

Všeobecné obchodní podmínky oXyShop Ready2Go

pro poskytování řešení internetového obchodu oXyShop Ready2Go (dále jen „VOP“) společností oXy Online s.r.o. IČ: 274 04 129; DIČ: CZ27404129 (dále jen „Poskytovatel“).

Účinnost: 1. července 2020

1. Definice pojmů

- 1.1 **oXyShop Ready2Go** – řešení internetového obchodu určeného pro prodej zboží či služeb na Internetu poskytované Poskytovatelem, tak, jak je definováno na webových stránkách www.oxishop.cz/ready2go. V případě rozporu mezi VOP a informací na těchto webových stránkách platí ustanovení VOP.
- 1.2 **Služba** – poskytnutí oXyShop Ready2Go Objednateli podle VOP.
- 1.3 **Objednatel** – oprávněný uživatel Služby, jehož práva vznikla na základě Smlouvy (pojmy vysvětleny v čl. 1 odst. 1.4).
- 1.4 **Smlouva** – smlouva o poskytování oXyShop Ready2Go uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem, která definuje podmínky poskytnutí Služby.
- 1.5 **Smluvní strany, též strany** – je pro účely Smlouvy či VOP společné označení pro Poskytovatele a Objednatele.
- 1.6 **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník, v aktuálním znění.
- 1.7 **Aplikace Helpdesk** – webová aplikace dostupná na adrese <http://helpdesk.oxishop.cz>, která je smluvně dohodnutým prostředkem pro obousměrnou komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem, mj. (ne však výhradně) pro oznámení vady (reklamací), či objednávky prací zaslané Objednatelem Poskytovateli.

2. Obchodní a platební podmínky

- 2.1 Cena za poskytování Služby je definovaná ceníkem Poskytovatele platným v měsíci, ve kterém je Služba poskytována, pokud není mezi Smluvními stranami ujednáno jinak. Ceník je dostupný na webových stránkách www.oxishop.cz (dále jen „Ceník“).
- 2.2 Cena za doplňkové služby je definovaná Ceníkem Poskytovatele platným v den objednávky doplňkové služby, pokud není mezi Smluvními stranami ujednáno jinak.
- 2.3 Doplňkové služby objednává Objednatel prostřednictvím Aplikace Helpdesk.
- 2.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Ceníku, je však povinen o této změně informovat Objednatele.
- 2.5 Datem zdanitelného plnění je první kalendářní den v měsíci, ve kterém je Služba poskytována. Pro doplňkové služby je datem zdanitelného plnění poslední kalendářní den v měsíci, ve kterém byla doplňková služba převzata Objednatelem v souladu s čl. 3.13.

- 2.6 Poskytovatel vystaví za Službu a doplňkové služby poskytnuté v kalendářním měsíci daňový doklad v elektronické podobě opatřený elektronickým podpisem, který zašle na kontaktní e-mail Objednatele uvedený ve Smlouvě, případně do jeho datové schránky.
- 2.7 Objednatel uděluje Poskytovateli výslovný souhlas se zasíláním daňových dokladů v elektronické podobě opatřených elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb.
- 2.8 Splatnost faktury – daňového dokladu – je 14 kalendářních dní od data jejího oprávněného vystavení. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění a bude obsahovat číslo Smlouvy. Faktura bude vystavena na příslušnou částku dle Smlouvy a zaslána Poskytovatelem na adresu sídla Objednatele, uvedenou ve Smlouvě, nebo v elektronické podobě opatřena elektronickým podpisem a zaslána na kontaktní e-mail Objednatele uvedený ve Smlouvě, případně do datové schránky Objednatele.
- 2.9 Objednatel není v prodlení se zaplacením faktury, pokud nejpozději v poslední den její splatnosti byla částka připsána ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele, uvedeného na faktuře.
- 2.10 Splněním povinností uvedených v čl. 3 odst. 3.1 VOP vzniká Poskytovateli právo fakturovat cenu za poskytování Služby.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služby Objednateli realizací následujících kroků:
 - a) Začít poskytovat Službu pomocí prostředků Poskytovatele na dočasné internetové doméně.
 - b) Zřídit Objednateli přístup do Aplikace Helpdesk a předat přístupové údaje zasláním na kontaktní e-mail Objednatele.
 - c) Zřídit Objednateli přístup do administrace Služby a předat přístupové údaje prostřednictvím Aplikace Helpdesk.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje dodat případné doplňkové služby, byly-li tyto sjednány při uzavření Smlouvy.
- 3.3 Parametry Služby jsou definovány následovně:
 - a) Garantovaná měsíční dostupnost Služby z Internetu je minimálně 95 %.
 - b) Garantované zálohování dat.
 - c) Aktivní 24/7/365 monitoring prostředků Poskytovatele, kterými je poskytována Služba.
 - d) Aktivní monitoring funkčnosti Služby.
 - e) Přenosy dat do 50 GB měsíčně.
 - f) Propojení Služby s informačním systémem Objednatele, pokud je předmětem smluvního vztahu.

