaže příslušné Předpisy o ochraně osobních údajů vyžadují jinak. Zejména a v rozsahu použitelnosti CCPA není předání Osobních údajů Zákazníkem Poskytovateli prodejem a Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi za Osobní údaje žádné peněžní ani jiné hodnotné protiplnění. V rozsahu vyžadovaném Předpisy o ochraně osobních údajů představuje tento článek 3.2 potvrzení Poskytovatele o dodržování zde uvedených pokynů ke Zpracování. Poskytovatel je vždy povinen Zpracovávat Osobní údaje v souladu s Předpisy o ochraně osobních údajů a plnit všechny povinnosti, které mu z nich vyplývají.

3.3. Pokyny ke Zpracování. Poskytovatel okamžitě informuje Zákazníka, pokud zjistí, že jeho pokyny ke Zpracování porušují Předpisy o ochraně osobních údajů. Pokud Poskytovatel nedokáže Zpracovávat Osobní údaje v souladu s doloženými zákonnými pokyny Zákazníka, je povinen mu neprodleně oznámit, že je nemůže splnit.

3.4. Bezpečnostní opatření. Poskytovatel zavede a udržuje přiměřená a vhodná technická a organizační opatření určená k ochraně Osobních údajů před Porušením zabezpečení osobních údajů a k zachování jejich bezpečnosti, integrity a důvěrnosti. Tato opatření zohledňují stav techniky, náklady na provedení a povahu, rozsah, kontext a účely Zpracování, jakož i rizika různé pravděpodobnosti a závažnosti pro práva a svobody fyzických osob. Tato opatření musí přinejmenším zahrnovat opatření uvedená v Příloze C tohoto DPA.

3.5. Přístup a důvěrnost. Poskytovatel zajistí, aby každá osoba, kterou oprávní ke Zpracování Osobních údajů (včetně zaměstnanců, zástupců a Dalších zpracovatelů Poskytovatele) („Personál“), byla vázána odpovídajícími povinnostmi mlčenlivosti (smluvními nebo zákonnými), absolvovala řádné školení a byla informována o důvěrné povaze Osobních údajů a souvisejících povinnostech a měla k Osobním údajům přístup pouze v nezbytném rozsahu. Poskytovatel zajistí, aby Personál Zpracovával Osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro Povolené účely.

3.6. Vrácení a výmaz údajů. Při ukončení či uplynutí Smlouvy nebo na žádost Poskytovatel podle volby Zákazníka vymaže nebo Zákazníkovi vrátí všechny Osobní údaje, které má v držení nebo pod kontrolou, s výjimkou jedné kopie pro archivační účely a zajištění souladu s předpisy.

4. PRÁVA NA AUDIT

4.1. Právo provádět audit. Zákazník má právo provést audit k ověření dodržování povinností Poskytovatele podle čl. 28 GDPR (je-li použitelný) a tohoto DPA. Poskytovatel umožní Zákazníkovi provést audit, pokud (i) Zákazník o provedení auditu požádá písemným oznámením alespoň 30 (třicet) dnů předem; (ii) v oznámení uvede program auditu; (iii) audit se neuskuteční častěji než jednou ročně; (iv) veškeré související náklady a výdaje ponese Zákazník nebo je na požádání uhradí Poskytovateli; a (v) audit nebude trvat déle než ekvivalent 1 pracovního dne (8 hodin) zástupce Poskytovatele. Na žádost Zákazníka mu Poskytovatel poskytne odhad nákladů, které mu podle očekávání vzniknou při auditu v rozsahu uvedeném v programu předloženém Zákazníkem.

4.2. Nezávislý auditor. Pokud Zákazník požaduje audit nezávislou stranou, externím licencovaným auditorem, může Poskytovatel vznést námitku proti auditorovi jmenovanému Zákazníkem, pokud podle přiměřeného názoru Poskytovatele není dostatečně kvalifikovaný nebo nezávislý, je konkurentem Poskytovatele nebo je jinak zjevně nevhodný. V takovém případě musí Zákazník jmenovat jiného auditora.

5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. Zpracování Osobních údajů Zákazníkem. Zákazník při používání Služeb Zpracovává Osobní údaje v souladu s Předpisy o ochraně osobních údajů. Zákazník výhradně odpovídá za správnost, kvalitu a zákonnost Osobních údajů a za způsob jejich získání.

