

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **Redque s.r.o.**, IČO: 14430266, se sídlem Na Královce 31/4, Vršovice, 101 00 Praha 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 365526 (dále jen „**Provozovatel**“), upravující podmínky poskytování provozu systému „**Alice**“ určeného k vytěžování informací z nahraných dokumentů (dále jen „**Systém**“),

(dále jen „**Obchodní podmínky**“).

1. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 1.1. Obchodní podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) podmínky poskytování Systému zákazníkům Provozovatele (dále jen „**Zákazníci**“).
- 1.2. Provozovatel poskytuje Systém Zákazníkům na základě smlouvy uzavřené postupem dle těchto Obchodních podmínek (dále jen „**Smlouva**“). Ustanovení Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy od okamžiku jejího uzavření. Ustanovení odchylná od Obchodních podmínek je možné sjednat pouze písemně, taková odchylná ujednání jsou potom součástí Smlouvy a mají přednost před ustanoveními těchto Obchodních podmínek.
- 1.3. Obchodní podmínky upravují pouze případy, kdy je Smlouva uzavírána se Zákazníkem – fyzickou nebo právnickou osobou, která jedná při uzavírání Smlouvy a užívání Systému v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání (tj. jako podnikatel). Provozovatel neposkytuje Systém spotřebitelům.

2. SYSTÉM ALICE

- 2.1. Systém je dostupný z webové stránky Provozovatele na <http://app.redque.com/> (dále jen „**Web Provozovatele**“).
- 2.2. Systém slouží k vytěžování informací z podkladů, které Zákazník, příp. zaměstnanec nebo jiné osoby, které k Systému přistupují z pověření Zákazníka (dále i výše jen „**Koncoví uživatelé**“), do Systému nahrají, a to buď přímo, nebo prostřednictvím jiných služeb (tj. např. skrze e-mail). Počet takto vytěžených podkladů je omezen dle podmínek ujednaných ve Smlouvě.
- 2.3. Systém lze užívat výhradně prostřednictvím uživatelského účtu Zákazníka za podmínek dále stanovených.
- 2.4. Systém je dostupný v režimu *software as a service* a Zákazník tak neobdrží žádnou kopii Systému. K Systému může Zákazník přistupovat pouze využitím dálkového přístupu.
- 2.5. Provozovatel se zavazuje vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby Systém byl dostupný a funkční. Zákazník však bere na vědomí, že ani přes toto úsilí Provozovatele Systém nemusí být vždy plně k dispozici, zejména z důvodů nutné údržby hardwarového a softwarového vybavení Provozovatele nebo třetích osob. Provozovatel nenese odpovědnost za jakoukoli újmu vzniklou Zákazníkovi z důvodu nedostupnosti či nefunkčnosti Systému.

- 2.6. Provozovatel je oprávněn kdykoliv, i bez předchozího upozornění, provádět změny obsahu a funkcí Systému. Toto probíhá automaticky a tyto Obchodní podmínky se vztahují i na aktualizovaný Systém. Zákazník není oprávněn změny odmítnout, neboť Systém je poskytován „*tak jak je*“ („*as is*“). Zákazník má však možnost ukončit užívání Systému v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Smlouvu je možné uzavřít

- 3.1.1. přijetím těchto Obchodních podmínek registrací v rámci Systému, nebo
- 3.1.2. na základě písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“), a to v okamžiku, kdy se na jejím obsahu Provozovatel i Zákazník shodnou a písemně si to potvrdí.
- 3.2. Odsouhlasení Objednávky se změnami nebo výhradami, byť nepodstatnými, není přijetím Objednávky, ale novým návrhem Objednávky; Provozovatel a Zákazník (dále také „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“) se musí na těchto změnách nebo výhradách písemně shodnout.
- 3.3. Provozovatel si vyhrazuje právo jednání o Objednávce kdykoliv přerušit nebo ukončit, ustanovení § 1729 a § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 3.4. Pokud při sjednávání a uzavírání Smlouvy za Zákazníka jedná jiná osoba, musí k tomu tato osoba být oprávněna, zejména musí být v potřebném rozsahu svéprávná a mít oprávnění za Zákazníka sjednat a uzavřít Smlouvu (dále jen „**Pověřená osoba**“). Odsouhlasením 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.
- 3.5. Odsouhlasením Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami včetně všech jejich příloh a že s jejich zněním souhlasí, a že se seznámil s dokumentem „*Informace o zpracování osobních údajů*“ Provozovatele.
- 3.6. Práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka, které nejsou výslovně sjednány v Objednávce, se řídí těmito Obchodními podmínkami.
- 3.7. Provozovatel zpřístupní Systém Zákazníkovi ve lhůtě a způsobem sjednanými v Objednávce.
- 3.8. Provozovatel může stanovit, že pro užití Systému je nutná jeho implementace ze strany Provozovatele dle individuálních požadavků Zákazníka (dále jen „**Implementace**“). Podmínky Implementace si sjednají Provozovatel a Zákazník v Objednávce.

4. ÚČET ZÁKAZNÍKA

- 4.1. Na základě uzavření Smlouvy zřídí Provozovatel Zákazníkovi uživatelský účet, prostřednictvím kterého mu bude umožněno přistupovat v online rozhraní k Systému, spravovat v něm data a přístupy k Systému (dále jen „**Účet**“).
- 4.2. Účet náleží vždy jednomu Zákazníkovi – podnikateli (fyzické nebo právnické osobě) s vlastním IČO (případně jiným podobným identifikátorem přidělovaným v zahraničí). V rámci Účtu bude Zákazníkovi přiděleno zákaznické číslo, které může využívat při komunikaci s Provozovatelem; Provozovatel může od Zákazníka při komunikaci zákaznické číslo vyžadovat a není povinen

v komunikaci pokračovat, pokud zákaznické číslo Zákazník neuvede.

