1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto VOP upravují práva a povinnosti Smluvních stran, Poskytovatele a Zákazníka, vyplývající z uzavřené Smlouvy.

1.2. Tyto VOP, společně s Produktovým listem, jsou nedílnou součástí Smlouvy a používají-li tyto VOP pojem „Smlouva", jsou tím dle okolností mimo Smlouvy myšleny i tyto VOP a Produktový list.

1.3. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, těchto VOP a Produktového listu se pro výklad práv a povinností Smluvních stran použijí ustanovení v následujícím pořadí přednosti:

1.3.1. Smlouva;

1.3.2. Produktový list; a

1.3.3. tyto VOP.

1.4. Ustanovením odst. 1.3 těchto VOP není dotčeno právo Smluvních stran ustanovení určité části, článku nebo odstavce těchto VOP, jakož i Produktového listu, ve Smlouvě výslovně vyloučit.

1.5. Pojmy a zkratky s velkým písmenem použité ve Smlouvě, Produktovém listu a těchto VOP mají význam definovaný v čl. 2 těchto VOP. Pojmy a zkratky s velkým písmenem, které nejsou definovány v těchto VOP, mají význam uvedený ve Smlouvě.

1.6 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniklý na základě Smlouvy se mimo Smlouvy, těchto VOP a Produktového listu dále řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky.

1.7. Uzavřením Smlouvy Zákazník přijímá znění těchto VOP a Produktového listu a vyjadřuje svůj výslovný a jednoznačný souhlas s těmito podmínkami a vůli postupovat při plnění vyplývajícího ze Smlouvy v souladu s nimi.

2. DEFINICE POJMŮ

2.1. **Autorské dílo** znamená dílo, které ve smyslu Autorského zákona může naplňovat znaky autorského díla či být za autorské dílo považováno.

2.2. **Autorský zákon** znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

2.3. **Cena** znamená cenu za Plnění uvedenou ve Smlouvě nebo Produktovém listu.

2.4. **Doba trvání** znamená časový úsek od okamžiku Účinnosti Smlouvy do okamžiku skončení jejího trvání.

2.5. **Doložka** znamená ujednání Smluvních stran o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR obsažené v čl. 11 těchto VOP.

2.6. **Důvěrné informace** znamená veškeré informace, které si Smluvní strany v rámci plnění závazků dle Smlouvy vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnou a které budou považovány za důvěrné. Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, důvěrnými informacemi jsou implicitně také specifické podmínky sjednané v rámci Obchodní smlouvy či v rámci Objednávky, údaje o obchodních jednáních a spolupráci Smluvních stran, údaje Zákazníka, o kterých se Poskytovatel dozví při poskytování Plnění, jakož i všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, zejména popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající Smluvní stranou by předávající Smluvní straně mohlo způsobit škodu.

2.7. **Faktura** znamená daňový doklad – fakturu, jejíž základní náležitosti jsou uvedeny v odst. 7.8 těchto VOP.

2.8. **GDPR** znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

2.9. **Kredit** znamená výši slevy z Ceny, na kterou má Zákazník nárok dle Smlouvy, pouze však v rozsahu a za podmínek sjednaných mezi Smluvními stranami.

2.10. **Licence** znamená oprávnění, které Poskytovatel uděluje Zákazníkovi k výkonu práva užít Autorské dílo, které je součástí Plnění, pouze však v podobě, způsobem, k účelu, v rozsahu a za podmínek výslovně sjednaných mezi Smluvními stranami.

2.11. **Obchodní smlouva** znamená Smlouvu uzavřenou v podobě individualizovaného znění dle dohody Smluvních stran.

2.12. **Období** znamená časový úsek od okamžiku zahájení poskytování Plnění do okamžiku uplynutí doby stanovené v Produktovém listu nebo ve Smlouvě. Je-li Smlouva uzavřena na více než jedno období, druhé a každé další období začíná dnem následujícím po dni, kdy skončilo období předcházející.

2.13. **Objednávka** znamená Smlouvu uzavřenou v podobě standardizovaného formuláře.

2.14. **Osobní údaje** znamená jakékoli informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat; zejména pak údaje fyzických osob vystupujících na straně Zákazníka a případně také Zákazníka samotného, je-li fyzickou osobou.

2.15. **Oznámený účet** znamená bankovní účet, který správce daně v souladu se Zákonem o DPH, zveřejnil způsobem umožňujícím dálkový přístup.

2.16. **Plnění** znamená veškeré plnění poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi na základě uzavřené Smlouvy ve vztahu k určitému Produktu, které je podrobněji specifikováno v Produktovém listu.

2.17. **POOÚ** znamená předpisy na ochranu osobních údajů, včetně zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a GDPR.

2.18. **Poskytovatel** znamená společnost MULTIMA AI s.r.o., IČ: 27875369, se sídlem Čechovo nábřeží 1790, 530 03 Pardubice.

2.19. **Pověřená osoba** znamená oprávněnou osobu pověřenou Správcem ke specifickým činnostem souvisejícím se zpracováním Osobních údajů, zejména prevencí incidentů, zabezpečením zpracování Osobních údajů, řešením stížností a žádostí, správou systémů a dalšími činnostmi.

