

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **Nebeon s.r.o.**, IČO: 22364692, se sídlem Jiráskova 206, 252 25 Jinočany, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 415417 (dále jen „**Poskytovatel**“) upravující podmínky poskytování služeb a produktů v oblasti kyberbezpečnosti, cloudových služeb a jiných oblastech (dále jen „**Služba**“) a jejich užívání ze strany zákazníků Poskytovatele

1 PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníků vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě Poskytovatel umožňuje Zákazníkovi užívat Službu (dále jen „**Smlouva**“). Ustanovení Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy od okamžiku jejího uzavření.
- 1.2 Ustanovení odchylná od Obchodních podmínek je možné sjednat pouze písemně. Taková odchylná ujednání jsou součástí Smlouvy a mají přednost před ustanoveními těchto Obchodních podmínek.
- 1.3 Obchodní podmínky se vztahují na případy, kdy je Zákazníkem fyzická osoba, která jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“), i na případy, kdy je Zákazníkem osoba, která jedná při uzavírání Smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání (dále jen „**Podnikatel**“).

2 UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 K uzavření Smlouvy dochází na základě písemné objednávky Zákazníka (dále jen „**Objednávka**“).
- 2.2 K uzavření Smlouvy dojde v okamžiku, kdy se Smluvní strany bezvýhradně shodnou na obsahu Objednávky, přičemž si toto potvrdí e-mailem. Odpověď, která obsahuje (být nepodstatné) změny nebo výhrady k obsahu Objednávky, není akceptací Objednávky; v

takovém případě je Objednávka uzavřena až v okamžiku, kdy si Smluvní strany takto upravené znění Objednávky e-mailem potvrdí.

- 2.3 Potvrzením Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami, a že s jejich zněním bez výhrad souhlasí. Zákazník rovněž potvrzuje, že bere na vědomí Informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné k nahlédnutí po vyžádání Zákazníkem.
- 2.4 Poskytovatel si vyhrazuje jednání o Objednávce, Smlouvě a jejích dodatcích kdykoliv přerušit nebo ukončit, ustanovení § 1729 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 2.5 Za Zákazníka, který je právnickou osobou, při uzavírání Smlouvy jedná vždy fyzická osoba, která je v tomto rozsahu oprávněna za Zákazníka jednat (dále jen „**Pověřená osoba**“). Odesláním Objednávky Pověřená osoba stvrzuje, že má veškerá potřebná zmocnění a oprávnění k tomu, aby takto za Zákazníka jednala. Pověřená osoba není smluvní stranou Smlouvy, tou je vždy pouze Zákazník.

3 ÚČET ZÁKAZNÍKA, UŽIVATELÉ

- 3.1 Pokud to Služba vyžaduje, na základě uzavření Smlouvy je Zákazníkovi Poskytovatelem zřízen jeho Zákaznický účet, prostřednictvím kterého mu bude umožněno přistupovat k Službě a využívat její funkcionality (dále jen „**Účet**“).
- 3.2 Za správnost a pravdivost veškerých údajů uvedených v Účtu odpovídá Zákazník. Při jakékoli jejich změně je Zákazník povinen údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakoukoli vzniklou škodu, pokud Zákazník do Účtu uvede nesprávné či nepřesné údaje či poruší svoji povinnost aktualizovat údaje v rámci Účtu dle tohoto odstavce.
- 3.3 Pro přístup do Účtu je třeba správně zadat přihlašovací údaje Zákazníka. Zákazník je povinen své přihlašovací údaje náležitě chránit a zabránit jakékoli třetí nebo neoprávněné osobě v neoprávněném přístupu k přístupovým údajům (třetími osobami nejsou Pověřené osoby). Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne nedostatečnou ochranou jeho přihlašovacích údajů. V případě podezření z prozrazení přístupových údajů či jejich zneužití musí Zákazník bez zbytečného odkladu své přístupové údaje změnit.

- 3.4 Zákazník je oprávněn v rámci Účtu zřizovat podúčty pro zaměstnance Zákazníka, případně pro jiné osoby, které k Službě přistupují pro účely výkonu činností, které vykonávají jménem a na účet Zákazníka (dále jen „**Uživatelé**“). Poskytovatel může omezovat maximální počet Uživatelů. Užívání Služby ze strany Uživatelů je však stále užíváním Služby ze strany Zákazníka.
- 3.5 Zákazník nese plnou odpovědnost za aktivitu probíhající na jeho Účtu, nehledě na to, zda ji činí Zákazník, Uživatelé, jiná osoba Zákazníkem pověřená či jiná třetí osoba.
- 3.6 Zákazník není oprávněn umožnit přístup ke Službě třetím osobám, které nevyužívají Službu za účelem plnění jejich povinností vůči Zákazníkovi jménem a na účet Zákazníka.
- 3.7 Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne v důsledku neautorizovaného přístupu na Účet třetí osobou v důsledku nedodržení povinností Zákazníka vyplývajících z těchto Obchodních podmínek.

4 CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Zákazník se zavazuje zaplatit ceny dle Smlouvy (dále jen „**Ceny**“). Poskytovatel může Ceny v případě potřeby upravovat či měnit. Případné změny Cen nemají vliv na již zaplacené Ceny a netýkají se předplaceného Období, bylo-li takové sjednáno.
- 4.2 Cena se platí předem na dobu, po kterou je sjednáno poskytování Služby (dále jen „**Období**“). Bez řádného zaplacení Ceny Poskytovatel Zákazníkovi neposkytne Službu, případně pozastaví Zákazníkovi možnost užívat Službu.
- 4.3 Zákazník se zavazuje zaplatit Ceny na základě faktur vystavených Poskytovatelem do 15 (patnácti) dnů ode dne jejich vystavení, ledaže je přímo na faktuře uvedeno datum splatnosti pozdější. Faktura bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle účinných právních předpisů; v opačném případě je Zákazník oprávněn vrátit Poskytovateli fakturu s tím, že splatnost fakturované částky se prodlužuje o počet dní, po které byl Poskytovatel v prodlení s dodáním faktury splňující veškeré zákonné požadavky.
- 4.4 Ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. Daň z přidané hodnoty bude připočtena ke všem cenám v zákonné výši. Dnem uskutečnění dílčích zdanitelných plnění se pro účely DPH rozumí poslední den v kalendářním měsíci, ve kterém bylo plnění dle Smlouvy

poskytováno.

- 4.5 Všechny platby Zákazníka na základě Smlouvy budou placeny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele. Platby jsou provedené dnem připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 4.6 Náklady na zajištění přístupu ke Službě (zejména poplatky za internetové připojení), bankovní poplatky za přeshraniční platby a veškeré náklady konverze mezi měnami nese Zákazník.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn Ceny k 1. lednu každého roku trvání Smlouvy navýšit o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem za rok předcházející. Zákazník se zavazuje doplatit zpětně k 1.1. rozdíl mezi skutečně účtovanou Cenou a navýšenou Cenou o inflaci, a to na základě samostatné faktury.