- 4.3. Za správnost a aktuálnost veškerých údajů uvedených v Účtu odpovídá Zákazník. Při jakékoli jejich změně je Zákazník povinen údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat. Provozovatel nenese odpovědnost za jakoukoli vzniklou škodu, pokud jsou údaje o Zákazníkovi v Účtu nesprávné či nepřesné, nebo poruší svoji povinnost údaje aktualizovat.
- 4.4. Pro přístup do Účtu je třeba správně zadat přihlašovací údaje Zákazníka. Zákazník je povinen své přihlašovací údaje náležitě chránit a zabránit jakékoli neoprávněné osobě v neoprávněném přístupu k přístupovým údajům. Zákazník odpovídá za újmu, 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.
- 4.5. Zákazník je oprávněn v rámci Účtu zřizovat podúčty pro své Koncové uživatele. Objednávka může stanovit maximální počet Koncových uživatelů. Užívání Systému ze strany Koncových uživatelů je však stále užíváním Systému ze strany Zákazníka. Zákazník musí docílit toho, aby užívání Systému prostřednictvím Koncových uživatelů bylo vždy v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- 4.6. Zákazník nese plnou odpovědnost za aktivitu probíhající na jeho Účtu, neohledně na to, zda ji činí Zákazník, Koncoví uživatelé, jiná osoba Zákazníkem pověřená či jiná třetí osoba. Zákazník není oprávněn umožnit prostřednictvím Účtu přístup k Systému třetím osobám, ani osobám, které Systém nemusí využívat za účelem plnění jejich povinností vůči Zákazníkovi jménem a na účet Zákazníka.
- 4.7. Provozovatel neodpovídá za újmu, která vznikne v důsledku neautorizovaného přístupu na Účet třetí osobou v důsledku nedodržení povinností Zákazníka vyplývajících z těchto Obchodních podmínek.

5. PLATBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Zákazník uhradí za Implementaci Systému Provozovateli cenu stanovenou v Objednávce (dále jen „**Cena za Implementaci**“). Cena za Implementaci je splatná na základě faktury vystavené Provozovatelem, která má náležitosti dle odst. 5.4, na bankovní účet uvedený na faktuře.
- 5.2. Provozovatel poskytuje Systém úplatně, kdy cena za poskytování Systému (dále jen „**Cena**“) bude vždy stanovena v ceníku dostupném na adrese <https://alice.redque.cz/#pricing> (dále jen „**Ceník**“), případně i bezplatně v rozsahu stanoveném Ceníkem (dále jen „**Tarif Zdarma**“).
- 5.3. V případě, že Zákazník chce užít Systém nad rámec Smlouvy (nad rámec sjednaného tarifu, zejména pokud chce překročit limit vytěžených dokumentů), musí před každým takovým užitím nad rámec Smlouvy (dále jen „**Nadlimitní užití**“) uhradit dodatečnou Cenu dle Ceníku. Pokud to Systém umožňuje, Zákazník je oprávněn zakoupit si dle Ceníku Nadlimitní užití dopředu i v podobě kreditu (dále jen „**Kredit**“). Zákazník je oprávněn Cenu za Nadlimitní užití uhradit prostřednictvím platební brány dostupné přímo v rámci Systému. Ustanovení odst. 3.2 až 3.7 se použijí obdobně. Odst. 5.4 se na platby prostřednictvím platební brány nepoužije.
- 5.4. Cena se platí zpětně za každý měsíc, ve kterém trvala Smlouva, a to na základě faktury vystavené Provozovatelem. Cena je splatná do 14 (čtrnácti) dnů ode dne vystavení faktury, 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 Provozovateli fakturu s tím, že splatnost Ceny se prodlužuje o počet dní, po které byl Provozovatel v prodlení s dodáním faktury splňující veškeré zákonné požadavky.

- 5.5. V případě prodlení Zákazníka s platbou jakékoli částky dle Smlouvy má Provozovatel právo pozastavit Zákazníkovi možnost přístupu k Systému nebo jeho dílčím funkcím, a to až do doby úplného zaplacení dluhu Zákazníka.
- 5.6. Pokud není uvedeno jinak, jsou všechny částky uvedeny bez daně z přidané hodnoty. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k částkám ve výši stanovené právním předpisem.
- 5.7. Všechny platby v souvislosti se Smlouvou budou placeny bezhotovostně na bankovní účet Provozovatele uvedený v Objednávce, v souvislosti s níž se platba provádí. Platby jsou provedené dnem připsání příslušné částky na bankovní účet Provozovatele.
- 5.8. Cena nezahrnuje cenu případných dalších služeb poskytovaných Provozovatelem v souvislosti se Systémem, pokud to není výslovně sjednáno.