2.20. **Produkt** znamená produkt uvedený ve Smlouvě, jehož podmínky jsou podrobněji specifikovány v Produktovém listu.

2.21. **Produktový list** znamená zvláštní obchodní podmínky Produktu zveřejněné na Webových stránkách Poskytovatele.

2.22. **SLA** znamená stanovenou minimální úroveň poskytovaného Plnění dle kvalitativních a kvantitativních parametrů uvedených v Produktovém listu a vyhodnocovanou pro příslušné Období.

2.23. **Služba** znamená jakoukoli službu poskytovanou Poskytovatelem v rámci Plnění ke konkrétnímu Produktu, pokud je výslovně uvedena v Produktovém listu.

2.24. **Smlouva** znamená smlouvu o poskytování služeb mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se těchto VOP výslovně dovolává.

2.25. **Správce** znamená pro účely Doložky Zákazníka jako správce osobních údajů.

2.26. **Stanovená doba** znamená časový úsek od okamžiku zahájení poskytování Plnění dle odst. 5.2 těchto VOP do okamžiku skončení Smlouvy.

2.27. **Subdodavatel** znamená fyzická či právnická osoba jako třetí strana podílející se zčásti nebo zcela z vůle Poskytovatele na Plnění poskytovaném na základě Smlouvy.

2.28. **Třetí osoba** znamená třetí osoba, která není Smluvní stranou či Zaměstnancem Smluvní strany a ve vztahu k Poskytovateli Subdodavatelem či Zaměstnancem Subdodavatele.

2.29. **Účinnost** znamená okamžik, kdy za podmínek uvedených v těchto VOP Smlouva nabývá účinnosti.

2.30. **Újma** znamená majetková škoda i nemajetková újma způsobená porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, těchto VOP, Produktového listu či ze zákona.

2.31. **ÚOOÚ** znamená Úřad pro ochranu osobních údajů.

2.32. **VOP** nebo Všeobecné obchodní podmínky znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky, které jsou zveřejněné na Webových stránkách Poskytovatele.

2.33. **Vzdálený přístup** znamená technické zajištění přístupu do počítačové sítě pomocí šifrovaného spojení uzavřeného skrz síť internet způsobem umožňujícím přístup na vymezené systémy v počítačové síti.

2.34. **Vyšší moc** znamená mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku vzniklou nezávisle na vůli Smluvní strany, která nastala po podpisu Smlouvy a ke které došlo bez zavinění Smluvní strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí a která Smluvní straně zabrání ve splnění povinnosti plynoucích ze Smlouvy.

2.35. **Webové stránky** znamenají webové stránky Poskytovatele dostupné na adrese https://www.multima.ai

2.36. **Zákazník** znamená zákazníka, který je Smluvní stranou a je specifikovaný ve Smlouvě.

2.37. **Zákon o DPH** znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

2.38. **Zaměstnanec** znamená fyzickou osobu, která se zavázala k výkonu závislé práce v základním pracovněprávním vztahu.

2.39. **Zpracovatel** znamená pro účely Doložky Poskytovatele jako zpracovatel osobních údajů.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi Plnění podrobněji specifikované v Produktovém listu a závazek Zákazníka platit za toto Plnění Cenu, to vše v rozsahu a za podmínek stanovených ve Smlouvě.

3.2. Stanoví-li tak Produktový list, jsou součástí poskytovaného Plnění i Služby.

4. UZAVŘENÍ SMLOUVY

4.1. Smlouva může být uzavřena pouze ve formě Objednávky nebo Obchodní smlouvy.

4.2. Objednávku lze uzavřít výlučně v podobě, která je Zákazníkovi zaslána Poskytovatelem společně s cenovou či jinou nabídkou, která není návrhem na uzavření Smlouvy.

4.3. Vyplněná a podepsaná Objednávka, kterou Zákazník v souladu se Smlouvou a těmito VOP zašle Poskytovateli, je návrhem na uzavření Smlouvy. Je-li Objednávka vyplněna způsobem, který je v rozporu s podmínkami uvedenými v Produktovém listu nebo obsahuje-li chybné údaje, případně je-li zaslána Poskytovateli s jakýmikoli dodatky či odchylky od jejího standardizovaného znění které nejsou v Objednávce výslovně předvídány, je Poskytovatel oprávněn ji vrátit Zákazníkovi k opravě.

4.4. Zasláním Objednávky Poskytovateli Zákazník vyjadřuje svůj výslovný a jednoznačný souhlas s podmínkami uvedenými v těchto VOP a Produktovém listu.

4.5. Obchodní smlouvu lze uzavřít, dohodnou-li se Smluvní strany na jejím obsahu.

4.6. Na uzavření Smlouvy nemá Zákazník právní nárok.

4.7. Smlouva může být podepsána elektronicky uznávanými elektronickými podpisy ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení předchozí věty se uplatní obdobně i na jakékoli další dokumenty, u nichž je vyžadována písemná forma.

4.8. Nepodléhá-li Smlouva uveřejnění v registru smluv dle zákona číslo 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, ve znění pozdějších předpisů, nabývá platnosti a Účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi Smluvními stranami.