- g) Umístění serveru v renomovaném hostingovém centru.
- h) Ochrana e-shopu aplikačním firewallem.
- i) Zálohování vysokokapacitní UPS a dieselagregátem.
- j) Vyhrazený diskový prostor 5 GB pro Službu.
- k) Zajištění stabilního serverového prostředí.
- l) Pravidelný upgrade Služby o nové funkce a vlastnosti.
- m) Telefonickou a on-line uživatelskou podporu – tzv. hotline v pracovních dnech od 8:30 do 17:00 v dále uvedeném maximálním měsíčním rozsahu:
 - i. pro tarif Premium = 4 hodiny,
 - ii. pro tarif Standard = 2 hodiny,
 - iii. pro tarif Mini = 1 hodina.
- n) Pravidelné informování o novinkách a nových možnostech Služby.
- o) Odstraňování závad Služby nahlášených platným způsobem prostřednictvím Aplikace Helpdesk a to v následujících termínech:

Kategorie závady	Reakční doba	Termín pro odstranění
Kategorie A – kritická	neprodleně v pracovní době	12 pracovních hodin*
Kategorie B – méně závažná	12 pracovních hodin	5 pracovních dní*
Kategorie C – nezávažná	5 pracovních dní	10 pracovních dní*

* Termín pro odstranění nahlášené závady se prodlužuje minimálně o dobu, v níž nebyla Poskytovateli poskytnuta nutná součinnost Objednatele, je-li tato nezbytná pro zdárné vyřešení nahlášené závady.

- 3.4 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu podkladů, převzatých od Objednatele nebo pokynů daných mu Objednatelem, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Jestliže chybějící či nevhodné podklady nebo pokyny překážejí v řádném plnění předmětu Smlouvy je Poskytovatel oprávněn jeho provádění v nezbytném rozsahu přerušit do okamžiku nápravy nebo do obdržení písemného sdělení, že Objednatel trvá na plnění s použitím předaných podkladů a daných pokynů.
- 3.5 O dvojnásobek doby, po kterou bylo nutno plnění předmětu Smlouvy přerušit, se prodlužuje lhůta stanovená pro jeho dokončení.
- 3.6 Poskytovatel, který splnil povinnost podle čl. 3 odst. 3.4 VOP, neodpovídá za plnění předmětu Smlouvy nebo za jeho vady způsobené nevhodnými podklady nebo pokyny, jestliže Objednatel na jejich použití přes upozornění Poskytovatele písemně trval.
- 3.7 Poskytovatel má rovněž nárok na náhradu nákladů spojených s přerušением plnění předmětu Smlouvy nebo s použitím nevhodných podkladů do doby, kdy jejich nevhodnost mohla být zjištěna.