6. PRÁVA K UŽITÍ SYSTÉMU

- 6.1. Provozovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi oprávnění Systém užívat v podobě, v jaké je Systém dostupný v tom kterém konkrétním čase výhradně pro účely užití Systému v souladu s těmito Obchodními podmínkami, pro území České republiky a výhradně tomu odpovídajícím způsobem. Zákazníkovi je Systém zpřístupněn výhradně prostřednictvím dálkového přístupu (prostřednictvím Webu Provozovatele) a Zákazník neobdrží žádnou kopii Systému.
- 6.2. Zákazník není oprávněn zpřístupnit Systém třetím osobám, s výjimkou zpřístupnění Systému Koncovým uživatelům v souladu se Smlouvou.
- 6.3. Zákazník není oprávněn do Systému jakkoli zasahovat nebo ho měnit, spojit ho s jiným dílem, nebo ho zařadit do díla souborného. Zákazník není oprávněn vytvářet jakékoli rozmnoženiny Systému.
- 6.4. Zákazník a Provozovatel vylučují ve vztahu k Systému veškeré zákonné licence či volná užití ve prospěch Zákazníka, které je možné dohodou stran vyloučit.
- 6.5. Pokud v rámci plnění Provozovatele 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 Systému a podmínky pro užívání Systému se uplatní i na takové plnění.
- 6.6. Systém zahrnuje integrace na služby třetích stran; podmínky užívání těchto služeb třetích stran se řídí podmínkami dané třetí strany.

7. OBSAH ZÁKAZNÍKA

- 7.1. Zákazníkovi se zakazuje do Systému vkládat, nahrávat nebo jinak prostřednictvím Systému zpracovávat jakýkoli obsah, který porušuje práva třetích osob nebo je z jakéhokoli důvodu nelegální, zejména porušuje práva jiných osob, je v rozporu s předpisy na ochranu osobních údajů nebo s jinými právními předpisy, dobrými mravy nebo veřejným pořádkem.
- 7.2. Zákazník nese plnou odpovědnost za veškerý obsah, který bude v souvislosti s využíváním Systému do Systému (i prostřednictvím Koncových uživatelů) nahrávat. Provozovatel není povinen obsah Zákazníků jakkoli filtrovat nebo přezkoumávat. Tím není dotčena možnost

Provozovatele kdykoli pozastavit možnost Provozovatele nahrávat do Systému další obsah, případně pozastavit zobrazování obsahu nebo smazání obsahu Zákazníka, který je v rozporu se Smlouvou, za účelem plnění právních povinností Provozovatele. Zákazníkovi v souvislosti s tím nevznikají vůči Provozovateli žádné nároky.

- 7.3. Nahráním obsahu Zákazníka (vč. jeho Koncových uživatelů) do Systému poskytuje Zákazník Provozovateli nevýhradní celosvětové oprávnění k užití takového obsahu Zákazníka (licenci), a to na dobu trvání Smlouvy (nejdéle na dobu trvání majetkových práv k obsahu Zákazníka), na jehož základě je Provozovatel oprávněn užít obsah Zákazníka pro účely plnění Smlouvy a zajištění chodu Systému, v rozsahu a způsoby k tomu potřebnými. Provozovatel může poskytnout podlicenci třetí osobě. Oprávnění užít obsah Zákazníka je bezúplatné, vylučují se nároky na případné dodatečné odměny, které lze vyloučit smlouvou. Pokud je to třeba k plnění Smlouvy, Provozovatel může obsah Zákazníka zveřejnit, měnit, zpracovávat, spojit jej s jinými díly nebo jej zařadit do souborného díla.
- 7.4. Zákazník zaručuje, že je oprávněn práva k obsahu Zákazníka vykonávat v rozsahu nezbytném pro poskytnutí oprávnění Provozovateli podle odst. 7.3 Obchodních podmínek, že užití obsahu Zákazníka nepodléhá dalším souhlasům jiných osob, a že Provozovatel v souvislosti s užitím obsahu Zákazníka podle Smlouvy nebude povinen platit žádné dodatečné odměny nebo jiné platby. (či vyrovnávat jiný závazek). Pokud se toto prohlášení Zákazníka ukáže být nepravdivým nebo nepřesným, na výzvu Provozovatele Zákazník nahradí veškerou újmu vzniklou Provozovateli v souvislosti s takovým nepravdivým či nepřesným prohlášením (včetně všech nákladů soudních nebo jiných řízení a nákladů právního zastoupení v reálné výši), a dále Zákazník na vlastní náklady získá pro Provozovatele potřebná práva, aby mohl Provozovatel pokračovat v řádném plnění Smlouvy. Další případné nároky Provozovatele dle právních předpisů tímto nejsou dotčeny.

8. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 8.1. Zákazník se zavazuje využívat Systém v souladu s právními předpisy a Smlouvou. Zákazník nesmí využívat Systém ani jeho obsah k jakýmkoli jiným účelům nebo jakýmkoli jiným způsobem, než jak stanoví Smlouva. Zákazník především nebude:
- 8.1.1. při užívání Systému nebo v souvislosti s tím zasahovat do práv třetích osob či Provozovatele a nebude Systém ani jeho obsah využívat protiprávním způsobem nebo k protiprávním účelům,
 - 8.1.2. neoprávněně zasahovat do Systému ani jeho částí a nebude se pokoušet získat přístup k Systému jiným způsobem, než pomocí k tomu určených přihlašovacích údajů a prostřednictvím příslušného rozhraní,
 - 8.1.3. nebude neoprávněně užívat Systém, jeho části ani obsah, zejména tyto nebude jakkoli neoprávněně rozmnožovat, rozšiřovat ani sdělovat veřejnosti, ani nebude Systém nebo jeho části jakýmkoli způsobem pozměňovat, nebude provádět dekompilaci souvisejících zdrojových kódů nebo dokumentace, pokud k tomu není Provozovatelem výslovně písemně oprávněn,
 - 8.1.4. nebude užívat Systém způsobem, který by ho mohl poškodit nebo narušit jeho chod (včetně přetížení serverů nebo jiného zásahu do software či hardware využívaného Provozovatelem k provozu Systému),

- 8.1.5. nebude tajit, zakrývat či falšovat svou totožnost.
- 8.2. Odpovědnost za užívání Systému v souladu s právními předpisy a Smlouvou nese Zákazník.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že v rámci dokumentace Systému dostupné na <https://docs.redque.com/>, jsou vymezeny podporované účetní systémy, se kterými lze využívat funkcionality Systému (dále jen „**Podporované systémy**“). Provozovatel je oprávněn seznam Podporovaných systémů v případě potřeby měnit. Zákazník je oprávněn používat Systém pouze spolu s Podporovaným systémem, nebo výstupy Podporovaného systému, pokud není Smluvními stranami sjednáno jinak.