4.9. Podléhá-li Smlouva uveřejnění v registru smluv dle odst. 4.8, nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu všemi Smluvními stranami a Účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, není-li ve Smlouvě sjednána pozdější Účinnost. Podléhá-li Smlouva uveřejnění v registru smluv, je Zákazník povinen na tuto skutečnost Poskytovatele před uzavřením Smlouvy výslovně upozornit. Není-li sjednáno jinak, uveřejnění Smlouvy v registru Smluv je povinen zajistit Zákazník, Poskytovatel je však oprávněn označit informace, které považuje za důvěrné.

4.10. Smlouva může pro nabytí Účinnosti stanovit dodatečné či odchylné podmínky.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění po Stanovenou dobu. Stanovená doba je rozdělena mezi jednotlivá Období.

5.2. Poskytovatel poskytuje Plnění ode dne, kdy byla Zákazníkem zaplacena Cena, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.

5.3. Cenu zaplatí Zákazník na základě Faktury Poskytovatele vystavené za příslušné Období, nestanoví-li tyto VOP jinak.

5.4. Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo dobu neurčitou. Není-li mezi Smluvními stranami ujednáno jinak, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou v délce jednoho Období.

5.5. Plnění bude poskytováno pomocí Vzdáleného přístupu, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Náklady vzniklé v souvislosti se Vzdáleným přístupem nese každá ze Smluvních stran samostatně.

5.6. Není-li možné pro část Plnění využít Vzdálený přístup a nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, místem Plnění je sídlo Poskytovatele.

6. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1. Poskytovatel se zavazuje:

6.1.1. poskytovat Plnění vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, řádně a včas;

6.1.2. upozorňovat Zákazníka včas na očekávané výpadky Plnění;

6.1.3. neprodleně oznámit písemnou formou Zákazníkovi překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy; a

6.1.4. informovat Zákazníka o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran.

6.2. Zákazník se zavazuje:

6.2.1. užívat Produkt pouze v souladu s podmínkami a technickou specifikací, byly-li mu ze strany Poskytovatele zpřístupněny;

6.2.2. poskytovat Poskytovateli podklady a informace nezbytné pro poskytování Plnění;

6.2.3. přímo nebo nepřímo sám nebo prostřednictvím jiné osoby nezaměstnat, nenabídnout zaměstnání, ani jiným způsobem nespolupracovat s osobami, které v době plnění Smlouvy byly Zaměstnanci Poskytovatele, nebo byly Subdodavateli či Zaměstnanci Subdodavatele Poskytovatele, není-li tak předvídáno ve Smlouvě nebo neprojevil-li s tím Poskytovatel souhlas, a to po Dobu trvání Smlouvy a jeden (1) rok po jejím skončení.

6.3. Zákazník se dále zavazuje na vlastní náklady poskytovat na vyžádání Poskytovatele součinnost za účelem řádného poskytování Plnění ze strany Poskytovatele a plnění dalších povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Po dobu, kdy Zákazník neposkytuje Poskytovateli součinnost, není Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy. Ustanovením tohoto odstavce není trvání Stanovené doby dotčeno.

6.4. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s veškerými podmínkami a technickou specifikací Produktu, které mu byly Poskytovatelem zpřístupněny dle odst. 6.2.1, těchto VOP a zavazuje se tyto dodržovat.

6.5. Smluvní strany budou ve vztahu k poskytovanému Plnění vzájemně komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených ve Smlouvě. V případě jakékoli změny v kontaktních osobách a údajích je každá ze Smluvních stran povinna tuto skutečnost oznámit druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu. Taková změna je účinná okamžikem doručení oznámení o změně kontaktní osoby druhé Smluvní straně.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1. Zákazník se zavazuje za poskytnuté Plnění zaplatit Cenu v souladu s podmínkami uvedenými v Produktovém listu. Zákazník je povinen zaplatit Cenu bez ohledu na to, zda Produkt či Služby ve sjednaném Období užíval.

7.2. Ustanovením odst. 7.1 není dotčeno právo Smluvních stran sjednat si ve Smlouvě výši Ceny odlišně, případně výši slevy z Ceny uvedené v Produktovém listu.

7.3. Není-li sjednáno jinak, Ceny uvedené v Produktovém listu jsou úplné a konečné a již obsahují veškeré prokazatelné ostatní náklady nezbytně spojené s Plněním. Není-li sjednáno jinak, veškeré částky jsou uváděny bez DPH, která bude stanovena na základě Zákona o DPH, případně jiných účinných právních předpisů v den poskytnutí příslušných Služeb (zdanitelného plnění).

7.4. Poskytovatel je oprávněn s účinností od 1. ledna příslušného roku písemným oznámením zaslaným Zákazníkovi zvýšit Ceny podle Smlouvy o procento odpovídající průměrné roční míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen zveřejňované Českým statistickým úřadem. Pro změnu cen podle Smlouvy podle tohoto odstavce se nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě a není důvodem pro ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka.

7.5. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, provádí Poskytovatel fakturaci Ceny pravidelně vždy jedenkrát (1x) za každé Období, přičemž každou Fakturu Poskytovatel vystaví do čtrnácti (14) dnů ode dne začátku bezprostředně následujícího Období.