5 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

- 5.1 Zákazník se zavazuje využívat Službu výhradně v souladu s právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami. Zákazník není oprávněn využívat Službu k jakýmkoli jiným účelům nebo jakýmkoli jiným způsobem, než jak stanoví tyto Obchodní podmínky. Zákazník se potom především zavazuje, že
 - 5.1.1 nebude při užívání Služby nebo v souvislosti s tím zasahovat do práv třetích osob či Poskytovatele,
 - 5.1.2 nebude neoprávněně zasahovat do Služby, a nebude se pokoušet získat přístup do Služby jiným způsobem, než pomocí k tomu určených přihlašovacích údajů a prostřednictvím příslušného rozhraní, zejména nebude jakýmkoli způsobem rozmnožovat, pozměňovat, provádět dekompilaci či jinak zasahovat do Služby, souvisejících zdrojových kódů a dokumentace, pokud k tomu není Poskytovatelem výslovně písemně oprávněn,
 - 5.1.3 nebude užívat Službu způsobem, který by ji mohl poškodit,
 - 5.1.4 nebude tajit, zakrývat či falšovat svou totožnost.
- 5.2 Pokud Služba umožňuje nahrávání obsahu, jakýkoli obsah, který Zákazník na Službu

nahraje, prostřednictvím Služby zpracovává nebo jinak pomocí Služby užívá či šíří (dále jen „**Obsah**“), nesmí být obsahem, který porušuje práva třetích osob nebo je z jakéhokoli důvodu nelegální, zejména:

- 5.2.1 porušuje práva duševního vlastnictví (zejména práva k ochranným známkám, průmyslovým vzorům, obchodní firmě, právo autorské nebo práva s autorským právem související) či jde o nekalosoutěžní jednání,
 - 5.2.2 nabádá k páchání trestné činnosti nebo jiného deliktního jednání nebo takové jednání schvaluje, či jinak podporuje pachatele takové činnosti,
 - 5.2.3 zasahuje do osobnostních práv třetích osob, např. obsahuje nepravdivé údaje o třetí osobě, které by mohly tuto osobu poškodit, neoprávněně zobrazuje podobu a či jinak užívá další chráněné osobnostní rysy,
 - 5.2.4 obsahuje pornografický obsah nebo obsah který je v rozporu s veřejným pořádkem nebo dobrými mravy,
 - 5.2.5 podporuje nebo propaguje teroristické nebo extremistické hnutí či jiné hnutí, které směřuje k potlačení práv a svobod člověka,
 - 5.2.6 je v rozporu s předpisy na ochranu osobních údajů.
- 5.3 Poskytovatel je oprávněn v případě podezření na porušení Smlouvy ze strany Zákazníka pozastavit dočasně Účet a/nebo možnost nahrávat a zobrazovat v Službě Obsah Zákazníka nebo užívat některé funkce Služby na dobu nutnou k ověření nebo vyvrácení podezření. O pozastavení a jeho důvodu Poskytovatel vyrozumí Zákazníka e-mailem s uvedením odůvodnění tohoto rozhodnutí. V případě vyvrácení podezření Poskytovatel bez zbytečného odkladu pozastavený Účet nebo dílčí funkce obnoví v plném rozsahu. Zákazníkovi v souvislosti s pozastavením Účtu nevznikají vůči Poskytovateli žádné nároky.
- 5.4 Zákazník nese plnou odpovědnost za veškerý obsah, který bude v souvislosti s využíváním Služby do Služby nahrávat. Poskytovatel Obsah Zákazníka aktivně nemoderuje. Tím není dotčena možnost Poskytovatele kdykoli pozastavit možnost Zákazníka nahrávat do Služby další obsah, případně pozastavit zobrazování obsahu nebo smazání obsahu Zákazníka, který porušuje zejména české či unijní právní předpisy,

Obchodní podmínky nebo práva třetích osob či Poskytovatele, zejm. v případech, kdy je k tomu Poskytovatel povinen dle právních předpisů (např. povinnost přijmout urychleně opatření k odstranění nezákonného Obsahu Zákazníka nebo zamezení přístupu k němu v případě, že se o něm Poskytovatel dozví). V případě závažného nebo opakovaného porušení pravidel týkajícího se Obsahu Zákazníka může Poskytovatel i zablokovat, nebo smazat Účet Zákazníka. Zákazník, o jehož Obsah Zákazníka se jedná, Poskytovatel poskytne i transparentní odůvodnění přijetí daného opatření. Zákazníkovi v souvislosti s přijetím těchto opatření nevznikají vůči Poskytovateli žádné nároky, s výjimkou těch výslovně uvedených v těchto Obchodních podmínkách.

5.5 Zákazník může kdykoli kontaktovat Poskytovatele se stížnostmi na:

5.5.1 nezákonný obsah ve Službě (pokud se Zákazník domnívá, že Služba obsahuje jakýkoli obsah, který je v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy, včetně případů (nikoli výlučně), kdy obsah pokud porušuje autorská práva, ochranné známky nebo jiná práva k duševnímu vlastnictví) (dále jen „**Nezákonný obsah**“),

5.5.2 Službu nebo Poskytovatele,

5.5.3 jiné Zákazníky, Uživatele a jejich chování, aktivity v rámci Služby,

5.5.4 jiné skutečnosti nebo okolnosti související s provozem Služby, včetně podnětů na zlepšení,

(dále jen „**Stížnost**“).

5.6 Stížnost se podává pomocí e-mailu info[zavinac]nebeon.com. Ve Stížnosti je možné uvést:

5.6.1 jméno a příjmení, kontaktní údaje (e-mail, doručovací adresu),

5.6.2 popis a odůvodnění Stížnosti (čeho se týká, co se stalo, v čem spatřujete problém a co požadujete),

5.6.3 pokud se Stížnost týká obsahu Služby, adresu URL na stránku, kde je obsah, kterého se Stížnost týká; můžete připojit i screenshot obsahu.

5.7 Podáním Stížnosti Zákazník zaručuje, že se v dobré víře domnívá, že informace a tvrzení ve Stížnosti jsou pravdivé a aktuální, přesné a úplné. Podání Stížnosti, která je podaná

ve zlé víře, záměrně nepravdivá nebo jinak zavádějící, je porušením Smlouvy.

- 5.8 Podání Stížnosti Poskytovatel Zákazníkovi potvrdí e-mailem bez zbytečného odkladu.
- 5.9 Poskytovatel následně Stížnost prověří, a to ve lhůtě, která je přiměřená povaze Stížnosti, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od doručení Stížnosti. V rámci prověření Poskytovatel podnikne takové kroky, které považuje s ohledem na povahu Stížnosti za vhodné. Poskytovatel si může vyžádat doplňující informace, podklady nebo jinou součinnost potřebnou k prošetření Stížnosti; Zákazník se zavazuje součinnost bezodkladně poskytnout, v opačném případě může Poskytovatel prodloužit lhůtu k prošetření Stížnosti.
- 5.10 Pokud Poskytovatel shledá Stížnost důvodnou, přijme bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. V případě potvrzení, že v Službě je Nezákonný obsah, smaže Nezákonný obsah nebo k němu zamezí přístup bez zbytečného odkladu.
- 5.11 O výsledku prošetření Stížnosti a o případných přijatých nápravných opatřeních Poskytovatel informuje Zákazníka prostřednictvím kontaktních údajů Zákazníka v Účtu bez zbytečného odkladu po dokončení prošetřování Stížnosti.
- 5.12 V souladu s odst. 5.4 Obchodních podmínek bude Poskytovatel postupovat, pokud obdrží příkaz k přijetí opatření proti Nezákonnému obsahu od státních orgánů. O obdržení takového příkazu bude Poskytovatel Zákazníka, jehož obsahu se týká, informovat. Poskytovatel bude Zákazníka informovat i v případě, kdy Poskytovatel obdrží od státního orgánu příkaz k poskytnutí informací o daném Zákazníkovi.
- 5.13 Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména poskytnout mu veškeré relevantní informace a podklady pro účely Implementace. Poskytovatel není povinen plnit své povinnosti, pokud je Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti i po výzvě Poskytovatele k jejímu poskytnutí. Lhůty pro plnění Poskytovatele se automaticky prodlužují o dvojnásobek doby, po kterou byl Zákazník v prodlení s plněním svých povinností.