9. ZÁRUKY, ODPOVĚDNOST

- 9.1. Systém je poskytován „*tak, jak je*“. Zákazník tak má práva z vadného plnění pouze výslovně stanovená v těchto Obchodních podmínkách.
- 9.2. Provozovatel vynaloží potřebné úsilí k zajištění správnosti, přesnosti a úplnosti dat a výstupů zobrazovaných v Systému. Nakládání s těmito daty a výstupy tomu musí Zákazník přizpůsobit. Provozovatel nenese odpovědnost za jednání Zákazníka učiněná na základě výstupů Systému.
- 9.3. Provozovatel vynakládá při poskytování Systému přiměřené úsilí k zajištění bezpečnosti informací přenášovaných v rámci Systému. Provozovatel však nenese odpovědnost za narušení bezpečnosti Systému nebo jeho části a přenášovaných informací, ke kterému došlo nezávisle na vůli Provozovatele i přes vynaložení přiměřeného úsilí k zabezpečení informací ze strany Provozovatele.
- 9.4. Zákazník je povinen přijmout veškerá vhodná opatření k ochraně svých dat v souvislosti s využíváním Systému, zejména vytvářením záloh v strojově čitelných formátech v intervalech, které jsou běžné pro tuto oblast činnosti, nejméně však jednou denně. Provozovatel nenese odpovědnost za ztrátu dat Zákazníka a jejich obnovu, pokud by takové ztrátě mohlo být zabráněno splněním povinnosti stanovené v tomto ustanovení.
- 9.5. Provozovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za škodu způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti, ostatních nároků na náhradu škody se Zákazník vzdává, ledaže to nepřipouští právní předpisy.
- 9.6. Provozovatel může uzavřít se Zákazníkem smlouvu ohledně vyšší úrovně poskytovaných služeb (SLA) než je uvedeno v těchto Obchodních podmínkách.

10. AKTUALIZACE SYSTÉMU

- 10.1. Pokud Smlouva nestanoví jinak, Provozovatel není povinen poskytovat žádné aktualizace Systému nebo jeho částí.
- 10.2. Podle svého uvážení je ale Provozovatel oprávněn kdykoliv, i bez předchozího upozornění, provádět změny obsahu a funkcí Systému, toto probíhá automaticky a tyto Obchodní podmínky se vztahují i na aktualizovaný Systém.

11. TECHNICKÁ PODPORA

- 11.1. Zákazník může kontaktovat Provozovatele s požadavky k poskytnutí technické podpory týkající se Systému, zejména z důvodu jeho nefunkčnosti nebo potřeby technických konzultací. Pro

kontaktování Provozovatele je možné v těchto případech využít:

11.1.1. Telefonní linku: +420 277 277 017

11.1.2. E-mailový kontakt: support@redque.cz

11.1.3. Help desk Provozovatele dostupný na adrese: support.redque.cz (dále jen „**Helpdesk**“).

11.2. Provozovatel bude Zákazníka informovat o výsledku řešení jeho požadavku prostřednictvím Helpdesku.

11.3. Technická podpora dle tohoto článku je zahrnuta v Ceně Systému pouze pro tarify, pro které je tak stanoveno v rámci Ceníku. Pro Tarif Zdarma, a jiné tarify, které technickou podporu dle Ceníku v Ceně Systému nezahrnují, je vždy nezbytné si technickou podporu zakoupit jako Nadlimitní užití; podrobnosti (cenu a rozsah technické podpory) stanoví Ceník.

12. DODATEČNÉ SLUŽBY

12.1. Smluvní strany si mohou sjednat služby dovoje Systému či jiné obdobné vícepráce (dále jen „**Dodatečné služby**“). Dodatečné služby mohou zahrnovat zejména customizaci, integrace s účetním systémem neobjednané při Implementaci, nastavení nové účetní jednotky či pobočky, školení obsluhy, manuální zpracování historických dat, vývoj modulů založených na Systému či jiný dovoje, zajištění interoperability se systémy, které nejsou Podporovanými systémy atd.

12.2. Dodatečné služby budou poskytovány na základě dílčí písemné objednávky (dále jen „**Objednávka Dodatečných služeb**“), přičemž v ní sjednají alespoň očekávaný výsledek Dodatečných služeb, maximální pracnost, a odměnu za Dodatečné služby. Objednávka Dodatečných služeb je závazná v okamžiku, kdy se Smluvní strany bezvýhradně shodnou na obsahu Objednávky Dodatečných služeb, přičemž si toto potvrdí e-mailem. Odpověď, která obsahuje (být nepodstatné) změny nebo výhrady k obsahu Objednávky Dodatečných služeb, není akceptací Objednávky Dodatečných služeb; v takovém případě je Objednávka Dodatečných služeb uzavřena až v okamžiku, kdy si Smluvní strany takto upravené znění Objednávky Dodatečných služeb e-mailem potvrdí.