7.6. Poskytovatel je oprávněn nad rámec pravidelné fakturace dle odst. 7.5 fakturovat i jednorázové, nepravidelné a/nebo mimořádné činnosti specifikované v Produktovém listu nebo jinak ujednané mezi Smluvními stranami.

7.7. První Fakturu vystaví Poskytovatel do čtrnácti (14) dnů ode dne Účinnosti Smlouvy.

7.8. Každá Faktura Poskytovatele musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o DPH, zejména pak:

7.8.1. číslo Smlouvy;
7.8.2. sídlo Zákazníka, obchodní firmu a DIČ;
7.8.3. sídlo Poskytovatele, obchodní firmu, údaj o zápisu Poskytovatele v obchodním rejstříku, DIČ a IČO;
7.8.4. číslo Faktury, datum vystavení a datum uskutečnění zdanitelného plnění;
7.8.5. Oznámený účet;
7.8.6. popis fakturované činnosti, případně i jednotkovou a celkovou cenu; a
7.8.7. platební podmínky v souladu se Smlouvou.

7.9. Poskytovatel se zavazuje uvést ve Smlouvě a zejména na každé Faktuře vystavené podle Smlouvy pro úhradu plnění pouze Oznámený účet. Bude-li na Faktuře uveden jiný než Oznámený účet, Zákazník je oprávněn poukázat příslušnou platbu na kterýkoli Oznámený účet Poskytovatele. Úhrada platby na kterýkoli Oznámený účet (tj. účet odlišný od účtu uvedeného na daňovém dokladu) je řádnou úhradou plnění podle Smlouvy.

7.10. Zveřejní-li příslušný správce daně v souladu s § 106a Zákona o DPH způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem (plátcem DPH) v tuzemsku poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko (§ 109 Zákona o DPH), je Zákazník oprávněn zadržet z každé fakturované platby za poskytnuté zdanitelné plnění daň z přidané hodnoty a tuto (aniž k tomu bude vyzván jako ručitel) uhradit za Poskytovatele příslušnému správci daně.

7.11. Po provedení úhrady daně z přidané hodnoty příslušnému správci daně v souladu s tímto článkem je úhrada zdanitelného plnění Poskytovateli bez příslušné daně z přidané hodnoty (tj. pouze základu daně) řádnou úhradou podle Smlouvy (tj. základu daně i výše daně z přidané hodnoty), a Poskytovateli nevzniká žádný nárok na úhradu případných úroků z prodlení, penále, náhrady škody nebo jakýchkoli dalších sankcí vůči Zákazníkovi, a to ani v případě, že by mu podobné sankce byly vyměřeny správcem daně.

7.12. Faktury budou zasílány výhradně v elektronické formě, a to e-mailem na adresu uvedenou ve Smlouvě.

7.13. Platba bude provedena v Kč formou bankovního převodu na Oznámený účet Poskytovatele.

7.14. Doba splatnosti Faktur vystavených Poskytovatelem činí čtrnáct (14) dnů od jejich doručení Zákazníkovi. V pochybnostech se má za to, že Faktura byla doručena třetí (3.) den po odeslání. Okamžikem zaplacení Ceny na základě Faktury se rozumí připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

7.15. V případě, že Faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Zákazník oprávněn ji v době splatnosti vrátit Poskytovateli. Doba splatnosti se tímto přerušuje a nová celá doba splatnosti počne plynout od data doručení nově vystavené nebo opravené Faktury Zákazníkovi.

7.16. Všechny částky poukazované vzájemně Smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.

8. DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ

8.1. Nestanoví-li Produktový list jinak, nedochází ze strany Zákazníka k akceptaci Plnění nebo jakýchkoli jeho dílčích částí.

8.2. Poskytovatel je oprávněn podle své volby Plnění nebo jeho část zadat jako subdodávku Subdodavatelům, které si zvolí, a to bez nutnosti jakéhokoli dalšího souhlasu ze strany Zákazníka. Poskytovatel není povinen Subdodavatele ani jednotlivé subdodávky Zákazníkovi oznamovat. Poskytovatel však odpovídá za plnění všech svých Subdodavatelů jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou škodu.

9. SLA

9.1. Bez ohledu na sjednaná SLA se Poskytovatel zavazuje poskytovat Plnění promptně, svědomitě a bezvadně, a v souladu s oborovou praxí a standardy aplikovanými v dobře řízených podnicích poskytujících plnění obdobné Plnění.

9.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s podmínkami Smlouvy včetně dodržování příslušných SLA, jsou-li pro daný Produkt (příp. pouze Služby) definovány. Nejsou-li v Produktovém listu SLA definovány a tyto ani nebyly výslovně sjednány ve Smlouvě, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Plnění jako plnění průměrného typu a kvality v daném odvětví.

9.3. Nedodrží-li Poskytovatel v daném Období úroveň Služby (SLA) stanovenou v Produktovém listu, vzniká Zákazníkovi za podmínek stanovených v Produktovém listu nárok na Kredity (slevu z Ceny) za Plnění poskytované v bezprostředně následujícím Období.

9.4. Smluvní strany jsou povinny na základě jim dostupných informací dodržování SLA ze strany Poskytovatele pravidelně monitorovat a vyhodnocovat.