6 POSKYTOVÁNÍ DIGITÁLNÍ SLUŽBY

- 6.1 **Ustanovení tohoto článku se uplatní pouze na vztah poskytování Služby mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem. Ustanovení tohoto článku se neuplatní na**

Podnikatele. Ustanovení tohoto článku se ve vztazích se Spotřebitelem v případě rozporu s jiným ustanovením těchto Obchodních podmínek použijí přednostně. Pokud je jakékoli ustanovení těchto Obchodních podmínek v rozporu se zákonnými ustanoveními na ochranu spotřebitele, tato ustanovení Obchodních podmínek se ve vztahu k Spotřebiteli nepoužijí.

- 6.2 Je-li Poskytovatel v prodlení se zpřístupněním Služby, může Zákazník od Smlouvy odstoupit, nesplní-li Poskytovatel svoji povinnost bez zbytečného odkladu poté, co jej Zákazník vyzval k plnění nebo v dodatečné lhůtě, na níž se strany výslovně dohodly.
- 6.3 Zákazník může od Smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zjevné, že Poskytovatel Službu neposkytne anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření Smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné.
- 6.4 Poskytovatel zejména odpovídá Zákazníkovi, že Služba
 - 6.4.1 odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - 6.4.2 je vhodná k účelu, pro který jej Spotřebitel požaduje a s nímž Poskytovatel souhlasil, a
 - 6.4.3 je poskytována s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k instalaci, a Zákaznickou podporou.
- 6.5 Poskytovatel odpovídá Spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností
 - 6.5.1 je Služba vhodná k účelu, k němuž se Služba jejího druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - 6.5.2 Služba rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem Služby téhož druhu, které může Spotřebitel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Poskytovatelem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - 6.5.3 je Služba poskytována s příslušenstvím a pokyny k použití, které může

Spotřebitel rozumně očekávat, a

- 6.5.4 Služba odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, které Poskytovatel zpřístupnil před uzavřením smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel nijak nepropojuje Službu s digitálním prostředím Spotřebitele. Za toto propojení je odpovědný výlučně Spotřebitel. Za vadu způsobenou nesprávným propojením odpovídá Poskytovatel pouze v případě, že nesprávné propojení bylo způsobeno chybou v návodě k Službě.
- 6.7 Spotřebitel může vytknout vadu, která se u Služby projeví nebo vyskytne za trvání závazku.
- 6.8 Pokud má Služba vadu, Spotřebitel může požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.
- 6.9 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - 6.9.1 Poskytovatel vadu neodstranil podle odst. 6.8 nebo je z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele,
 - 6.9.2 se vada projeví i po odstranění, nebo
 - 6.9.3 je vada podstatným porušením smlouvy.
- 6.10 Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Služby jen nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Služby bez vady a vadné Služby, která byla Spotřebiteli poskytnuta. Má-li být Služba poskytována po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byla poskytována vadně; Spotřebiteli náleží sleva i v případě, že odstoupí od Smlouvy.
- 6.11 Poskytovatel přijme uplatnění vad ve kterékoli provozovně, nebo i ve svém sídle. Spotřebitel uplatňuje reklamaci prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v těchto Obchodních podmínkách, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady. V oznámení o reklamaci je Spotřebitel povinen uvést své kontaktní údaje, popis vady a požadavek na způsob vyřízení reklamace (tj. jaká práva z vadného plnění uplatňuje). Pro tyto účely může Spotřebitel využít vzor reklamačního listu, který je přílohou č. 2 těchto Obchodních podmínek.

- 6.12 Poskytovatel vydá Spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 6.13 Poskytovatel vyřídí reklamaci v přiměřené době s přihlédnutím k povaze Služby a k účelu, pro nějž ji Spotřebitel požadoval. Po marném uplynutí této lhůty může Spotřebitel od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 6.14 Poskytovatel vydá Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.15 Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, Poskytovatel se zdrží užívání Obsahu Zákazníka odlišného od osobních údajů Spotřebitele, který byl vytvořen Spotřebitelem při užívání Služby; to neplatí v případě, že:
- 6.15.1 je Obsah Zákazníka bez Služby nepoužitelný;
 - 6.15.2 se obsah vztahuje výlučně k činnosti Spotřebitele při užívání Služby;
 - 6.15.3 Poskytovatel smísil Obsah Zákazníka s jinými daty a může být oddělen jen při vynaložení nepřiměřeného úsilí; nebo
 - 6.15.4 byl vytvořen společně s jinými osobami, které mohou Obsah Zákazníka nadále užívat.
- 6.16 Poskytovatel zpřístupní, s výjimkou případů podle odst. 6.15.1 až 6.15.3, Spotřebiteli na jeho žádost obsah odlišný od jeho osobních údajů, který Spotřebitel při užívání Služby jeho prostřednictvím vytvořil nebo uchovával. Poskytovatel tak učiní bezplatně, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu.
- 6.17 Při odstoupení od Smlouvy Spotřebitelem bude Spotřebiteli Služba znepřístupněna. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Poskytovatel Cenu Služby na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy Spotřebitel uplatnil u Poskytovatele příslušné právo z vadného plnění. Použije přitom stejný způsob, jakým Spotřebitel uhradil odměnu, ledaže Spotřebitel výslovně svolí jinak a nevzniknou mu tím žádné náklady.

- 6.18 Pro odstoupení od Smlouvy může Spotřebitel využít vzorový formulář, který je součástí přílohy č. 3 těchto Obchodních podmínek.
- 6.19 V případě aktualizace Obchodních podmínek jsou spravedlivými důvody pro aktualizaci Služby zejména zlepšení výkonu a stability, nové funkce a kompatibilita, udržitelnost a dlouhodobá provozuschopnost, nebo zajištění bezpečnosti. Aktualizacemi nevzniknou Spotřebiteli žádné dodatečné náklady a Poskytovatel Spotřebitele o změně informuje v rámci prostředí Služby. V případě, že aktualizace zhorší přístup Spotřebitele ke Službě nikoli nevýznamně, Poskytovatel na změnu upozorní Spotřebitele e-mailem na povahu změny, čas jejího provedení a na právo ukončit Smlouvu výpovědí dle do 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy byl o změně vyrozuměn nebo od okamžiku, kdy byla Služba změněna, podle toho, co nastane později.