12.3. Zákazník se zavazuje poskytnout Provozovateli za Dodatečné služby odměnu uvedenou v Objednávce Dodatečných služeb.

12.4. Provozovatel se zavazuje provést Dodatečné služby v souladu s Objednávkou Dodatečných služeb a těmito Obchodními podmínkami.

12.5. Výsledky plnění Provozovatele Objednávek Dodatečných služeb se okamžikem vytvoření stávají nedílnou součástí Systému. Právo Zákazníka užít výsledky plnění Provozovatele dle Objednávek Dodatečných služeb se řídí podmínkami Smlouvy.

13. POZASTAVENÍ ÚČTU

13.1. V případě, že Provozovatel nabude podezření, že Zákazník porušil Smlouvu (zejm. porušil podmínky užívání Systému, je v prodlení se zaplacením jakékoli platby dle Smlouvy apod.), je Provozovatel oprávněn bez dalšího pozastavit Zákazníkovi možnost užívat Systém a/nebo jeho dílčí funkce, a to až do odstranění podezření nebo zjednání nápravy ze strany Zákazníka. Další nároky Provozovatele tímto nejsou dotčeny.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1. Provozovatel informuje o tom, jak v rámci provozu Systému zpracovává osobní údaje Zákazníků (resp. dalších osob) jako správce osobních údajů v dokumentu „*Informace o zpracování osobních údajů*“, který je dostupný k nahlédnutí na <https://alice.redque.cz/gdpr/>.
- 14.2. Provozovatel vystupuje ve vztahu k osobním údajům, které Zákazník získává, zobrazuje a jinak zpracovává prostřednictvím Systému, jako zpracovatel osobních údajů pro Zákazníka. Z toho důvodu Provozovatel se Zákazníkem sjednávají zpracovatelské závazky Provozovatele ve smyslu článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, v účinném znění (dále jen „**GDPR**“), které jsou obsahem přílohy č. 2 této Smlouvy.

15. ZMĚNA PROVOZOVATELE

- 15.1. Tento článek se uplatní pouze na části Systému, které jsou službou zpracování dat dle čl. 2 bodu 8) nařízení EU č. 2023/2854, nařízení o datech, v účinném znění (dále jen „**Data Act**“), zejména Backend. Zákazník má právo za podmínek tohoto článku Obchodních podmínek na požádání:
- 15.1.1. přejít ze Systému na službu jiného provozovatele služeb zpracování dat ve smyslu Data Actu pokrývající službu stejného druhu, jako je Systém (dále jen „**Cílová služba**“) nebo
- 15.1.2. exportovat a přenést všechna vstupní a výstupní data včetně metadat, která přímo nebo nepřímo vytváří nebo spoluvytváří Zákazník při používání Systému, s výjimkou dat nebo aktiv Provozovatele 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 provozovatele**“).
- 15.2. Smluvní strany jsou oprávněny si dohodnout postup Změny provozovatele. Pokud k takové dohodě dojde, Změna provozovatele se řídí tímto článkem pouze v rozsahu, ve kterém si Smluvní strany postup Změny provozovatele neujednají.
- 15.3. Proces Změny provozovatele zahájí Zákazník oznámením Změny provozovatele Provozovateli prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v čl. 18 Obchodních podmínek (dále jen „**Oznámení Změny provozovatele**“). V Oznámení Změny provozovatele musí Zákazník vždy podle svého rozhodnutí uvést, kterou z následujících možností (nebo jejich kombinaci) hodlá v rámci Změny provozovatele uskutečnit:
- 15.3.1. přechod Zákazníka na Cílovou službu jiného provozovatele, uvedení identifikačních údajů nového provozovatele Cílové služby a základních informací o Cílové službě;
- 15.3.2. přechod Zákazníka do lokální ICT infrastruktury; a/nebo
- 15.3.3. výmaz Exportovatelných dat Zákazníka Provozovatelem bez přechodu na Cílovou službu nebo do lokální ICT infrastruktury.
- 15.4. Doručením Oznámení Změny provozovatele Provozovateli začíná běžet přípravná lhůta před zahájením Změny provozovatele v délce 2 (dva) měsíce (dále jen „**Přípravná lhůta**“). Po dobu Přípravné lhůty dále trvá Smlouva.