9.5. Vznikl-li Zákazníkovi v daném Období nárok na uplatnění Kreditů, zohlední tyto Poskytovatel při fakturaci za Plnění v bezprostředně následujícím Období a Cenu uvedenou na Faktuře odpovídajícím způsobem sníží. Nezohlední-li Poskytovatel Kredity v příslušné Faktuře nebo nezohlední-li je dle názoru Zákazníka ve správné výši, je oprávněn Fakturu Poskytovateli vrátit postupem dle odst. 7.15 společně s uvedením výše Kreditů, která je dle názoru Zákazníka správná. Doloží-li Poskytovatel prokazatelným způsobem, že SLA porušeny nebyly, případně že nebyly porušeny v rozsahu tvrzeném Zákazníkem, Zákazníkovi právo na uplatnění Kreditů v jím tvrzené výši nevzniká a Zákazník je povinen Fakturu zohledňující doložená SLA zaplatit.

9.6 Vznikl-li Zákazníkovi v daném období nárok na uplatnění Kreditů, tento nárok zaniká v případě, že:

9.6.1. Smlouva skončí před započetím bezprostředně následujícího Období;

9.6.2. Poskytovatel Zákazníkovi prokazatelným způsobem doloží, že nedodržení SLA bylo zaviněno Zákazníkem;

9.6.3. Poskytovatel Zákazníkovi prokazatelným způsobem doloží, že nedodržení SLA nebylo zaviněno Poskytovatele, zejména pak nastalo li v důsledku Vyšší moci.

9.7. Smluvní strany výslovně prohlašují, že Kredity jsou výlučnou nápravou za porušení stanovených SLA a Zákazník není oprávněn nad rámec Kreditů po Poskytovateli požadovat jakékoli další nároky či sankce.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

10.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout Důvěrné informace a že jejich Zaměstnanci a osoby v obdobném postavení mohou získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

10.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní Třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé Smluvní strany.

10.3. Pro účely tohoto článku 10 se za Třetí osoby nepovažují:

10.3.1. Zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
10.3.2. orgány Smluvních stran a jejich členové; a
10.3.3. ve vztahu k Důvěrným informacím Zákazníka Subdodavatelé Poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním podle Smlouvy nebo je zpřístupnění Důvěrných informací potřebné pro výkon jejich funkce a Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám ve Smlouvě.

10.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují použít veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

10.5. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. Obě Smluvní strany se zavazují nepoužít důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

10.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení nejsou Důvěrnými informacemi informace, které:

10.6.1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů;
10.6.2. měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem ujednání Smluvních stran o ochraně informací obsaženého v jiné smlouvě;
10.6.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
10.6.4. po podpisu Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi; nebo
10.6.5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.

10.7. Porušením povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou jsou též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 10.3, které daná Smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé Smluvní strany.

10.8. Ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 10 a jejich účinnost přetrvá i po ukončení Doby trvání Smlouvy, a to po dobu pěti (5) let.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel jako zpracovatel poskytuje Zákazníkovi jako správci na základě Smlouvy Plnění, při jehož poskytování může docházet ke zpracování Osobních údajů, uzavírají Smluvní strany tuto Doložku ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR.

11.2. Pojmy použité v této Doložce, které v ní nejsou definovány, mají význam uvedený v GDPR.

11.3. Smluvní strany jsou povinny jednat v souladu s POOÚ a pravidly dopadajícími na jejich jednotlivé role v rámci zpracování Osobních údajů, jak je blíže specifikováno dále v této Doložce.

11.4. Správce uzavřením Doložky potvrzuje, že Osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny v souladu s POOÚ, jsou aktuálně Správcem zpracovávány v souladu s POOÚ a že Správce plní veškeré povinnosti správce dle POOÚ. Správce prohlašuje, že zpracování Osobních údajů, kterým touto Doložkou pověřuje Zpracovatele, bylo před podpisem této Doložky zaregistrováno ÚOOÚ, pokud se na příslušné zpracování tato povinnost vztahuje.

11.5. Správce tímto pověřuje Zpracovatele zpracováním Osobních údajů subjektů údajů poskytovaných Správcem v rámci plnění Smlouvy. Zpracovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje pro Správce na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Zpracovatele vyplývajících ze Smlouvy a z Doložky.

11.6. O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Správce, který je současně odpovědný za zajištění souladu stanoveného rozsahu zpracování s POOÚ.

11.7. Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s užitím statistických a analytických metod s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.

11.8. Účel zpracování Osobních údajů subjektů údajů je definován účelem plnění Smlouvy.

11.9 Zpracování Osobních údajů bude probíhat po Dobu trvání Smlouvy. Povinnosti Zpracovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Zpracovatel zavazuje plnit po celou Dobu trvání Smlouvy, pokud ze Smlouvy nebo z Doložky nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

11.10. Správce prohlašuje, že ke dni uzavření Doložky řádně plní všechny své povinnosti dle POOÚ, zejména:

11.10.1. zpracovává Osobní údaje za účelem, v rozsahu, prostředky způsobem, který je v souladu s POOÚ, zejména obdržel a má k dispozici platný souhlas všech subjektů údajů se zpracováním jejich Osobních údajů, pokud je ve vztahu k takovému zpracování povinen souhlas získat;

11.10.2. informuje subjekty údajů o zpracování jejich Osobních údajů, a to způsobem a v rozsahu vyplývajícím z POOÚ;

11.10.3. umožňuje subjektům údajů vykonávat jejich práva vyplývající z POOÚ;

11.10.4. plní svou povinnost oznámit ÚOOÚ skutečnost, že zpracovává Osobní údaje, pokud se na něj tato povinnost vztahuje;

11.10.5. likviduje Osobní údaje, jakmile pomine účel, pro který byly zpracovány;

11.10.6. plní veškeré své další povinnosti vyplývající z POOÚ,

a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou doba trvání Doložky.