5.2. Dodržování předpisů Zákazníkem. Zákazník souhlasí s tím, že (i) bude plnit své povinnosti Správce podle Předpisů o ochraně osobních údajů ve vztahu ke svému Zpracování Osobních údajů a jakýmkoli pokynům ke Zpracování, které udělí Poskytovateli; (ii) poskytne informace a získal (nebo získá) všechny souhlasy či jiná nezbytná oprávnění (podle okolností) podle Předpisů o ochraně osobních údajů, aby Poskytovatel mohl Zpracovávat Osobní údaje pro Povolené účely; (iii) odpovídá za poskytování všech informací vyžadovaných Předpisy o ochraně osobních údajů příslušným Subjektům údajů ve vztahu ke sdílení jejich Osobních údajů s Poskytovatelem; (iv) splnil (nebo splní) všechny registrační nebo oznamovací povinnosti, které se na něj vztahují podle Předpisů o ochraně osobních údajů; a (v) odpovídá za své vlastní Zpracování Osobních údajů, včetně integrity, bezpečnosti, údržby a odpovídající ochrany Osobních údajů pod svou kontrolou.

5.3. Technická a organizační opatření. Zákazník odpovídá za bezpečné používání Služeb, ochranu bezpečnosti Osobních údajů při přenosu do Služeb a ze Služeb a přijetí vhodných technických, organizačních a bezpečnostních opatření k bezpečnému šifrování nebo zálohování jakýchkoli Osobních údajů nahraných do Služeb. Zákazník rovněž odpovídá za používání Služeb jakoukoli osobou, kterou oprávnil k přístupu nebo používání Služeb, a jakoukoli osobou, která získá přístup k jeho Osobním údajům nebo Službám v důsledku toho, že nepřijal přiměřená bezpečnostní opatření, i když takové používání neschválil. Zákazník se zavazuje okamžitě informovat Poskytovatele, jakmile zjistí neoprávněné použití Služeb nebo jiné narušení bezpečnosti týkající se Služeb.

6. SOUČINNOST

6.1. Práva Subjektů údajů. Pokud Zákazník není schopen samostatně přistupovat k příslušným Osobním údajům ve Službách, poskytne Poskytovatel s přihlédnutím k povaze Zpracování pomoc (včetně vhodných technických a organizačních opatření) a přiměřenou součinnost Zákazníkovi, aby mohl (i) odpovídat na žádosti Subjektů údajů o výkon práv podle Předpisů o ochraně osobních údajů (včetně práva na přístup, opravu, námitku, výmaz a přenositelnost údajů, podle okolností); a (ii) reagovat na jakoukoli jinou korespondenci, dotaz nebo stížnost obdrženou od Subjektu údajů, regulačního orgánu či jiné třetí strany v souvislosti se Zpracováním Osobních údajů (souhrnně „Korespondence“).

Pokud je taková Korespondence doručena přímo Poskytovateli, Poskytovatel neprodleně informuje Zákazníka a nebude přímo odpovídat, ledaže k tomu bude právně povinen. Pokud musí Poskytovatel na takovou Korespondenci odpovědět, neprodleně o tom informuje Zákazníka a poskytne mu kopii žádosti, ledaže je to zákonem zakázáno.

6.2. Posouzení vlivu na ochranu osobních údajů. V rozsahu vyžadovaném Předpisy o ochraně osobních údajů poskytne Poskytovatel přiměřenou součinnost týkající se Služeb, aby Zákazník mohl provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů nebo předchozí konzultace s dozorovými úřady podle Předpisů o ochraně osobních údajů.

6.3. Žádost o zpřístupnění. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Zákazníka o jakékoli právně závazné žádosti soudního či regulačního orgánu o zpřístupnění osobních údajů, ledaže je takové oznámení zakázáno, například povinností podle trestního práva zachovat důvěrnost soudního vyšetřování, a poskytnout Zákazníkovi odpovídající pomoc (na náklady Zákazníka).

7. BEZPEČNOSTNÍ INCIDENTY

7.1. Porušení zabezpečení osobních údajů. Jakmile se Poskytovatel dozví o Porušení zabezpečení osobních údajů, oznámí je Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a poskytne mu včasné informace a součinnost, které může Zákazník přiměřeně požadovat ke splnění oznamovacích povinností podle Předpisů o ochraně osobních údajů, včetně druhu dotčených údajů a totožnosti dotčené osoby či osob, jakmile se tyto informace stanou Poskytovateli známými nebo dostupnými.