- 15.5. Po uplynutí Přípravné lhůty se automaticky spustí přechodné období v délce 30 (třiceti) dnů (dále jen „**Přechodné období**“), během kterého Smlouva i nadále trvá, Provozovatel poskytuje Systém, a během které Zákazník může dokončit Změnu provozovatele. Provozovatel zároveň během Přechodného období musí:
- 15.5.1. poskytnout Zákazníkovi a třetím stranám schváleným Zákazníkem (včetně provozovatele Cílové služby) přiměřenou pomoc v procesu Změny provozovatele, kterou si Zákazník vyžádá;
 - 15.5.2. jednat s náležitou péčí s cílem zachovat kontinuitu poskytování Systému a pokračovat v poskytování Systému v souladu se Smlouvou;
 - 15.5.3. průběžně poskytovat jasné informace o známých rizicích pro kontinuitu poskytování Systému ze strany Provozovatele;
 - 15.5.4. zajistit, aby byla v průběhu celého procesu Změny provozovatele zachována vysoká úroveň bezpečnosti, zejména bezpečnost Exportovatelných dat během jejich předávání a soustavná bezpečnost Exportovatelných dat během Změny provozovatele v souladu s požadavky právních předpisů; Provozovatel tuto povinnost splní plněním povinností k zabezpečení dat dle Smlouvy.
- 15.6. Pokud by bylo Přechodné období technicky neproveditelné, Provozovatel o tom informuje Zákazníka do 14 (čtrnácti) pracovních dnů od podání Oznámení Změny provozovatele, uvede odůvodnění a alternativní Přechodné období, které nepřesáhne 7 (sedm) měsíců.
- 15.7. Zákazník má právo Přechodné období jednou prodloužit o dobu, kterou považuje za vhodnější pro své účely, a to písemným oznámením doručeným Provozovateli.
- 15.8. Po uplynutí Přechodného období automaticky následuje období, během kterého Provozovatel uchová a na žádost Zákazníkovi zpřístupní Exportovatelná data (dále jen „**Lhůta pro obnovu dat**“). Lhůta pro obnovu dat trvá 30 (třicet) kalendářních dní.
- 15.9. Dokončení procesu Změny provozovatele je odpovědností Zákazníka. Zákazník Změnu provozovatele provede na vlastní náklady. Provozovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat součinnost v procesu Změny provozovatele, podporovat Zákazníkovu exitovou strategii a poskytovat mu relevantní informace za podmínek dle Smlouvy. Na žádost Zákazníka Provozovatel provede export Exportovatelných dat ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
- 15.10. Zákazník je povinen potvrdit Provozovateli dokončení Změny provozovatele 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 Provozovateli Potvrzení dokončení, je proces Změny provozovatele ukončen s tím, že ke Změně provozovatele nedošlo a Smlouva trvá dál. Tím není dotčena možnost Zákazníka podat další Oznámení Změny provozovatele.
- 15.11. Pokud Zákazník doručí Potvrzení dokončení Provozovateli, po uplynutí Lhůty pro obnovu dat Provozovatel úplně vymaže všechna Exportovatelná data vytvořená přímo Zákazníkem nebo s ním přímo související.
- 15.12. V souvislosti se Změnou provozovatele dochází k ukončení Smlouvy:

- 15.12.1. po úspěšném dokončení Změny provozovatele, tzn. ke dni doručení Potvrzení dokončení Provozovateli, nebo
 - 15.12.2. na konci Přípravné lhůty v případě, že Zákazník v Oznámení Změny provozovatele zvolil pouze výmaz Exportovatelných dat (podle odst. 15.3.3 Obchodních podmínek).
- Provozovatel Zákazníkovi ukončení Smlouvy písemně potvrdí.
- 15.13. V případě, že Zákazník chce paralelně začít využívat Systém i Cílovou službu, uplatní se přiměřeně ustanovení odst. 15.3, 15.5, 15.9 a 15.10 Obchodních podmínek.
- 15.14. Provozovatel neúčtuje Zákazníkovi za Změnu provozovatele žádné poplatky nad rámec Cen.
- 15.15. Tento článek 15 nemá vliv na úpravu ukončení Smlouvy ani na práva a povinnosti při zpracování osobních údajů podle těchto Obchodních podmínek. V případě rozporů mezi články 15 a 14 Obchodních podmínek má přednost článek 14 (Ochrana osobních údajů, zpracovatelské závazky).
- 15.16. Článek 15 se nevztahuje na případy, kdy je Systém zpřístupněn Zákazníkovi v neprodukční verzi pro účely testování a v průběhu Implementace.
- 15.17. Podrobnější informace o možnostech a postupech Změny provozovatele a další informace vyžadované Data Actem týkající se předávání dat zpracovávaných Provozovatelem v souvislosti s provozem Systému orgánům veřejné správy ze třetích zemí poskytne Provozovatel na vyžádání.

16. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 16.1. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou jako doba trvání Licence v Objednávce, jinak na dobu 1 (jednoho) roku.
- 16.2. Smlouva se vždy automaticky prodlužuje znovu na stejné období, ledaže Provozovatel nebo Zákazník nejpozději 2 (dva) měsíce před koncem aktuálního období trvání Smlouvy písemně oznámí druhé smluvní straně, že si prodloužení Smlouvy nepřeje; v takovém případě k prodloužení Smlouvy nedojde a Smlouva skončí k posledními dni aktuálně běžícího období.
- 16.3. Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 (dvou) měsíců od doručení druhé Smluvní straně.
- 16.4. Provozovatel je oprávněn Smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez výpovědní doby v případě, že:
- 16.4.1. Zákazník porušil Smlouvu, za předpokladu, že Provozovatel o tomto porušení Zákazníka vyrozuměl a Zákazník nezjednal nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě poskytnuté Provozovatelem, ne kratší, než 3 (tři) dny, nebo
 - 16.4.2. Zákazník je v prodlení se zaplacením jakékoli platby podle Smlouvy, které trvá déle, než 14 (čtrnáct) dní, a Zákazník nezjednal nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě poskytnuté Provozovatelem, ne kratší, než 3 (tři) dny.
- 16.5. Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 1 (jeden) měsíc, v případě, že Provozovatel je v prodlení se splněním povinnosti dle Smlouvy, za předpokladu, že Zákazník o tomto prodlení Provozovatele písemně vyrozuměl a Provozovatel nesplnil povinnost

ani v přiměřené dodatečné lhůtě poskytnuté Zákazníkem, ne kratší, než 10 (deset) pracovních dní.