11.11. Zpracovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které vyplývají z POOÚ, jakož i z rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Správce příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

11.12. Zpracovatel při zpracování Osobních údajů:

11.12.1. zpracovává Osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Správce; pro vyloučení pochybností zpracování Osobních údajů v souladu s povinnostmi Zpracovatele dohodnutými v rámci Smlouvy a Doložky se považuje za prováděné v souladu s pokyny Správce;

11.12.2. řídí se instrukcemi Správce v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Zpracovatele vztahuje; v takovém případě Zpracovatel Správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

11.12.3. v případě, kdy je ze strany ÚOOÚ či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování Osobních údajů Zpracovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany ÚOOÚ či jiného správního orgánu ve vztahu ke zpracování Osobních údajů Zpracovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Správci a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;

11.12.4. nezpracovává Osobní údaje získané za účelem plnění Smlouvy a Doložky pro své vlastní účely;

11.12.5. nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce;

11.12.6. při zohlednění povahy zpracování je Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;

11.12.7. je Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Správce (i) zajistit úroveň zabezpečení zpracování, (ii) ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů ÚOOÚ a případně též subjektům údajů, (iii) posuzovat vliv na ochranu Osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a (iv) realizovat předchozí konzultace s ÚOOÚ, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici;

11.12.8. v souladu s rozhodnutím Správce všechny Osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Správci po ukončení poskytování plnění dle Smlouvy, a vymaže existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů;

11.12.9. poskytuje Správci veškeré informace a dokumenty potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené touto Doložkou a POOÚ; a

11.12.10. zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

11.13. Zpracovatel umožní Správci či jinému auditorovi, kterého Správce pověří, provést audit, včetně inspekcí, způsobu zpracování Osobních údajů a technických a organizačních opatření zavedených Zpracovatelem k ochraně Osobních údajů a k takovému auditu přispěje. Správce je povinen o záměru provést audit vyrozumět Zpracovatele nejméně s předstihem 30 dnů. Správce je však oprávněn provést audit maximálně jedenkrát za kalendářní rok a v rozsahu, který nebude mít vliv na běžný chod činností Zpracovatele. Správce je povinen uhradit Zpracovateli veškeré náklady související s provedením auditu.

11.14. Zpracovatel je oprávněn odmítnout splnění pokynu Správce, o kterém se Zpracovatel domnívá, že je v rozporu s POOÚ. V takovém případě se Zpracovatele zavazuje Správce informovat Správce bez zbytečného odkladu o důvodech, které mu brání ve splnění pokynu Správce. Trvá-li Správce na splnění pokynu i přes výhrady Zpracovatele, je Zpracovatel oprávněn požadovat, aby se Správce písemně zavázal k náhradě Újmy (škody i nemajetkové újmy), která v souvislosti se splněním pokynu Správce může vzniknout. Újmou vzniklou Zpracovateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu POOÚ a (ii) pokuty uložené ÚOOÚ či jiným správním úřadem.

11.15. Plnění povinností a součinnost Zpracovatele dle Doložky zpoplatněno sazbou 2.500,- Kč za každou započatou hodinu služeb poskytovaných dle této Doložky, není-li ve Smlouvě ujednáno, že odměna za plnění těchto povinností je součástí Ceny za Plnění.

11.16. V návaznosti na odst. 11.12.5 Doložky Správce obecně souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů do zpracování Osobních údajů. Zpracovatel je povinen informovat Správce v přiměřeném předstihu o záměru zapojit do zpracování Osobních údajů dle tohoto článku dalšího zpracovatele včetně konkrétní identifikace tohoto dalšího zpracovatele a umožnit Správci vznést proti zapojení dalšího zpracovatele odůvodněné námitky.

11.17. Pokud Zpracovatel zapojí do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele, musí se tento další zpracovatel smluvně zavázat k dodržování stejných povinností na ochranu Osobních údajů, jako jsou dohodnuty mezi Správcem a Zpracovatelem, a to zejména k zavedení vhodných technických a organizačních opatření.

11.18. Zpracovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.

11.19. Zpracovatel přijme zejména následující opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení:

11.19.1. víceúrovňový firewall;
11.19.2. antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
11.19.3. přístup k Osobním údajům mají pouze Pověřené osoby; a
11.19.4. servery s Osobními údaji jsou uzamčeny v datacentrech Zpracovatele či třetích stran identifikovaných v těchto VOP či v Produktovém listě.