7.2. Bez uznání odpovědnosti. Zákazník souhlasí s tím, že jakékoli oznámení Poskytovatele týkající se Porušení zabezpečení osobních údajů nelze vykládat ani chápat jako uznání jakéhokoli pochybení nebo odpovědnosti.

7.3. Další postup. Poskytovatel dále přijme veškerá přiměřená opatření a kroky k nápravě nebo zmírnění následků Porušení zabezpečení osobních údajů a bude Zákazníka průběžně informovat o veškerém vývoji v této souvislosti.

7.4. Součinnost. Pokud Porušení zabezpečení osobních údajů způsobil Zákazník nebo k němu podstatně přispěl, Poskytovatel bude spolupracovat při jeho vyšetřování s výhradou povinnosti Zákazníka nahradit Poskytovateli jeho výdaje a náklady.

8. DALŠÍ ZPRACOVATELÉ

8.1. Schválení Další zpracovatelé. Zákazník uděluje Poskytovateli obecné oprávnění zapojit Další zpracovatele do Zpracování Osobních údajů jménem Zákazníka. Další zpracovatelé aktuálně zapojení Poskytovatelem jsou uvedeni v Příloze B. Poskytovatel zůstává odpovědný za jakékoli porušení tohoto DPA způsobené jednáním, chybou nebo opomenutím takového Dalšího zpracovatele.

8.2. Noví Další zpracovatelé. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi písemné oznámení alespoň deset (10) dnů před zapojením nového Dalšího zpracovatele (včetně podrobností o Zpracování a umístění).

8.3. Námitky. Má-li Zákazník přiměřeně odůvodněnou námitku proti novému Dalšímu zpracovateli, oznámí ji Poskytovateli písemně na [email] do deseti (10) dnů od obdržení oznámení a Strany se pokusí záležitost vyřešit v dobré víře. Pokud Zákazník včas nevznese námitku proti novému Dalšímu zpracovateli podle tohoto článku 8.3, má se za to, že s Dalším zpracovatelem souhlasil a vzdal se práva vznést námitku.

9. PŘEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ

9.1. Mezinárodní předávání údajů. Zákazník souhlasí s tím, že Osobní údaje, které zpracovává podle Smlouvy, mohou být zpracovávány v jakékoli zemi, ve které Poskytovatel a jeho Další zpracovatelé provozují zařízení k poskytování Služeb, jak je dále uvedeno v seznamu Dalších zpracovatelů. Poskytovatel přijme všechna nezbytná opatření, aby zajistil, že Zpracování a předávání Osobních údajů na území nebo do území jiného než území, kde byly Osobní údaje původně shromážděny, je v souladu s Předpisy o ochraně osobních údajů.

9.2. Použití Standardních smluvních doložek. Strany souhlasí s tím, že pokud a v rozsahu, v jakém předání Osobních údajů od Zákazníka Poskytovateli představuje Omezené předání a Právo EU na ochranu osobních údajů nebo Právo Spojeného království na ochranu osobních údajů vyžaduje zavedení vhodných záruk, řídí se takové předání EU SCCs, které se odkazem začleňují do tohoto DPA a tvoří jeho nedílnou součást.

9.3. Údaje EU. Pro účely Osobních údajů podléhajících Právu EU na ochranu osobních údajů („Údaje EU“) platí:

a) Je-li Zákazník Správcem Osobních údajů, použije se Modul dva (doložky pro předání od správce zpracovatelí); je-li Zákazník Zpracovatelem jednajícím jménem Správců třetích stran, použije se Modul tři (doložky pro předání od zpracovatele zpracovatelí).

b) V doložce 7 (Doložka o přistoupení) se použije volitelná doložka o přistoupení.

c) V doložce 9 (Využívání dalších zpracovatelů) se použije možnost 2 a lhůta pro předchozí oznámení změn Dalších zpracovatelů se řídí článkem 8.2 tohoto DPA a lhůta pro oznámení námitek článkem 8.3 tohoto DPA.

d) V doložce 11 (Prostředky nápravy) se nepoužije volitelné znění umožňující Subjektům údajů podávat stížnosti nezávislému orgánu pro řešení sporů.

e) V doložce 17 (Rozhodné právo) se použije možnost 1 a EU SCCs se řídí právem členského státu EU, který oznámí Zákazník, nebo, pokud takové oznámení chybí, českým právem.

f) V doložce 18 písm. b) (Volba soudu a soudní příslušnosti) se spory řeší před soudy vybraného členského státu EU podle doložky 17, nebo, pokud výběr chybí, před soudy v Praze, Česká republika.