- 16.6. Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu bez dalšího vypovědět v případě vstupu do likvidace či pravomocného prohlášení konkurzu na majetek druhé smluvní strany.
- 16.7. Smlouvu je možné ukončit výpovědí nebo od ní odstoupit jen z důvodů uvedených v těchto Obchodních podmínkách; vylučují se zákonné možnosti odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy.
- 16.8. Pokud dojde k ukončení Smlouvy v průběhu období, na které už Zákazník zaplatil Cenu, již zaplacená část Ceny se Zákazníkovi nevrací; stejné platí při nevyčerpání Kreditu. V případě, že dojde k ukončení ze strany Provozovatele dle odst. 16.3, Ceny se vrací v rozsahu poměrném ke zbývajícimu předplacenému období.
- 16.9. Ukončením nebo zánikem Smlouvy dochází zároveň k ukončení, resp. zániku Licence a veškerých dalších práv k Systému poskytnutých Provozovatelem dle Smlouvy. Zákazník je povinen ukončit veškeré jejich užívání a docílit, aby tak učinily i veškeré další osoby, kterým Provozovatel Systém zpřístupnil.
- 16.10. V případě ukončení nebo zániku Smlouvy Provozovatel smaže Účet se všemi Koncovými uživateli a veškerá data v jejich rámci obsažená, pokud od Zákazníka ve stanovené lhůtě neobdrží jiný pokyn, a to postupem a ve lhůtách uvedených v odst. 4.1.7 Zpracovatelských závazků, které jsou Přílohou č. 2 těchto Obchodních podmínek.

17. OCHRANA INFORMACÍ

- 17.1. V rámci plnění Smlouvy mu mohou být ze strany Provozovatele poskytnuty Zákazníkovi informace, které mají důvěrný charakter. Důvěrnými jsou zejména všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství Provozovatele, tj. například informace o principech fungování Systému a jeho technické řešení, zdrojové kódy a dokumentace, dále údaje o obchodních a marketingových postupech a strategiích, know-how, informace o smlouvách s třetími stranami, obchodních partnerech, zaměstnancích a interních poměrech Provozovatele, informace o individuálně sjednaných podmínkách Smlouvy a o plnění Smlouvy, jakož i všechny další informace, jejichž zveřejnění by Provozovateli mohlo způsobit újmu (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 17.2. Zákazník vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jeho vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci při plnění Smlouvy, se Zákazník zavazuje nemnožit žádným způsobem Důvěrné informace, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Smlouvu. Zákazník se zároveň zavazuje nepoužít Důvěrné informace jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 17.3. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí 10 (deset) let po ukončení účinnosti Smlouvy.

18. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 18.1. Všechna oznámení mezi Provozovatelem a Zákazníkem, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která

mají být učiněna na jejich základě, 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.

18.2. Kontaktní údaje Provozovatele a Zákazníka:

18.2.1. Provozovatel: e-mail: info@redque.cz, telefon: +420 222 560 345, adresa pro doručování: adresa sídla Provozovatele.

18.2.2. Ke komunikaci se Zákazníkem budou využity kontaktní údaje uvedené v Objednávce, které se komunikace týká.

18.3. Provozovatel a Zákazník budou o případné změně kontaktních údajů druhou stranu informovat nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů. Zákazník je tak povinen učinit aktualizací údajů v Účtu.

19. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

19.1. Provozovatel je oprávněn uvádět informaci o poskytování služeb Zákazníkovi, název Zákazníka a jeho logo ve svých prezentacích, marketingových materiálech, seznamech zákazníků, na svém webu apod. za účelem prezentace Provozovatele a propagace jeho produktů (tzn. jako referenci a pro účely případových studií).

19.2. Zákazník nese veškeré náklady prostředků komunikace na dálku, které mu vzniknou při uzavírání a plnění Smlouvy.

19.3. Provozovatel může tyto Obchodní podmínky v případě potřeby měnit. Toto doplnění a/či změna bude uveřejněna na Webu Provozovatele a informace o tomto doplnění a/či změně bude každému Zákazníkovi také zaslána na jeho kontaktní e-mail uvedený v Účtu. Ke dni účinnosti nového znění Obchodních podmínek pozbývá předchozí znění Obchodních podmínek účinnosti. V případě, že se změnami 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.

19.4. Pokud je kterékoli ustanovení Smlouvy neplatné nebo nevynutitelné, nemá taková skutečnost vliv na platnost ani vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy.

19.5. Zákazník souhlasí, že Provozovatel má právo postoupit na třetí osobu Smlouvu či její část. Zákazník není oprávněn převést ani jinak zatížit své pohledávky za Provozovatelem bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele.

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

19.7. Nedílnou součástí Obchodních podmínek je Příloha č. 1 - Podmínky užití mobilní aplikace, Příloha č. 2 – Zpracovatelské závazky.