11.20. Zpracovatel se dále zavazuje přijmout následující opatření, jsou-li s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob nezbytná k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení:

11.20.1. pseudonymizace a šifrování Osobních údajů;
11.20.2. schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování - zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
11.20.3. schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů;
11.20.4. proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
11.20.5. šifrovaný přenos dat; a
11.20.6. zálohy dat se provádějí do oddělené geografické lokality, data jsou šifrovaná během přenosu i po uložení a přístup k nim mají pouze Pověřené osoby.

11.21. V případě, že Zpracovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí ho bez zbytečného odkladu Správci.

11.22. V případě ukončení Smlouvy nejsou Zpracovatel, resp. jeho Zaměstnanci, popř. pověřené Třetí osoby, které přišly do styku s Osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Zpracovateli.

11.23. V případě ukončení Smlouvy je Zpracovatel povinen ukončit jakékoli zpracování Osobních údajů a nejpozději do 30 dnů od ukončení účinnosti Smlouvy předat Správci protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující Osobní údaje a smazat veškeré Osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Zpracovatel od Správce písemně jiné pokyny, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů.

11.24. V případě požadavku na změnu Doložky iniciovaného kteroukoli ze Smluvních stran, směřujícího k zajištění zachování souladu Správce s POOÚ, Smluvní strany sjednávají, že případná povinnost nést veškeré přiměřené náklady Zpracovatele při implementaci sjednaných změn bude stanovena dohodou Smluvních stran.

12. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

12.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi k Plnění nebo jeho části Licenci v rozsahu, který je specifikován v Produktovém listu nebo ve Smlouvě.

12.2. Poskytuje-li Poskytovatel Plnění nebo jeho část, které je Autorským dílem a k němuž není výslovně sjednán rozsah Licence dle odst. 12.1, poskytuje Zákazníkovi k tomuto Plnění nevýhradní Licenci k užití Autorského díla v následujícím rozsahu:

12.2.1. s oprávněním Autorské dílo užít pouze v původní podobě bez oprávnění k provádění změn;
12.2.2. v územním rozsahu ČR, množstevním rozsahu dle Smlouvy, jinak které je s ohledem na předmět Smlouvy obvyklé, a na Dobu trvání Smlouvy;
12.2.3. způsoby užití a pouze k účelu bezprostředně vyplývajícím ze Smlouvy; a
12.2.4. bez oprávnění Licenci zcela nebo zčásti postoupit, případně poskytnout jako podlicenci třetí osobě.

12.3. Udělením Licence nejsou dotčena jakákoli jiná práva Poskytovatele, která nebyla Zákazníkovi výslovně poskytnuta.

12.4. Odměna za poskytnutí Licence je zahrnuta v Ceně Plnění.

13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

13.1. Každá Smluvní strana nese za níže uvedených podmínek odpovědnost za způsobenou Újmu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmám a k minimalizaci vzniklé újmy.

13.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za způsobenou škodu v případě, že dojde k poškození systémů Zákazníka nebo poškození či ztrátě dat Zákazníka nebo třetích stran, která se váže k Plnění, pokud bylo Plnění poskytnuté s odbornou péčí.

13.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, kterou způsobí svou činností nad rozsah Plnění (nad rámec specifikace nebo časového období, po které má být Plnění poskytováno) nebo za škodu, kterou způsobí úmyslným porušením Smlouvy s cílem poškodit Zákazníka nebo jeho dobré jméno.

13.4. Smluvní strany se dohodly na maximálním omezení výše náhrady Újmy vzniklé Zákazníkovi, a to v rozsahu odpovídající částce ve výši uhrazené Ceny za Plnění poskytnuté v období dvanácti (12) měsíců předcházejících okamžiků, kdy byl nárok uplatněn.

14. VYŠŠÍ MOC

14.1. Žádná ze Smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění Vyšší moc.

14.2. Smluvní strany jsou povinny se informovat o překážce dle článku 14 těchto VOP nejpozději do čtrnácti (14) dnů od jejího vzniku a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání.

15. SMLUVNÍ SANKCE

15.1. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením Ceny na základě řádně vystavené Faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.

15.2. V případě porušení povinnosti Zákazníka dle odst. 6.2.3 těchto VOP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

15.3. V případě porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací dle čl. 10 těchto VOP je dotčená Smluvní strana oprávněna požadovat po porušující Smluvní straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

15.4. V případě porušení licenčních podmínek dle čl. 12 těchto VOP ze strany Zákazníka je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

15.5. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné třicátý (30.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

15.6. Není-li sjednáno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

15.7. V případě, kdy bude smluvní pokuta snížena soudem, zůstává zachováno právo na náhradu škody ve výši, v jaké škoda převyšuje částku určenou soudem jako přiměřenou.

16. UKONČENÍ SMLOUVY

16.1. Smlouva končí okamžikem:

16.1.1. určeným v písemné dohodě Smluvních stran o ukončení Smlouvy;
16.1.2. uplynutí Doby trvání, je-li uzavřena na dobu určitou a nedošlo-li k jejímu prodloužení za podmínek uvedených v Produktovém listu;

16.1.3. výpovědí jednou ze Smluvních stran, je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo ve výslovně sjednaných případech; nebo

16.1.4. odstoupení od Smlouvy jednou ze Smluvních stran v případech jejího podstatného porušení druhou Smluvní stranou ve výslovně sjednaných případech.