- 3.8 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služby do druhého pracovního dne ode dne, kdy Objednatel splnil svoji povinnosti dle čl. 4 odst. 4.4 VOP.
- 3.9 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby v případě, že Objednatel hrubě poruší ustanovení Smlouvy dle čl. 4 odst. 4.3. VOP.
- 3.10 Za obnovení poskytování Služby je Poskytovatel oprávněn (nikoliv však povinen) účtovat Objednateli částku 5 000 Kč bez DPH.
- 3.11 Na základě výzvy Poskytovatele zasláné Objednateli prostřednictvím Aplikace Helpdesk je Objednatel povinen do 30 kalendářních dnů od data výzvy snížit objem zabraného diskového prostoru, pokud tento překračuje hodnotu vyhrazenou dle čl. 3 odst. 3.3 j) VOP.
- 3.12 Jakékoliv skutečnosti, bránící Poskytovateli při plnění Smlouvy, sdělí Poskytovatel písemně co nejrychleji Objednateli. Poskytovatel se zavazuje společně s Objednatelem vyvinout veškerou požadovatelnou snahu o co nejefektivnější a nejrychlejší vyřešení problému a o odstranění překážek, stojících v plnění Smlouvy.
- 3.13 Předání a převzetí plnění Poskytovatele v rámci doplňkových služeb proběhne prostřednictvím Aplikace Helpdesk. Předání plnění Poskytovatelem proběhne převedením požadavku Objednatele (v Aplikaci Helpdesk nazvaného „ticket“) do stavu „nasazeno“. Převzetí plnění Objednatelem proběhne převedením ticketu do stavu „převzato“. Odmítnutí převzetí plnění Objednatelem proběhne převedením ticketu do stavu „nepřevzato“. Pokud Objednatel nereaguje po dobu šesti po sobě jdoucích kalendářních dnů na předání plnění Poskytovatelem, sjednávají smluvní strany nevyratitelnou právní domněnku, že Objednatel plnění převzal bez výhrad.

4. Práva a povinnosti Objednatele

- 4.1 Objednatel je povinen hradit v termínech podle VOP cenu za poskytnutí Služby a případných doplňkových služeb na základě daňových dokladů Poskytovatele.
- 4.2 Objednatel není oprávněn užívat Službu bez řádné úhrady ceny za její poskytnutí. Pokud je Objednatel v prodlení s jakoukoli platbou podle Smlouvy o více než 30 kalendářních dní, je toto považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Objednatele.
- 4.3 Objednatel se zavazuje, že bude užívat Službu v souladu se zněním VOP, nebude poškozovat dobré jméno Poskytovatele ani ostatní uživatele Internetu a zejména se nebude jakýmkoliv způsobem podílet na následujících činnostech, které jsou považovány za hrubé porušení Smlouvy ze strany Objednatele:
- a) využívat Službu pro rozesílání nevyžádaných e-mailů (spam);
 - b) nahrávat na server Poskytovatele software, multimediální či jiná data chráněná autorskými právy, která Objednatel není oprávněn užívat daným způsobem užití. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn tato data odstranit;
 - c) odesílat zprávy nebo nabízet ke stahování (download) soubory obsahující viry, trojské koně a jiné nebezpečné programy;

- d) pokoušet se proniknout k datům (webové stránky, diskové prostory apod.) jiných uživatelů serveru Poskytovatele;
- e) zveřejňovat informace, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR a dobrými mravy, případně poškozující dobré jméno Poskytovatele.
- f) Objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovateli za jakoukoliv Poskytovatelem poskytovanou službu o více než 30 kalendářních dní.
- g) Objednatel nereaguje na výzvu Poskytovatele dle čl. 3 odst. 3.11 VOP, případně nesplní svoji povinnost dle tohoto článku ve stanovené lhůtě.

4.4 Objednatel je povinen zaplatit do 14 dnů od uzavření Smlouvy zálohu ve výši jedné měsíční splátky za užívání Služby a to na základě zálohové faktury, která bude vystavena na příslušnou částku dle Smlouvy a v elektronické podobě opatřena elektronickým podpisem bude zaslána na kontaktní e-mail Objednatele uvedený ve Smlouvě, případně do jeho datové schránky. Za den úhrady je považován den, kdy byla částka připsána na bankovní účet Poskytovatele.