7 TRANSPARENTNOST

- 7.1 Odůvodnění rozhodnutí dle těchto Obchodních podmínek bude obsahovat minimálně:
- 7.1.1 odkaz na konkrétní skutečnosti nebo okolnosti, včetně obsahu oznámení třetích stran, které vedly k rozhodnutí Poskytovatele, jakož i odkaz na příslušné důvody pro rozhodnutí,
 - 7.1.2 informace, zda rozhodnutí obnáší odstranění Obsahu, znemožnění přístupu k němu, či ukládá jiná moderační opatření v souvislosti s Obsahem, a v relevantních případech územní působnost tohoto rozhodnutí a jeho dobu platnosti;
 - 7.1.3 skutečnosti a okolnosti, z nichž rozhodnutí vychází, v relevantních případech včetně informací, zda bylo rozhodnutí přijato na základě Stížnosti nebo na základě dobrovolného šetření z vlastního podnětu, a je-li to nezbytně nutné, identitu oznamovatele;
 - 7.1.4 v relevantních případech informace o použití automatizovaných postupů při přijímání rozhodnutí, včetně informace, zda bylo rozhodnutí přijato s ohledem na obsah zjištěný či identifikovaný automatizovanými postupy;
 - 7.1.5 týká-li se rozhodnutí údajně nezákonného Obsahu, odkaz na příslušný právní základ a vysvětlení, proč se informace z tohoto důvodu pokládají za nezákonné

obsah;

- 7.1.6 jestliže se rozhodnutí zakládá na údajné neslučitelnosti Obsahu s Obchodními podmínkami, odkaz na příslušný smluvní základ a vysvětlení, proč se informace pokládají za neslučitelné s příslušným(i) ustanovením(i);
 - 7.1.7 jasné a Zákaznický vstřícné informace o možnostech nápravy, které má Zákazník s ohledem na rozhodnutí k dispozici, zejména prostřednictvím případných interních mechanismů vyřizování stížností, mimosoudního řešení sporů a soudní nápravy.
- 7.2 V případě, že Poskytovatel rozhodne o ukončení poskytování služeb Služby Zákazníkovi, včetně zrušení nebo zablokování Účtu Zákazníka, poskytne mu nejméně 30 (třicet) dní před tím, než ukončení nabude účinnosti, na trvalém nosiči odůvodnění tohoto rozhodnutí; tato lhůta neplatí, a odůvodnění poskytne Poskytovatel Zákazníkovi bez zbytečného odkladu po rozhodnutí, pokud:
- 7.2.1 se na Poskytovatele vztahuje právní nebo regulační povinnost vyžadující, aby ukončil poskytování všech těchto služeb Zákazníkovi způsobem, který mu tuto lhůtu pro oznámení neumožňuje dodržet;
 - 7.2.2 Poskytovatel uplatní právo na ukončení poskytování služeb z naléhavého důvodu podle vnitrostátního práva, které je v souladu s právem Evropské unie, nebo
 - 7.2.3 Poskytovatel je schopen prokázat, že Zákazník opakovaně porušil Obchodní podmínky, což vedlo k ukončení poskytování Služby.
- 7.3 Poskytovatel nemusí odůvodnění dle odst. 7.1 nebo 7.2 poskytnout, pokud se na něj vztahuje právní nebo regulační povinnost neuvádět konkrétní skutečnosti či okolnosti nebo odkaz na příslušný důvod či důvody, nebo pokud je schopen prokázat, že Zákazník opakovaně porušil Obchodní podmínky, což vedlo k ukončení poskytování Služby.

8 UŽIVATELSKÁ A MAJETKOVÁ PRÁVA

- 8.1 Pokud je Služba nebo jakákoli její část autorským dílem (dále jen „**Dílo**“) ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským

a o změně některých zákonů (autorský zákon), v účinném znění (dále jen „**autorský zákon**“) Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi oprávnění k výkonu práva Dílo užít v podobě, v jakém je Dílo dostupné v tom kterém konkrétním čase, a to po dobu trvání Smlouvy, výhradně pro účely užití Díla v souladu s těmito Obchodními podmínkami, a výhradně tomu odpovídajícím způsobem.

- 8.2 Zákazník není oprávněn zpřístupnit Dílo třetím osobám, s výjimkou zpřístupnění Díla Zákazníkům podílejícím se na činnosti Zákazníka jménem a na účet Zákazníka.
- 8.3 Zákazník není oprávněn do Díla jakkoli zasahovat nebo ho měnit, spojit ho s jiným dílem, nebo ho zařadit do díla souborného. Zákazník není oprávněn vytvářet jakékoli rozmnoženiny Díla.
- 8.4 Zákazník a Poskytovatel vylučují veškeré zákonné licence či volná užití ve prospěch Zákazníka, které je možné dohodou stran vyloučit.
- 8.5 Pokud v rámci plnění Poskytovatele na základě Smlouvy dojde k vytvoření jakéhokoli plnění, které je chráněno dle autorského zákona nebo jako jakýkoli jiný chráněný nehmotný statek, stává se takové plnění součástí Služby a podmínky pro užívání Služby, resp. Díla, se uplatní i na takové plnění.
- 8.6 Tento článek 8 se uplatní obdobně i na jiné chráněné nehmotné statky než díla chráněná dle autorského zákona, která jsou součástí Služby a jsou poskytována Poskytovatelem.

9 DOKUMENTACE KE SLUŽBĚ

- 9.1 Spolu se Službou může Poskytovatel poskytnout softwarovou dokumentaci v jakémkoli formátu, zejména standardní příručky, technickou dokumentaci (datové modely a diagramy), analýzy nebo jiné specifikace funkcí Služby (dále jen „**Dokumentace**“). Podmínky užití Dokumentace ze strany Zákazníka se řídí článkem 8 Obchodních podmínek.

10 UŽIVATELSKÁ A MAJETKOVÁ PRÁVA K OBSAHU ZÁKAZNÍKŮ

- 10.1 Pokud Smlouva nestanoví jinak, veškerá data a Obsah Zákazníka náleží Zákazníkovi.
- 10.2 Nahráním Obsahu Zákazníka do Služby, který je chráněn jako autorské dílo (či jiným obdobným způsobem), resp. předáním Obsahu Zákazníka Poskytovateli, poskytuje

Zákazník Poskytovateli nevýhradní licenci k užití Obsahu Zákazníka, a to na dobu trvání Smlouvy, celosvětově, pouze pro účely plnění Smlouvy a zajištění chodu Služby, pro užití v rozsahu a způsoby k tomu potřebnými. Poskytovatel je oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě. Zákazník tímto současně uděluje souhlas Poskytovateli k postoupení licence třetí osobě. Zákazník licenci k Obsahu Zákazníka poskytuje jako bezplatnou a nemá nárok na jakoukoli odměnu v souvislosti s jejím poskytnutím ani užíváním Obsahu Zákazníka ze strany Poskytovatele. Smluvní strany vylučují nárok na jakoukoli dodatečnou odměnu za poskytnutí licence k Obsahu Zákazníka, ledaže tuto není možné dohodou stran vyloučit.

- 10.3 Pokud je to třeba k plnění Smlouvy, Poskytovatel je oprávněn Obsah Zákazníka měnit, zpracovávat, spojit jej s jinými díly nebo jej zařadit do souborného díla, případně dokončit nehotový Obsah Zákazníka.
- 10.4 V případě, že obsah poskytnutý Zákazníkem naplňuje znaky některého dalšího ze zákonem chráněných nehmotných statků, řídí se právní vztahy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem z toho vyplývající přednostně zásadami stanovenými v tomto článku 10, zejména pokud se jedná o právo na využití obsahu Poskytovatelem a o odměnu za vytvoření takového produktu.

11 ZÁRUKY

- 11.1 Zákazník prohlašuje, že je oprávněn práva k Obsahu Zákazníka vykonávat alespoň v rozsahu nezbytném pro řádné plnění těchto Obchodních podmínek, a že užití Obsahu Zákazníka nepodléhá dalšímu souhlasu třetí osoby. Zákazník zároveň zaručuje, že Poskytovatel v souvislosti s užitím Obsahu Zákazníka nebude povinen hradit žádné osobě jakoukoli dodatečnou odměnu (či vyrovnávat jiný závazek). Zákazník rovněž prohlašuje, že poskytováním Obsahu Zákazníka nezasahuje do žádných práv třetí osoby.
- 11.2 **Toto ustanovení se nevztahuje na Spotřebitele.** V případě, že se kterékoli z prohlášení Zákazníka ukáže být nepravdivým nebo nepřesným, je Zákazník povinen na výzvu Poskytovatele nahradit Poskytovateli veškerou újmu vzniklou Poskytovateli v souvislosti s takovým nepravdivým či nepřesným prohlášením Zákazníka (včetně všech nákladů soudních nebo jiných řízení). Zákazník se dále zavazuje, že na vlastní náklady získá pro

Poskytovatele veškerá práva dle těchto Obchodních podmínek, aby mohl Poskytovatel pokračovat v řádném plnění Smlouvy. Další případné nároky Poskytovatele dle právních předpisů tímto nejsou dotčeny.