16.2. Smluvní strany mohou kdykoli po Dobu trvání Smlouvy uzavřít dohodu, kterou Smlouvu ukončí ke dni v této dohodě uvedeném.

16.3. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, skončí uplynutím sjednané Doby trvání, nepřipouští-li Produktový list její prodloužení.

16.4. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je kterákoli ze Smluvních stran oprávněna Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou v minimální délce tří (3) měsíců, která však vždy skončí až ke konci příslušného Období.

16.5. Dojde-li k jednostranné změně těchto VOP či Produktového listu, je Zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět za podmínek uvedených v odst. 18.2 těchto VOP a násl.

16.6. Za podstatné porušení Smlouvy dle odst. 16.1.4 těchto VOP se považuje:

16.6.1. porušení povinnosti Zákazníka dle odst. 6.2.3 těchto VOP;

16.6.2. podstatné porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací dle čl. 10 těchto VOP některou ze Smluvních stran;

16.6.3. podstatné porušení licenčních podmínek dle čl. 12 těchto VOP ze strany Zákazníka;

16.6.4. platební neschopnost některé ze Smluvních stran, zejména v případě, kdy tato vstoupí do likvidace nebo je na její majetek prohlášen úpadek;

16.6.5. překážka Vyšší moci trvající déle než devadesát (90) dnů;

16.6.6. prodlení Zákazníka s úhradou Faktury vystavené na základě a v souladu se Smlouvou delší než deset (10) dnů;

16.6.7. prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti nezbytné pro poskytování Plnění delší než třicet (30) dnů; a

16.6.8. opakované nedodržení SLA ze strany Poskytovatele; opakovaným nedodržením SLA se ve smyslu tohoto odstavce rozumí uplatnění nároku na Kredity ze strany Zákazníka v alespoň třech (3) po sobě jdoucích Obdobích.

16.7. Neuhradí-li Zákazník Fakturu ve lhůtě splatnosti a nedojde-li dohodou Smluvních stran k jejímu prodloužení, Smlouva ke konci posledního dne lhůty skončí a Zákazník není oprávněn Produkt dále užívat.

16.8. Dojde-li k předčasnému skončení Smlouvy, nevzniká Zákazníkovi právo na vrácení Ceny či jakékoli její části a Zákazník se takového práva výslovně vzdává.

16.9. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se náhrady škody, smluvních sankcí, ochrany Důvěrných informací a další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení Doby trvání Smlouvy nebo u nichž to tak VOP výslovně předvídají.

17. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

17.1. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

17.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo jiných pověřených subjektů.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

18.1. Obchodní podmínky Zákazníka se vylučují.

18.2. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP či Produktový list jednostranně měnit a doplňovat. Poskytovatel je povinen aktualizované znění VOP či Produktového listu zveřejnit na svých Webových stránkách a příslušnou změnu Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to prostřednictvím uvedených kontaktních údajů či jiným dohodnutým způsobem.

18.3. Je-li Smlouva uzavřena dlouhodobě k opětovnému plněním stejného druhu a změna VOP či Produktového listu je přímě řená (tj. podstatně nemění základní podmínky smluvního vztahu se Zákazníkem), je Zákazník oprávněn před nabytím účinnosti změny Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti změny VOP či Produktového listu.

18.4. Nejsou-li naplněny podmínky odst. 18.3, je Zákazník oprávněn sdělit Poskytovateli před nabytím účinnosti změny svůj nesouhlas a Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti změny VOP či Produktového listu. Nevyjádří-li se Zákazník ve lhůtě dle předchozí věty, je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností nebo s účinností uvedenou ve výpovědi.

18.5. Dojde-li v důsledku jednostranné změny Produktového listu ke změně Ceny Plnění či způsobu jejího výpočtu, uplatní se nová Cena od Období bezprostředně následujícího po Období, kdy změna nabyla účinnosti.

18.6. Dojde-li k prodloužení Doby trvání Smlouvy dohodou Smluvních stran nebo jiným způsobem uvedeným v Produktovém listu, má se za to, že Zákazník ke dni prodloužení souhlasí s aktuálním zněním VOP a Produktového listu zveřejněným na Webových stránkách Poskytovatele.

18.7. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné, zdánlivé nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost, zdánlivost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost, zdánlivost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná, zdánlivá nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat

přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné, zdánlivé nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným. Ustanovení tohoto odstavce se uplatní na tyto VOP a Produktový list obdobně.

18.8. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

18.9. Veškeré změny nebo doplňky Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou ve formě číslovaných dodatků Smlouvy podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Ustanovením tohoto odstavce není dotčeno oprávnění Poskytovatele jednostranně měnit VOP a Produktový list dle odst. 18.2 těchto VOP, navyšovat Cenu dle odst. 7.4 těchto VOP, či měnit jiné podmínky, u nichž je tak výslovně připuštěno v těchto VOP či Produktovém listu.

18.10. Každá ze Smluvních stran je povinna oznámit písemně druhé Smluvní straně změny všech skutečností, zejména identifikačních údajů a další změny, které by mohly ovlivnit řádné plnění Smlouvy.

18.11. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna převést (jako postupitel) kterákoli svá práva nebo povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.