4.5 Objednatel je povinen včas a na své náklady zajistit připravenost svého informačního systému, případně dalších svých systémů a aplikací určených k propojení se Službou a provést konsolidaci dat v nich obsažených takovým způsobem a v takové formě, v jaké je Službou vyžadována.

4.6 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli podklady nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy. V případech, kdy tyto podklady mají charakter autorského díla ve smyslu §2 zákona č. 121/2000 Sb. (dále jen „Autorský zákon“) je Objednatel povinen zajistit si na vlastní náklady užívací práva nezbytná k jejich řádnému užívání způsobem potřebným k naplnění předmětu Smlouvy.

5. Zajištění závazků

5.1 V případě, že Poskytovatel přeruší na základě znění čl. 3 odst. 3.9 VOP plnění podle Smlouvy, zavazuje se Objednatel pro tento případ uhradit Poskytovateli smluvní pokutu. Výši smluvní pokuty sjednávají účastníci ve výši, která se rovná souhrnné ceně za poskytování Služby po dobu uvedenou v čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy snížené o souhrn již zaplacených úhrad za poskytování Služby.

6. Ukončení Smlouvy

6.1 Poskytovatel je oprávněn s okamžitou platností od Smlouvy odstoupit v případě hrubého porušení Smlouvy ze strany Objednatele.

6.2 Poskytovatel je oprávněn v souladu s ustanovením čl. 2 odst. 2.4 těchto VOP zvýšit cenu za poskytování Služby Objednateli. Smluvní strany sjednávají nevyvratitelnou právní domněnku, že Objednatel s tímto zvýšením ceny souhlasí, pokud do 14 dnů poté, co byl

informován o zvýšení ceny, nevyjádří prostřednictvím Aplikace Helpdesk svůj nesouhlas s tímto zvýšením. V případě, že Objednatel tímto způsobem ve výše uvedené lhůtě vyjádří svůj nesouhlas se zvýšením ceny za poskytování Služby, platí i nadále předchozí cena za poskytování Služby sjednaná podle Smlouvy či těchto VOP. V tomto případě je však Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 dnů poté, co obdrží shora specifikovaný nesouhlas Objednatele.

- 6.3 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy v případě, že na druhou smluvní stranu bude podán návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo druhá smluvní strana vstoupí do likvidace.
- 6.4 Kterákoliv smluvní strana má právo vypovědět Smlouvu kdykoliv v průběhu jeho plnění. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď, zaslaná v listinné, podobě doručena druhé smluvní straně.
- 6.5 Škody a náklady vzniklé Objednateli z důvodu přerušení plnění nebo odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na základě ustanovení čl. 6 odst. 6.1 VOP nebudou považovány za škody a náklady zaviněné Poskytovatelem a jejich náhrady nemohou být u Poskytovatele uplatněny.

7. Vyšší moc

- 7.1 Každé zdržení nebo selhání při plnění Smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem událostí, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností. Příklady těchto událostí jsou občanské nepokoje, vládní zákony, požár většího rozsahu, přírodní kalamity zahrnující například povodně, vichřice, smršťe, zemětřesení apod. Tím nejsou myšleny zpožděné dodávky subdodavatelů.
- 7.2 Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí, uvedených v čl. 7 odst. 7.1 těchto VOP Poskytovatel nebude schopen předat Službu ve smluveném termínu, pak o tom Poskytovatel bezodkladně uvědomí Objednatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
- 7.3 Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu třiceti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu dvou měsíců ve smluvní době z důvodů vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech.
- 7.4 Nastane-li případ vyšší moci, pak smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, předloží druhé smluvní straně důkazy, týkající se tohoto případu, a to nejpozději do dvou kalendářních měsíců ode dne uplatnění těchto nároků.
- 7.5 Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku uzavření Smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny Vyšší moci.

8. Rozhodčí doložka

8.1 Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy anebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány s vyloučením pravomoci obecných soudů s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze podle jeho Řádu on-line jediným rozhodcem určeným předsedou Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Strany pro toto řízení volí kontaktní e-mailové adresy uvedené v záhlaví Smlouvy pro vedení řízení on-line.