11.3 Toto ustanovení se nevztahuje na Spotřebitele. Zákazník bude na své vlastní náklady bránit Poskytovatele proti veškerým nárokům třetích stran uplatňovaných vůči Poskytovateli nebo jeho Zákazníkům či obchodním partnerům v souvislosti s porušením práv duševního vlastnictví, ke kterému dojde v souvislosti s či nepřesným prohlášením Zákazníka dle tohoto článku Obchodních podmínek.

11.4 Spotřebitel je povinen nahradit skutečnou škodu způsobenou nepravdivým prohlášením v rozporu s tímto článkem.

11.5 V maximálním rozsahu povoleném českým právním řádem nebude Poskytovatel odpovídat za jakoukoliv újmu vzniklou Zákazníkovi v souvislosti s provozem Služby. Poskytovatel tak především není povinen nahradit Zákazníkovi jakoukoli újmu vzniklou:

11.5.1 v důsledku nemožnosti užívat Službu;

11.5.2 změnou těchto Obchodních podmínek;

11.5.3 ztrátou, odcizením, vyzrazením či zneužitím přístupových údajů Zákazníka do jeho Účtu;

11.5.4 v důsledku užití Služby v rozporu s těmito Obchodními podmínkami či s právním řádem;

11.5.5 v důsledku takového užívání Služby, které je ze své podstaty nebezpečné;

11.5.6 v důsledku užití služby či produktu poskytovaného třetí stranou;

11.5.7 nezávisle na vůli Poskytovatele.

12 BEZPEČNOST

12.1 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel vynakládá při plnění Smlouvy přiměřené úsilí k zajištění bezpečnosti informací přenášných nebo uložených ve Službě. Poskytovatel však nenese odpovědnost za narušení bezpečnosti Služby a přenášných informací, ke kterému došlo nezávisle na vůli Poskytovatele i přes vynaložení přiměřeného úsilí k zabezpečení informací ze strany Poskytovatele.

- 12.2 Poskytovatel se zavazuje uplatňovat, vynucovat, vyhodnocovat a aktualizovat bezpečnostní opatření, nástroje a politiky (po dohodě při případném zohlednění bezpečnostních politik Zákazníka), včetně řízení svého dodavatelského řetězce, tak, aby při poskytování Služeb Zákazníkovi zajistil odpovídající úroveň bezpečnosti poskytovaných Služeb s ohledem na aktuální relevantní rizika.
- 12.3 Poskytovatel nahlásí Zákazníkovi každé narušení bezpečnosti informací (tzn. narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity informací) v kybernetickém prostoru, které souvisí s poskytováním Služeb nebo může mít vliv na Služby (dále jen „**Incident**“) bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozví.
- 12.4 Poskytovatel musí zavést a během trvání Smlouvy pravidelně revidovat, aktualizovat a testovat plán kontinuity činnosti a plány obnovy s cílem zachovat činnosti Poskytovatele související s plněním Smlouvy a zajistit jejich rychlou obnovu v případě narušení činnosti Poskytovatele z jakéhokoli důvodu.

13 ODPOVĚDNOST

- 13.1 Služba je poskytována „*tak, jak je*“. Zákazník se vzdává veškerých nároků z vadného plnění Poskytovatele v souvislosti se Službou, a to v rozsahu umožněném českým právním řádem. Smluvní strany si mohou sjednat jiné podmínky týkající se záruk za funkčnost a dostupnost Služby (SLA) a práv z vadného plnění v rámci Smlouvy.
- 13.2 Poskytovatel negarantuje správnost, přesnost ani úplnost dat ve Službě a výstupů Služby. Nakládání s těmito daty a výstupy tomu musí Zákazník přizpůsobit. Poskytovatel nenese odpovědnost za jednání Zákazníka učiněná na základě výstupů Služby.
- 13.3 Zákazník je povinen přijmout veškerá vhodná opatření k ochraně svých dat, zejména vytvářením záloh v strojově čitelných formátech v přiměřených intervalech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu dat Zákazníka a jich obnovu, pokud by takové ztrátě mohlo být zabráněno splněním povinnosti stanovené v tomto ustanovení. Toto ustanovení se nepoužije, pokud je předmětem Služby poskytování služeb zálohování dat.
- 13.4 V případě, že Poskytovatel nabude podezření, že Zákazník porušil Smlouvu (zejm. porušil podmínky užívání Služby, je v prodlení se zaplacením jakékoli platby dle apod.), je

Poskytovatel oprávněn bez dalšího pozastavit Zákazníkovi možnost užívat Službu a/nebo její dílčí funkce, a to až do odstranění podezření nebo zjednání nápravy ze strany Zákazníka, o tomto kroku Zákazníka informuje i s odůvodněním. Další nároky Poskytovatele tímto nejsou dotčeny.

13.5 Zákazník nebude užívat Službu způsobem, který by ji mohl poškodit nebo narušit její chod (včetně přetížení serverů nebo jiného zásahu do software či hardware využívaného Poskytovatelem k provozu Služby).

13.6 V případě, že je v souvislosti se Službou nebo jako Služba poskytován i software nebo služba třetí strany (zejm. produkty společnosti Microsoft a jejich dceřiných společností), Zákazník se zavazuje dodržovat smluvní podmínky těchto produktů.

13.7 Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za škodu způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti, ostatních nároků na náhradu škody se Zákazník vzdává, ledaže to nepřipouští právní předpisy.

14 AKTUALIZACE

14.1 Poskytovatel není povinen poskytovat žádné aktualizace Služby nebo její částí.

14.2 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv, i bez předchozího upozornění, provádět změny obsahu a funkcí Služby. Toto probíhá automaticky a tyto Obchodní podmínky a Smlouva se vztahují se i na aktualizovanou Službu. Zákazník není oprávněn změny odmítnout, neboť Služba je poskytována „*tak jak je*“ („*as is*“). Zákazník má však možnost ukončit užívání Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

15 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

15.1 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

15.2 Každá Smluvní strana je oprávněna Smlouvu ukončit kdykoliv písemnou výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní dobou 2 (dva) měsíce, která začíná běžet datem doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

15.3 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez výpovědní doby v případě, že Zákazník porušil Smlouvu podstatným způsobem, za předpokladu, že Poskytovatel před vypovězením Smlouvy o tomto porušení Zákazníka e-mailem

vyrozuměl a Zákazník nezjednal nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě poskytnuté Poskytovatelem, ne kratší, než 3 (tři) pracovní dny. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména (nikoli výlučně):