9.4. Údaje Spojeného království. Pro účely Osobních údajů podléhajících Právu Spojeného království na ochranu osobních údajů („Údaje Spojeného království“) se rovněž použijí EU SCCs podle odstavců 9.3.a) až 9.3.d) výše, s následujícími úpravami:

a) Odkazy na „nařízení (EU) 2016/679“ se vykládají jako odkazy na UK GDPR.

b) Odkazy na konkrétní články „nařízení (EU) 2016/679“ se nahrazují odpovídajícím článkem nebo ustanovením UK GDPR.

c) Odkazy na „EU“, „Unii“, „členský stát“ a „právo členského státu“ se nahrazují odkazy na „Spojené království“ a „právo Spojeného království“.

d) Pojem „členský stát“ se nesmí vykládat tak, aby vyloučil možnost Subjektů údajů ve Spojeném království domáhat se svých práv v místě svého obvyklého bydliště (tj. ve Spojeném království).

e) Doložka 13 písm. a) EU SCCs a část C3 Přílohy A DPA se nepoužijí a „dozorovým úřadem“ je britský Information Commissioner's Office.

f) Odkazy na „příslušný dozorový úřad“ a „příslušné soudy“ se nahrazují odkazy na „Information Commissioner“ a „soudy Anglie a Walesu“.

g) V doložce 17 se Standardní smluvní doložky řídí právem Anglie a Walesu.

h) Ve vztahu k předáním, na která se použije UK GDPR, se doložka 18 mění následovně: „Veškeré spory vzniklé z těchto doložek řeší soudy Anglie a Walesu. Subjekt údajů může zahájit soudní řízení proti vývozci údajů nebo dovozci údajů před soudy kterékoli země Spojeného království. Strany souhlasí, že se podrobí příslušnosti těchto soudů.“

i) Pokud EU SCCs provedené výše popsáním způsobem nelze použít k zákonnému předávání Osobních údajů v souladu s UK GDPR, začlení se namísto nich odkazem UK SCCs, které tvoří nedílnou součást tohoto DPA a použijí se na taková předání. V takovém případě se příslušné přílohy nebo dodatky UK SCCs vyplní pomocí informací obsažených v Přílohách A, B a C (podle okolností).

10. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

Prostředky nápravy Zákazníka, včetně jeho Propojených osob, a odpovědnost Poskytovatele vzniklé z tohoto DPA (včetně Standardních smluvních doložek) nebo v souvislosti s ním podléhají omezením odpovědnosti a vyloučením stanoveným ve Smlouvě. Pro vyloučení pochybností není účelem žádného ustanovení tohoto DPA omezit práva, která může mít Subjekt údajů vůči kterékoli Straně v důsledku porušení Standardních smluvních doložek touto Stranou, jsou-li použitelné.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Oprávněné třetí osoby. Subjekty údajů jsou jedinými třetími osobami oprávněnými ze Standardních smluvních doložek a z tohoto DPA nejsou oprávněny žádné další třetí osoby, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

11.2. Rozhodné právo a soudní příslušnost. Tento DPA se řídí a vykládá podle ustanovení Smlouvy o rozhodném právu a soudní příslušnosti, pokud a v rozsahu, v jakém Předpisy o ochraně osobních údajů nebo Standardní smluvní doložky nevyžadují jinak.

11.3. Rozsah tohoto DPA. Pro vyloučení pochybností zpracování jiných informací než Osobních údajů pro Povolené účely nespadá do rozsahu tohoto DPA.

11.4. Doba trvání. Tento DPA zůstává účinný po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu od jejího uplynutí do okamžiku, kdy Poskytovatel přestane zpracovávat Osobní údaje jménem Zákazníka („Doba zpracování“).