9. Ochrana osobních údajů

9.1 Vzhledem k tomu, že na základě Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, pověřuje Objednatel jako správce osobních údajů tímto Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení“) ke zpracování osobních údajů, a to za podmínek níže uvedených.

9.2 Ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem bude docházet po dobu účinnosti Smlouvy.

9.3 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje následujících kategorií subjektů údajů:

- uživatelé přihlášení k odběru novinek (obchodních sdělení) v souvislosti s provozem Služby (dále jen „uživatelé“);
- zákazníci internetového obchodu Objednatele či jiní zákazníci Objednatele a dále fyzické osoby, jejichž kontaktní údaje jsou uvedeny u jednotlivých zákazníků Objednatele (dále společně jen jako „zákazníci“);
- zaměstnanci Objednatele (dále jen „zaměstnanci“).

9.4 U uživatelů jsou zpracovávány: jméno, příjmení, adresa elektronické pošty, informace o zprávách elektronické pošty zasílaných uživatelům a s tím související statistické informace. U zákazníků jsou zpracovávány: jméno, příjmení, adresa bydliště, adresa sídla podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo, faxové číslo, dodací adresa, fakturační adresa, číslo zákazníka, informace o smluvních vztazích zákazníka, včetně informací o realizovaných smlouvách a učiněných objednávkách, IP adresa a internetová adresa. U zaměstnanců jsou zpracovávány jméno, příjmení a adresa elektronické pošty.

9.5 Účelem zpracování osobních údajů Poskytovatelem je plnění Smlouvy. Účelem zpracování osobních údajů Objednatelem je u uživatelů zasílání obchodních sdělení a činění jiných marketingových aktivit Objednatelem vůči uživateli. Účely zpracování osobních údajů Objednatelem jsou u zákazníků plnění smlouvy mezi zákazníkem a Objednatelem, včetně doručení zboží a práv z odpovědnosti za vady, či provedení opatření Objednatelem před uzavřením takové smlouvy a dále plnění souvisejících veřejnoprávních povinností Objednatelem, a to zejména plnění povinností uložených Objednateli zákonem č. 235/2004

Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Účelem zpracování osobních údajů Objednatelem u zaměstnanců je plnění obsahu pracovněprávního vztahu na základě smlouvy uzavřené mezi zaměstnancem a Objednatelem jako zaměstnavatelem.

- 9.6 Ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem bude docházet pomocí automatizovaných postupů spočívajících v zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění seřazení či zkombinování, omezení či výmazu.
- 9.7 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně pokynů v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud Objednateli toto zpracování již neukládají právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje. Pokyny Objednatele mohou být obsaženy také ve Smlouvě.
- 9.8 Po ukončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen všechny osobní údaje vymazat (což je pokynem Objednatele), pokud obecně závazné právní předpisy nepožadují další uložení daných osobních údajů.
- 9.9 Poskytovatel se zavazuje přijmout v rozsahu stanoveném obecně závaznými právními předpisy 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. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob přijme Poskytovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající danému riziku. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že bezpečnost serverové aplikační vrstvy počítačových programů umístěných na serveru Poskytovatele se odvíjí do značné míry také od výběru počítačového(ých) programu(ů) provedeného pro účely provozu serveru, včetně aktuálnosti takového(ých) počítačového(ých) programu(ů). Poskytovatel není původcem takového(ých) počítačového(ých) programu(ů) a jejich vývoj je zajišťován třetími osobami.
- 9.10 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že nese plnou odpovědnost za bezpečnost rizika spojená s neprovedením technických opatření doporučených mu Poskytovatelem po dobu účinnosti Smlouvy za účelem zabezpečení osobních údajů.
- 9.11 Poskytovatel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele. Objednatel tímto souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů do zpracování osobních údajů Poskytovatelem, a to konkrétně osob zajišťujících plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy, zejména při provozu zařízení a počítačového(ých) programu(ů) Poskytovatele. Poskytovatel informuje Objednatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit

vůči těmto změnám námitky. Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele osobních údajů, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky nařízení.