- 15.3.1 prodlení Zákazníka se splněním jeho povinností dle této Smlouvy, které trvá déle, než 2 (dva) měsíce, včetně prodlení se zaplacením jakékoli platby dle Smlouvy;
 - 15.3.2 porušení podmínek užití Služby stanovených touto Smlouvou;
 - 15.3.3 pokud se ukáže, že některé z prohlášení Zákazníka v této Smlouvě je nepravdivé, neúplné nebo nepřesné; nebo
 - 15.3.4 porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací.
- 15.4 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu bez dalšího vypovědět v případě vstupu do likvidace či pravomocného prohlášení konkurzu na majetek druhé Smluvní strany.
- 15.5 Poskytovatel v případě ukončení Smlouvy nevrací žádnou již uhrazenou Cenu ani její část.
- 15.6 Pro vyloučení pochybností si Smluvní strany potvrzují, že ukončením nebo zánikem této Smlouvy dochází zároveň k ukončení, resp. zániku veškerých licencí nebo jiných oprávnění užít Službu, které byly Zákazníkovi uděleny na základě této Smlouvy. Poskytovatel ke dni ukončení Smlouvy smaže ze Služby veškerá data a Obsah Zákazníka, Zákazníkovi v této souvislosti nevznikají vůči Poskytovateli žádné nároky.
- 15.7 V případě ukončení nebo zániku Smlouvy Poskytovatel smaže Účet a případné podúčty a veškerá data v jejich rámci obsažená, pokud od Zákazníka ve stanovené lhůtě neobdrží jiný pokyn, a to postupem dle Přílohy č. 1 těchto Obchodních podmínek.
- 15.8 V případě ukončení nebo zániku Smlouvy může Zákazník požádat o prodloužení poskytování Služeb písemnou žádostí doručenou Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) dní od ukončení nebo zániku Smlouvy z jakéhokoli důvodu. Doručením takové žádosti Poskytovateli je zahájeno přechodné období, během kterého bude Poskytovatel pokračovat s poskytováním Služeb Zákazníkovi za podmínek Smlouvy ve znění účinném v době jejího ukončení (dále jen „**Přechodné období**“). Přechodné období bude trvat po dobu uvedenou v žádosti Zákazníka o Přechodné období, nejdéle po dobu 1 (jednoho)

měsíce ode dne zahájení Přechodného období.

- 15.9 Poskytovatel může Přechodné období odmítnout pouze v případě, že Smlouva byla ukončena z důvodu dle odst. 15.3 Obchodních podmínek.
- 15.10 Během Přechodného období bude Zákazník nadále platit Poskytovateli odměnu za poskytování Služeb podle podmínek Smlouvy účinných v době jejího ukončení.
- 15.11 Zákazník může kdykoli v průběhu Přechodného období ukončit Přechodné období dříve, než původně požadoval, doručením písemného oznámení o ukončení Přechodného období Zákazníkovi; Přechodné období bude ukončeno k datu uvedenému Zákazníkem v oznámení o ukončení Přechodného období.
- 15.12 V případě, že Zákazník bude po ukončení Smlouvy potřebovat další pomoc s přechodem k jinému poskytovateli nebo na vlastní řešení, včetně předání nezbytného know-how, podkladů apod., a poskytnutí součinnosti přímo novému poskytovateli Zákazníka, může Zákazník požádat Poskytovatele o poskytnutí takové pomoci kdykoli před nebo během Přechodného období. Poskytovatel se zavazuje poskytnutí součinnosti neodmítnout bez legitimního důvodu a bude dále v dobré víře jednat o podmínkách poskytnutí těchto služeb. Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, Poskytovatel poskytne služby za odměnu určenou podle standardní sazby Poskytovatele.

16 OCHRANA INFORMACÍ

- 16.1 Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, jsou důvěrnými všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství Smluvní strany, tj. například informace o Uživatelích, informace o obchodních a marketingových postupech a strategiích, know-how, smlouvách s třetími stranami, obchodních partnerech, zaměstnancích a interních poměrech, informace o individuálně sjednaných podmínkách Smlouvy a o plnění Smlouvy, jakož i všechny další informace, jejichž zveřejnění by Smluvní straně mohlo způsobit újmu (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 16.2 Veškeré Důvěrné informace Smluvní strany zůstávají výhradním majetkem této Smluvní strany a druhá Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který

je nezbytný pro spolupráci při plnění Smlouvy, se Smluvní strany zavazují nemnožit žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Smlouvu. Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

- 16.3 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí 10 (deset) let po ukončení účinnosti Smlouvy.

17 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ZPRACOVATELSKÉ ZÁVAZKY

- 17.1 Poskytovatel informuje o tom, jak v rámci provozu Služby zpracovává osobní údaje Zákazníků (resp. Pověřených osob) jako správce osobních údajů v dokumentu *„Informace o zpracování osobních údajů“*, který je dostupný k nahlédnutí.
- 17.2 Ujednání o právech a povinnostech Poskytovatele a Zákazníka týkající se osobních údajů nahrávaných do Služby jako obsah Zákazníka jsou součástí Přílohy č. 1 – Zpracovatelské závazky.

18 ZMĚNA POSKYTOVATELE, EXPORT DAT

- 18.1 Tento článek se uplatní pouze na Službu, která je službou zpracování dat dle čl. 2 bodu 8) nařízení EU č. 2023/2854, nařízení o datech, v účinném znění (dále jen **„Data Act“**). Zákazník má právo za podmínek tohoto článku Obchodních podmínek na požádání:

- 18.1.1 přejít ze Služby na službu jiného poskytovatele služeb zpracování dat ve smyslu Data Actu pokrývající službu stejného druhu, jako je Služba (dále jen **„Cílová služba“**) nebo
- 18.1.2 exportovat a přenést všechna vstupní a výstupní data včetně metadat, která přímo nebo nepřímo vytváří nebo spoluvytváří Zákazník při používání Služby, s výjimkou dat nebo aktiv Poskytovatele nebo třetí strany, která jsou chráněna právem duševního vlastnictví nebo která představují obchodní tajemství (dále jen **„Exportovatelná data“**) na lokální ICT infrastrukturu,
- (společně dále jen **„Změna poskytovatele“**).

- 18.2 Proces Změny poskytovatele zahájí Zákazník oznámením Změny poskytovatele

Poskytovateli prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v čl. 19 Obchodních podmínek (dále jen „**Oznámení Změny poskytovatele**“). V Oznámení Změny poskytovatele musí Zákazník vždy podle svého rozhodnutí uvést, kterou z následujících možností (nebo jejich kombinaci) hodlá v rámci Změny poskytovatele uskutečnit:

- 18.2.1 přechod Zákazníka na Cílovou službu jiného poskytovatele, uvedení identifikačních údajů nového poskytovatele Cílové služby a základních informací o Cílové službě;
 - 18.2.2 přechod Zákazníka do lokální ICT infrastruktury; a/nebo
 - 18.2.3 výmaz Exportovatelných dat Zákazníka Poskytovatelem bez přechodu na Cílovou službu nebo do lokální ICT infrastruktury.
- 18.3 Doručením Oznámení Změny poskytovatele Poskytovateli začíná běžet přípravná lhůta před zahájením Změny poskytovatele v délce 2 (dva) měsíce (dále jen „**Přípravná lhůta**“). Po dobu Přípravné lhůty dále trvá Smlouva.
- 18.4 Po uplynutí Přípravné lhůty se automaticky spustí přechodné období v délce 30 (třiceti) dnů (dále jen „**Přechodné období**“), během kterého Smlouva i nadále trvá, Poskytovatel poskytuje Službu, a během které Zákazník může dokončit Změnu poskytovatele. Poskytovatel zároveň během Přechodného období musí:
- 18.4.1 poskytnout Zákazníkovi a třetím stranám schváleným Zákazníkem (včetně poskytovatele Cílové služby) přiměřenou pomoc v procesu Změny poskytovatele, kterou si Zákazník vyžádá;
 - 18.4.2 jednat s náležitou péčí s cílem zachovat kontinuitu poskytování Služby a pokračovat v poskytování Služby v souladu se Smlouvou;
 - 18.4.3 průběžně poskytovat jasné informace o známých rizicích pro kontinuitu poskytování Služby ze strany Poskytovatele;
 - 18.4.4 zajistit, aby byla v průběhu celého procesu Změny poskytovatele zachována vysoká úroveň bezpečnosti, zejména bezpečnost Exportovatelných dat během jejich předávání a soustavná bezpečnost Exportovatelných dat během Změny poskytovatele v souladu s požadavky právních předpisů; Poskytovatel tuto povinnost splní plněním povinností k zabezpečení dat dle Smlouvy.