Příloha A k DPA

Popis činností zpracování / předání

Příloha A(1): Seznam stran

Vývozce údajů	Dovozce údajů
Jméno/název: Zákazník uvedený v Objednávkovém formuláři	Jméno/název: Poskytovatel uvedený ve Smlouvě
Adresa: Podle Objednávkového formuláře	Adresa: Podle Smlouvy
Kontaktní údaje: Podle Objednávkového formuláře	Kontaktní údaje: Podle Smlouvy
Činnosti relevantní pro předání: Viz Příloha A(2) níže	Činnosti relevantní pro předání: Viz Příloha A(2) níže
Role: Správce	Role: Zpracovatel

Příloha A(2): Popis předání

Oblast	Popis
Kategorie Subjektů údajů	V závislosti na povaze a rozsahu Služeb zakoupených Zákazníkem mohou Subjekty údajů zahrnovat: • Oprávněné uživatele: jakékoli zaměstnance nebo jiný personál Zákazníka, dodavatele a jiné třetí strany oprávněné podle Smlouvy používat Služby. • Koncové uživatele: hosty, návštěvníky nebo jiné fyzické osoby, které přistupují ke Službám nebo s nimi interagují v Objektech Zákazníka či v souvislosti s nimi, jakož i jakékoli jiné osoby, jejichž Osobní údaje jsou v souvislosti se Službami ukládány, přenášeny Poskytovateli, zpřístupňovány Poskytovateli nebo jsou Poskytovatelem vyhledávány či jinak zpracovávány.
Kategorie Osobních údajů	V závislosti na povaze a rozsahu Služeb mohou Osobní údaje zahrnovat: • Oprávnění uživatelé: identifikační a kontaktní údaje (jméno, e-mailová adresa); údaje související s IT (ID počítače, uživatelské ID, heslo, IP adresa, soubory protokolů). • Koncoví uživatelé: identifikační a kontaktní údaje (jméno, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo průkazu totožnosti nebo cestovního pasu, státní příslušnost, datum narození); údaje o rezervaci a pobytu; komunikační údaje (zprávy, požadavky a jiné interakce se Službami); a další kategorie Osobních údajů, které mohou být prostřednictvím Služeb předány nebo zpracovány. • Zákazník určuje kategorie Osobních údajů, které mohou být zpracovávány v rámci Služeb Poskytovatele.
Citlivé údaje	Poskytovatel nevyžaduje k poskytování Služeb žádné zvláštní kategorie údajů a v souvislosti s poskytováním Služeb takové údaje úmyslně neshromažďuje ani nezpracovává.

Oblast	Popis
Četnost předávání	Průběžně.
Povaha a předmět zpracování	Osobní údaje mohou být předmětem následujících činností zpracování: • ukládání (hosting) a další zpracování nezbytné k poskytování, udržování a zlepšování Služeb poskytovaných Zákazníkovi podle Smlouvy; • technická podpora poskytovaná Zákazníkovi v jednotlivých případech; • zpřístupnění v souladu se Smlouvou a DPA a podle zákonných požadavků; a • shromažďování, zaznamenávání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
Doba zpracování	Doba zpracování.
Účel(y) předání údajů a dalšího zpracování	(i) Zpracování k poskytování, udržování, podpoře a zlepšování Služeb poskytovaných Zákazníkovi v souladu se Smlouvou; (ii) Zpracování zahájené Oprávněnými uživateli při používání Služeb; a (iii) Zpracování ke splnění dalších doložených přiměřených pokynů Zákazníka (např. e-mailem), pokud jsou tyto pokyny v souladu se Smlouvou (včetně tohoto DPA).
Doba uchování (nebo, pokud ji nelze určit, kritéria pro její určení)	Doba zpracování.
Při předání Dalším zpracovatelům: předmět, povaha a doba Zpracování	Jak je uvedeno výše.

Příloha A(3): Příslušný dozorový úřad

Ve vztahu k Údajům EU je příslušným dozorovým úřadem úřad členského státu EU uvedeného v doložce 17. Pokud takové určení chybí, je příslušným dozorovým úřadem dozorový úřad členského státu EU, v němž je Zpracovatel usazen.