- 9.12 Poskytovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování osobních údajů. Poskytovatel bude Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinností Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. nařízení, a to na náklady Objednatele. Žádosti o výkon práv subjektu údajů vznesené případně vůči Poskytovateli Poskytovatel bez zbytečného odkladu postoupí na Objednatele.
- 9.13 Poskytovatel se zavazuje k mlčenlivosti ohledně zpracování osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje zajistit závazek mlčenlivosti ohledně zpracování osobních údajů na straně svých zaměstnanců a dalších osob pracujících s osobními údaji.
- 9.14 Poskytovatel bude Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi stanovenými v čl. 32 až čl. 36 nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování osobních údajů a informací, jež má Poskytovatel k dispozici, a to za odměnu dohodnutou případně ve zvláštním smluvním ujednání stran.
- 9.15 Poskytovatel se zavazuje, že poskytne Objednateli na náklady Objednatele veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené ve Smlouvě, a umožní na náklady Objednatele audity osobních údajů, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje, a včetně upozornění Objednatele, že jeho pokyn podle názoru Poskytovatele porušuje obecně závazné předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Bez ohledu na výše uvedené smluvní strany dohody, že Poskytovatel nemůže poskytnout a ani neposkytne Objednateli takový přístup k serveru Poskytovatele, který by snížil míru zabezpečení dat jiných smluvních partnerů Poskytovatele či který by snížil úroveň bezpečnosti osobních údajů či jiných dat zajišťované Poskytovatelem, včetně těch případů, které by mohly vést ke kompromitaci serveru Poskytovatele. Objednateli tak kupříkladu nemůže být Poskytovatelem poskytnout privilegovaný přístup k serveru Poskytovatele. Výši odměny Poskytovatele za poskytnutí součinnosti Objednateli podle předchozí věty upravuje Ceník.
- 9.16 Objednatel je povinen zpracovávat osobní údaje v souladu s regulací v oblasti ochrany osobních údajů, včetně zajištění náležitého právního základu zpracování osobních údajů. V případě, že Poskytovateli vznikne v souvislosti s protiprávním jednáním Objednatele v oblasti ochrany osobních údajů újma (včetně veřejnoprávních sankcí či výloh a nákladů Poskytovatele souvisejících s tímto protiprávním jednáním), je Objednatel povinen tuto újmu nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího vzniku Poskytovateli nahradit.
- 9.17 V případě vzniku újmy na straně Objednatele v souvislosti s odpovědností Poskytovatele v oblasti ochrany osobních údajů, nejedná-li se o újmu způsobenou Poskytovatelem úmyslně

či z hrubé nedbalosti, si smluvní strany dohodly s ohledem na podmínky Smlouvy omezení náhrady této případné újmy vzniklé Objednateli (včetně újmy vzniklé v důsledku správních sankcí) tak, že celková náhrada újmy je omezena částkou skutečně uhrazenou Objednatelem Poskytovateli za poslední měsíc před vznikem takové újmy. Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením Smlouvy, že úhrnná předvídatelná újma (včetně újmy vzniklé v důsledku správních sankcí), jež by mohla Objednateli v důsledku porušení povinností v oblasti ochrany osobních údajů Poskytovatelem vzniknout, může činit maximálně částku skutečně uhrazenou Objednatelem Poskytovateli za poslední měsíc před vznikem takové újmy.

10. Doručování

10.1 Jestliže Smlouva či VOP předpokládají jakýkoliv úkon či oznámení či písemné oznámení vůči druhé smluvní straně a není v konkrétním případě Smlouvou stanoveno jinak, bude takový úkon či oznámení uskutečněn prostřednictvím Aplikace Helpdesk. Pro účely Smlouvy se za okamžik doručení úkonu či oznámení či písemného oznámení považuje okamžik, kdy úkon či oznámení či písemné oznámení byly do Aplikace Helpdesk vloženy.