- 18.5 Pokud by bylo Přechodné období technicky neproveditelné, Poskytovatel o tom informuje Zákazníka do 14 (čtrnácti) pracovních dnů od podání Oznámení Změny poskytovatele, uvede odůvodnění a alternativní Přechodné období, které nepřesáhne 7 (sedm) měsíců.
- 18.6 Zákazník má právo Přechodné období jednou prodloužit o dobu, kterou považuje za vhodnější pro své účely, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli.
- 18.7 Po uplynutí Přechodného období automaticky následuje období, během kterého Poskytovatel uchová a na žádost Zákazníkovi zpřístupní Exportovatelná data (dále jen „**Lhůta pro obnovu dat**“). Lhůta pro obnovu dat trvá 30 (třicet) kalendářních dní.
- 18.8 Dokončení procesu Změny poskytovatele je odpovědností Zákazníka. Zákazník Změnu poskytovatele provede na vlastní náklady. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat součinnost v procesu Změny poskytovatele, podporovat Zákazníkovu exitovou strategii a poskytovat mu relevantní informace za podmínek dle Smlouvy. Na žádost Zákazníka Poskytovatel provede export Exportovatelných dat ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
- 18.9 Zákazník je povinen potvrdit Poskytovateli dokončení Změny poskytovatele písemně (dále jen „**Potvrzení dokončení**“) a to nejdříve ke dni, kdy skončí Přechodné období, nejpozději však do konce Lhůty pro obnovu dat. Pokud Zákazník včas nedoručí Poskytovateli Potvrzení dokončení, je proces Změny poskytovatele ukončen s tím, že ke Změně poskytovatele nedošlo a Smlouva trvá dál. Tím není dotčena možnost Zákazníka podat další Oznámení Změny poskytovatele.
- 18.10 Pokud Zákazník doručí Potvrzení dokončení Poskytovateli, po uplynutí Lhůty pro obnovu dat Poskytovatel úplně vymaže všechna Exportovatelná data vytvořená přímo Zákazníkem nebo s ním přímo související.
- 18.11 V souvislosti se Změnou poskytovatele dochází k ukončení Smlouvy:
- 18.11.1 po úspěšném dokončení Změny poskytovatele, tzn. ke dni doručení Potvrzení dokončení Poskytovateli, nebo
 - 18.11.2 na konci Přípravné lhůty v případě, že Zákazník v Oznámení Změny poskytovatele zvolil pouze výmaz Exportovatelných dat (podle odst. 18.2.3

Obchodních podmínek).

Poskytovatel Zákazníkovi ukončení Smlouvy písemně potvrdí.

18.12 V případě, že Zákazník chce paralelně začít využívat Službu i Cílovou službu, uplatní se přiměřeně ustanovení odst. 18.2, 18.4, 18.8 a 18.9 Obchodních podmínek.

18.13 Poskytovatel neúčtuje Zákazníkovi za Změnu poskytovatele žádné poplatky nad rámec Cen.

18.14 Tento článek 18 nemá vliv na úpravu ukončení Smlouvy ani na práva a povinnosti při zpracování osobních údajů podle těchto Obchodních podmínek. V případě rozporů mezi články 18 a 17 Obchodních podmínek má přednost článek 17 (Zpracování osobních údajů).

18.15 Článek 18 se nevztahuje na případy, kdy je Služba zpřístupněna Zákazníkovi v neprodukční verzi pro účely testování a v průběhu Implementace.

18.16 Podrobnější informace o možnostech a postupech Změny poskytovatele a další informace vyžadované Data Actem týkající se předávání dat zpracovávaných Poskytovatelem v souvislosti s provozem Služby orgánům veřejné správy ze třetích zemí jsou dostupné na webové stránce Poskytovatele: www.nebeon.com.

19 VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

19.1 Všechna oznámení mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se vztahují ke Smlouvě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena. Požadavek písemné formy je dodržen, i pokud je oznámení učiněno elektronickou formou jako příloha e-mailu ve formátu PDF prostřednictvím níže uvedených e-mailových adres.

19.2 Kontaktní údaje Poskytovatele a Zákazníka:

19.2.1 Poskytovatel:

jednotné kontaktní místo pro Zákazníka: e-mail: info@nebeon.com, telefon: 222300800, adresa pro doručování: adresa sídla Poskytovatele.

19.2.2 Zákazník:

Ke komunikaci se Zákazníkem budou využity kontaktní údaje uvedené

v Objednávce nebo Účtu.

- 19.3 Poskytovatel a Zákazník budou o případné změně kontaktních údajů druhou stranu informovat nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů. Zákazník tak může učinit aktualizací údajů v Účtu, pokud mu je zřízen.

20 ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 20.1 V případě, že dojde mezi Spotřebitelem a Poskytovatelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, adresa: Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, webová stránka: www.coi.cz

21 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1 Poskytovatel může tyto Obchodní podmínky v případě potřeby měnit. Informace o takové změně bude každému Zákazníkovi obvykle zaslána s předstihem alespoň 30 (třicet) dní na jeho kontaktní e-mail. Ke dni účinnosti nového znění Obchodních podmínek pozbývá předchozí znění Obchodních podmínek účinnosti. Lhůta dle předešlé věty neplatí, pokud Poskytovatel musí Obchodní podmínky změnit na základě právní nebo regulační povinnosti takovým způsobem, který mu neumožňuje dodržet lhůtu pro oznámení, nebo výjimečně změnit své podmínky s cílem čelit neočekávanému a bezprostředně hrozícímu nebezpečí spojenému s ochranou Služby či Zákazníků před podvodem, malwarem, spamem, porušením zabezpečení údajů nebo jinými kybernetickými riziky
- 21.2 V případě, že se změnami dle odst. 21.1 Zákazník nesouhlasí, má právo Smlouvu vypovědět ke dni účinnosti nového znění Obchodních podmínek; pokud Zákazník Smlouvu nevypoví, potvrzuje tím, že s novým zněním Obchodních podmínek souhlasí.
- 21.3 Pokud je kterékoli ustanovení Smlouvy neplatné nebo nevynutitelné, nemá taková skutečnost vliv na platnost ani vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy.
- 21.4 Zákazník souhlasí, že Poskytovatel má právo postoupit na třetí osobu Smlouvu či její část.

Zákazník není oprávněn převést ani jinak zatížit své pohledávky za Poskytovatelem bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

21.5 Obchodní podmínky, Smlouva, Objednávky Služeb a veškeré právní vztahy na jejich základě vznikající se řídí právním řádem České republiky. K řešení případných sporů vzniklých v souvislosti se Smlouvou nebo Objednávkami Služeb je příslušný obecný soud Poskytovatele, a pokud je v prvním stupni dle právních předpisů příslušný krajský soud, pak Městský soud v Praze.