Příloha B k DPA

Schválení Další zpracovatelé

Další zpracovatel	Podrobnosti zpracování
Microsoft Ireland Operations Limited One Microsoft Place South County Business Park Leopardstown Dublin 18 D18 P521 Irsko VAT Reg. No. IE 8256796 U	Účel Zpracování: Hosting cloudové infrastruktury a služby velkých jazykových modelů (LLM). Povaha Zpracování: Poskytování škálovatelné infrastruktury cloud computingu (Microsoft Azure) a přístupu k API jazykových modelů LLM používaných k zajištění funkcí služby založených na AI. Zpracovávané údaje: Osobní údaje předané Koncovými uživateli v rámci interakcí se službou, včetně přepisů hlasových vstupů a obsahu konverzací zpracovávaných službami LLM.
Eleven Labs Inc. 169 Madison Ave #2484 New York, New York 10016 Spojené státy americké EU OSS VAT EU372062016	Účel Zpracování: Převod textu na řeč (TTS) a řeči na text (STT). Povaha Zpracování: Syntéza přirozeně znějícího hlasového výstupu z textu (TTS) a přepis mluveného zvukového vstupu do textu (STT) pro umožnění hlasových interakcí uživatelů. Zpracovávané údaje: Hlasové zvukové nahrávky a odpovídající textové přepisy interakcí Koncových uživatelů.
Twilio Ireland Limited 70 Sir John Rogerson's Quay Dublin 2 D02 R296 Irsko	Účel Zpracování: Telefonní konektivita a komunikační služby. Povaha Zpracování: Poskytování programovatelných hlasových a telefonních API umožňujících propojení služby s veřejnou komutovanou telefonní sítí (PSTN) a infrastrukturou VoIP. Zpracovávané údaje: Metadata volajícího (např. telefonní čísla), údaje o délce hovoru a zvukové streamy přenášené během telefonních spojení.

Aktuální verze.

Aktuální a nejnovější verze seznamu Schválených Dalších zpracovatelů je vedena online a je dostupná na:

Příloha C k DPA

Technická a organizační opatření

Poskytovatel zavedl následující technická a organizační opatření k zajištění odpovídající úrovně bezpečnosti s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování a k rizikům pro práva a svobody fyzických osob:

1. Řízení přístupu a oprávnění

Poskytovatel zajišťuje, že přístup k Osobním údajům je omezen na řádně oprávněný Personál, který jej potřebuje k plnění svých povinností.

Jsou zavedena vhodná technická a softwarová ochranná opatření k zabránění neoprávněnému nebo náhodnému přístupu k Osobním údajům.

2. Fyzická bezpečnost

Osobní údaje jsou uchovávány pouze v řádně zabezpečených budovách, místnostech nebo zařízeních s omezeným fyzickým přístupem.

Listinné dokumenty obsahující Osobní údaje jsou uchovávány na bezpečných místech a Poskytovatel vede odpovídající záznamy o pohybu a nakládání s těmito dokumenty.

3. IT bezpečnost a řízení logického přístupu

Osobní údaje v elektronické podobě jsou uchovávány na zabezpečených serverech nebo datových úložištích.

Přístup je chráněn vhodnými autentizačními mechanismy, včetně přístupových kódů, hesel nebo srovnatelných bezpečnostních přihlašovacích údajů.

Pravidelné zálohování dat probíhá v souladu s oborovými standardy.

4. Bezpečnost přenosu údajů

Vzdálený přenos Osobních údajů probíhá výhradně prostřednictvím soukromých sítí nebo zabezpečeným přenosem přes veřejné sítě, zejména pomocí protokolů umožňujících šifrovanou komunikaci.

S ohledem na povahu, rozsah, kontext a různé úrovně rizika mohou být určité Osobní údaje výjimečně přenášeny e-mailem při použití odpovídajících ochranných opatření.

5. Dostupnost a odolnost údajů

Poskytovatel zavádí vhodná technická a organizační opatření zajišťující schopnost včas obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim v případě fyzického nebo technického incidentu, v souladu s parametry služeb sjednanými v hlavní smlouvě.

6. Testování a hodnocení

Poskytovatel pravidelně testuje, posuzuje a hodnotí účinnost zavedených technických a organizačních opatření k zajištění trvalé bezpečnosti zpracování.

7. Výmaz a vrácení Osobních údajů

S výhradou podmínek DPA Poskytovatel po ukončení zpracování Osobních údajů v souladu s pokyny Zákazníka všechny Osobní údaje bezpečně vymaže nebo vrátí, ledaže příslušné právo vyžaduje jejich uchování.

8. Mlčenlivost Personálu

Veškerý Personál oprávněný zpracovávat Osobní údaje je vázán povinnostmi mlčenlivosti a je školen v příslušných požadavcích na ochranu osobních údajů a bezpečnost informací.