10.2 Jestliže Smlouva nebo VOP předpokládají doručení vůči druhé smluvní straně v listinné podobě, bude takový úkon uskutečněn doporučenou zásilkou doručenou prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu provozovny uvedené ve Smlouvě. Pro účely Smlouvy se za okamžik doručení považuje:

- a) nejpozději třetí den uložení zásilky na příslušném poštovním úřadě v případě doručování prostřednictvím držitele poštovní licence, a to i v případě, že se adresát o uložení nedozvěděl, v ostatních případech okamžik doručení zprávy druhé smluvní straně;
- b) při osobním doručování tyto účinky nastávají převzetím nebo odmítnutím této písemnosti;

10.3 Obě strany se zavazují, že budou druhou smluvní stranu neprodleně písemně informovat o případných změnách kontaktních údajů.

10.4 Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že plně uznávají elektronickou formu komunikace, zvláště pak prostřednictvím Aplikace Helpdesk jako platnou a závaznou pro obě smluvní strany. Objednatel si je plně vědom své odpovědnosti a možných následků plynoucích z případného zneužití jemu sdělených hesel pro vstup do Aplikace Helpdesk.

11. Jiná ujednání

11.1 Právní vztahy smluvních stran výslovně neupravené těmito VOP jsou podřízeny právní úpravě obsažené v NOZ a navazujících předpisech.

- 11.2 V případě, že některé ustanovení nebo část těchto VOP se stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení nebo části v platnosti.
- 11.3 Objednatel se zavazuje, že své pohledávky, které vznikly nebo v budoucnu vzniknou z jeho obchodních vztahů s Poskytovatelem, nebude dále postupovat třetím subjektům, tj. jeho pohledávky vůči Poskytovateli jsou nepostupitelné ve smyslu § 1881 odst. 1 nového občanského zákoníku.
- 11.4 Objednatel uděluje Poskytovateli souhlas s umístěním mezi reference Poskytovatele dostupné na webových stránkách Poskytovatele a ve všech materiálech určených k prezentaci referencí Poskytovatele.
- 11.5 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel údaje získané v souvislosti se smluvním vztahem, tj. údaje uvedené ve Smlouvě, může zpracovávat pro marketingové a obchodní účely a za tímto je může zpřístupnit třetím subjektům spolupracujícím s Poskytovatelem, toto vše při respektování platných předpisů, zejména zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Tento souhlas Objednavatele může být kdykoliv odvolán, a to výslovným prohlášením učiněným písemnou formou a zasláným v listinné podobě Poskytovateli.
- 11.6 Poskytovatel a Objednatel se s ohledem na hodnotu předmětu plnění dle Smlouvy, jakož i s ohledem na princip přiměřenosti dohodli, že za škody prokazatelně vzniklé Objednateli díky chybě Poskytovatele, je Poskytovatel odpovědný nejvýše do výše měsíčního plnění Poskytovatele Objednateli, a to souhrnně.
- 11.7 Místem plnění podle těchto VOP je provozovna Poskytovatele uvedená ve Smlouvě, případně místo, kde jsou umístěné technické prostředky Poskytovatele (servery).
- 11.8 V případě, že text Smlouvy by obsahoval ujednání, které by bylo odchylné nebo v rozporu se zněním VOP, pak takové ujednání má přednost před zněním VOP.

12. Platnost

- 12.1 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. srpna 2020. Současně s nabytím platnosti a účinnosti těchto VOP končí platnost a účinnost předchozích VOP.
- 12.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny VOP, zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb či technologií, nebo z důvodu změny podmínek na trhu. O změnách VOP bude Objednatel informován prostřednictvím Aplikace Helpdesk. Smluvní strany sjednávají nevyvratitelnou právní domněnku, že Objednatel se změnou VOP souhlasí, pokud do 14 dnů poté, co byl informován o změně VOP, nevyjádří prostřednictvím Aplikace Helpdesk svůj nesouhlas s touto změnou. V případě vyjádření takového nesouhlasu platí předchozí verze VOP schválená ve smyslu Smlouvy oběma smluvními stranami. V takovém případě je však Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.