21.6 Nedílnou součástí Obchodních podmínek jsou následující přílohy:

21.6.1 Příloha č. 1 – Zpracovatelské závazky;

21.6.2 Příloha č. 2 – Vzor oznámení reklamace;

21.6.3 Příloha č. 3 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

21.7 Toto znění Obchodních podmínek nabývá účinnosti dne 1.1.2026

PŘÍLOHA Č. 1 – ZPRACOVATELSKÉ ZÁVAZKY

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Pojmy definované v Obchodních podmínkách mají stejný význam i v této Příloze č. 1.
- 1.2 V rámci plnění Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele pro Zákazníka, kdy Poskytovatel vystupuje ve vztahu k osobním údajům zpracovávaných pro Zákazníka jako zpracovatel osobních údajů. Z toho důvodu Poskytovatel a Zákazník sjednávají následující zpracovatelské závazky ve smyslu článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, v účinném znění (dále jen „GDPR“).
- 1.3 V rámci plnění Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele pro Zákazníka, kdy Zákazník vystupuje jako zpracovatel a Poskytovatel jako sub-zpracovatel. Ustanovení této Přílohy č. 1 se proto uplatní i v případech, kdy Poskytovatel ve vztahu k osobním údajům vystupuje jako sub-zpracovatel.

2 ÚČEL A POVAHA ZPRACOVÁNÍ, ZPRACOVÁVANÉ OSOBNÍ ÚDAJE

- 2.1 Účelem zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele je plnění smluvních povinností vůči Zákazníkovi, konkrétně:

Účel zpracování	Řízení vztahu se zákazníkem
Povaha zpracování	Uložení dat v CRM systému a řídicích systémech provozu cloudového řešení; užití dat k marketingovým účelům a ke kontaktování zákazníka s informacemi o nových službách či změně stávajících služeb
Kategorie subjektů údajů	- Osobní údaje

Typ osobních údajů	- Jméno, příjmení, telefon, e-mail, název společnosti, informace o poskytnuté službě pro vyúčtování
---------------------------	--

- 2.2 Pokud je Poskytovatel sub-zpracovatelem, Zákazník je plně odpovědný za splnění svých povinností dle čl. 28 GDPR, zejména za zajištění souhlasu ke zpracování těchto údajů Poskytovatelem a za zajištění plnění stejných povinností jako má Zákazník ve vztahu k daným osobním údajům, zejména dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření. Pokud Zákazník vyhodnotí, že je Poskytovatel sub-zpracovatelem ve vztahu k osobním údajům, vyhodnotí, zda závazky dle této Přílohy č. 1 jsou dostatečné pro splnění výše uvedeného. O případných dodatečných povinnostech a zárukách informuje Zákazník Poskytovatele a zajistí jejich splnění, zejména prostřednictvím uzavření zpracovatelské smlouvy (DPA) mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- 2.3 Nebude se jednat o zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR (tzv. „citlivé“ údaje).

3 POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 3.1 Poskytovatel se při zpracování osobních údajů pro Zákazníka zavazuje, že:
- 3.1.1 zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Zákazníka, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo EU nebo jejího členského státu, které se na Zákazníka vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 3.1.2 za podmínek dle odst. 17 Obchodních podmínek dodržuje mlčenlivost o osobních údajích a zajišťuje, aby se jednotlivé osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- 3.1.3 přijme všechna technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň

zabezpečení odpovídající danému riziku, v rozsahu požadovaném článkem 32 GDPR;

- 3.1.4 dodržuje podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele (zejm. podmínky článku 28 odst. 2 a 4 GDPR, včetně předchozího souhlasu Zákazníka s tímto zapojením, jehož udělení upravuje čl. 4 této Přílohy č. 1);
- 3.1.5 při zohlednění povahy zpracování je Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů uvedených v článcích 12–23 GDPR, resp. žádosti osoby, pro kterou je Zákazník sám zpracovatelem;
- 3.1.6 je Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32–36 GDPR (zejm. povinnost zabezpečovat osobní údaje, ohlašovat bezpečnostní incidenty atd.);
- 3.1.7 bude osobní údaje zpracovávat po dobu potřebnou ke splnění dílčí povinnosti dle Smlouvy, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy. Neobdrží-li Poskytovatel do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení Smlouvy jinou instrukci Zákazníka, smaže Poskytovatel veškeré osobní údaje, které zpracovával pro Zákazníka dle Smlouvy, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 (jednoho) měsíce od ukončení Smlouvy, to vše nestanoví-li právní předpis jinak;
- 3.1.8 v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď vymaže, nebo, požaduje-li to Zákazník, je vrátí Zákazníkovi po ukončení plnění Smlouvy, a vymaže jejich existující kopie, nestanoví-li právní předpis jinak;
- 3.1.9 poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku 3 Přílohy č. 1, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje; Zákazník oznámí audit nejméně 7 (sedm) dní předem, a je v rámci auditu oprávněn zkoumat jen skutečnosti, které se týkají plnění tohoto článku 3 Přílohy č. 1; náklady auditu nese Zákazník;
- 3.1.10 nahlásí Zákazníkovi jakékoli porušení zabezpečení osobních údajů, a to bez

zbytečného odkladu poté, kdy jej zjistí, i s ohledem na to, aby Zákazník mohl zejména řádně a včas splnit svou povinnost dle článku 33 nebo 34 GDPR;

3.1.11 oznámí neprodleně Zákazníkovi, že dle názoru Poskytovatele pokyn Zákazníka porušuje právní předpisy na ochranu osobních údajů.

4 ZAPOJENÍ SUB-ZPRACOVATELŮ

4.1 Zákazník uděluje Poskytovateli obecný souhlas se zapojováním dalších zpracovatelů (sub-zpracovatelů) do zpracování osobních údajů.

4.2 O zamýšleném zapojení dalšího sub-zpracovatele a/nebo změnách stávajících sub-zpracovatelů bude Poskytovatel informovat Zákazníka s dostatečným předstihem, nejméně 30 (třicet) dnů před plánovaným zapojením. Pokud Zákazník ve lhůtě 14 (čtrnáct) dnů od oznámení Poskytovatele nesdělí výslovně Poskytovateli, že se zapojením sub-zpracovatele nesouhlasí, vyjadřuje tím svůj souhlas se zapojením daného sub-zpracovatele. V případě nesouhlasu Zákazníka se zapojením sub-zpracovatele Poskytovatel bez zbytečného odkladu Zákazníka vyrozumí, zda bude Poskytovatel schopen plnit dále své smluvní povinnosti i bez daného sub-zpracovatele, nebo zda to možné není a každá ze smluvních stran bude oprávněna vypovědět s účinností ke dni zapojení daného sub-zpracovatele Smlouvu. Pokud k vypovězení ze strany Zákazníka nedojde do 5 (pěti) dnů před datem zapojení daného sub-zpracovatele, právo vypovědět příslušnou Smlouvu z tohoto důvodu Zákazníkovi zaniká a Poskytovatel je oprávněn Službu poskytovat se zapojením daného sub-zpracovatele.

4.3 Zákazník souhlasí se zapojením následujících sub-zpracovatelů:

4.3.1 iPodnik cloud s.r.o., Byteca.com s.r.o., 4clouds s.r.o.; členové skupiny Cloud Holding s.r.o.

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Tato Příloha č. 1 je nedílnou součástí Smlouvy, v souvislosti s nimiž ke zpracování osobních údajů pro Zákazníka dochází. Odchylná ujednání musí být sjednána písemně a mají přednost před ustanoveními této Přílohy č. 1.

5.2 Příloha č. 1 je účinná od 1.1.2026.