19.8. Toto znění Obchodních podmínek nabývá účinnosti dne 21. 9. 2026

PŘÍLOHA Č. 1 – PODMÍNKY UŽITÍ MOBILNÍ APLIKACE

20. LICENCE K MOBILNÍ APLIKACI

- 20.1. Systém a data v něm obsažená mohou být zobrazeny skrze mobilní aplikaci (dále jen „**Mobilní aplikace**“) dostupnou ke stažení z příslušného tržiště mobilních aplikací (Google Play, App Store, případně další, ve kterých je Aplikace Provozovatelem aktuálně nabízena, dále jen „**Tržiště aplikací**“).
- 20.2. Mobilní aplikace je chráněna zejm. jako autorské dílo ve smyslu autorského zákona. Provozovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi oprávnění k výkonu práva Mobilní aplikaci užít (licenci).
- 20.3. Licence k Mobilní aplikaci se poskytuje:
- 20.3.1. jako nevýhradní,
 - 20.3.2. na dobu trvání Smlouvy (nejdéle však na dobu trvání majetkových práv k Mobilní aplikaci),
 - 20.3.3. pro území České republiky,
 - 20.3.4. pro účely stažení Mobilní aplikace z oficiálního tržiště mobilních aplikací, instalaci Mobilní aplikace na koncovém zařízení Zákazníka (bez omezení počtu zařízení Zákazníka), a další užití Mobilní aplikace pro přístup k Systému, jeho funkcím nebo funkcím se Systémem souvisejícím, v souladu s Obchodními podmínkami, a výhradně tomu odpovídajícím způsobem.
- 20.4. Zákazník není oprávněn poskytnout podlicenci k Mobilní aplikaci třetím osobám, ani postoupit licenci k Mobilní aplikaci na třetí osobu. To neplatí pro poskytnutí podlicence Koncovým uživatelům, kterým je oprávněn podlicenci poskytnout.
- 20.5. Licence k Mobilní aplikaci je úplatná a cena je zahrnuta v Ceně.
- 20.6. Zákazníkovi je výslovně zakázáno Mobilní aplikaci jakkoli upravovat, zpracovávat, zasahovat do ní, kopírovat jí nebo její části jinak než v souladu s těmito podmínkami užívání Mobilní aplikace, zařazovat jí do souborných děl, spojovat ji s jinými díly, zveřejnit či umožnit zveřejnění Mobilní aplikace, tak, aby jí třetí osoby mohly kopírovat či jinak zneužít.
- 20.7. Zákazník a Provozovatel vylučují ve vztahu k Mobilní aplikaci veškeré zákonné licence či volná užití ve prospěch Zákazníka, které je možné dohodou stran vyloučit.
- 20.8. Podmínky licence k Mobilní aplikaci se obdobně použijí i na jiné nehmotné statky, než autorská díla, zpřístupněné Provozovatelem v rámci Mobilní aplikace (např. databáze, ochranné známky a jiná chráněná označení, průmyslové vzory, uživatelské manuály a dokumentace apod.).

21. DALŠÍ PODMÍNKY

- 21.1. Provozovatel vyvíjí přiměřené úsilí, aby Mobilní aplikace byla bezpečná a funkční. I přes toto úsilí Provozovatele však Mobilní aplikace vždy bezpečná a plně funkční být nemusí, např. některé její funkce nemusí být dostupné.

- 21.2. Provozovatel poskytuje Zákazníkovi přístup k nové verzi Mobilní aplikace, a to buď umožněním stažení nové verze např. prostřednictvím příslušného tržiště mobilních aplikací. Provozovatel je rovněž oprávněn označit novou verzi Mobilní aplikace za povinnou aktualizaci. V takovém případě je Zákazník povinen aktualizovat Mobilní aplikaci a nahradit původní verzi novou verzí Mobilní aplikace bez zbytečného odkladu ve svém mobilním zařízení, v opačném případě Mobilní aplikace nemusí být bezpečná a/nebo funkční.
- 21.3. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu informovat Provozovatele o jakémkoli neoprávněném užití Mobilní aplikace, o kterém se dozví, a poskytnout Provozovateli vyžádanou součinnost při vyšetřování a ochraně práv Provozovatele.
- 21.4. Pokud neplyne z této Přílohy č. 1 jinak, řídí se práva a povinnosti Provozovatele a Zákazníka vznikající v souvislosti s užíváním Mobilní aplikace podmínkami užívání Systému dle Obchodních podmínek obdobně.

22. USTANOVENÍ POŽADOVANÁ PROVOZOVATELI TRŽIŠŤ APLIKACÍ

- 22.1. Smlouva se uzavírá jen mezi Zákazníkem a Provozovatelem. Provozovatel Tržiště aplikací není jejich smluvní stranou. Provozovatel Tržiště aplikací není odpovědný za vlastnosti, provoz, funkčnost, servis nebo údržbu Mobilní aplikace.
- 22.2. Pokud ale Mobilní aplikace nevyhovuje záruce poskytnuté Provozovatelem, může to Zákazník oznámit provozovateli Tržiště aplikací, který může za podmínek daného Tržiště aplikací vrátit Zákazníkovi platby za Mobilní aplikaci, pokud byla Mobilní aplikace zpoplatněna. Provozovatel Tržiště aplikací ale nemá jiné povinnosti k vypořádávání jakýchkoli nároků plynoucích z nedodržení záruk nebo vad Mobilní aplikace, povinnost nahradit jakoukoli újmu ani jiné výdaje.
- 22.3. V případě, že Zákazník Mobilní aplikaci stáhnul v Tržišti aplikací Apple Store, může Mobilní aplikaci používat pouze na produktech značky Apple, které vlastní nebo jimi disponuje, a to tak, jak to povolují pravidla používání uvedená v podmínkách používání mediálních služeb Apple, s výjimkou případů, kdy směřjí k takové Mobilní aplikaci přistupovat a používat ji jiné účty, které jsou se Zákazníkem spojené prostřednictvím Rodinného sdílení, hromadného nákupu nebo coby kontaktní osoby pro pozůstalost.
- 22.4. Případné nároky třetích stran z tvrzeného porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s používáním Mobilní aplikace bude řešit Provozovatel, nikoli provozovatel Tržiště aplikací.
- 22.5. Provozovatel Tržiště aplikací může prosazovat dodržování Smlouvy ze strany Zákazníka.
- 22.6. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že (i) se nenachází v regionu, na který se vztahuje embargo vlády USA nebo který byl vládou USA označen jako region podporující terorismus; a (ii) není uvedený na žádném seznamu vlády USA s výčtem zakázaných nebo omezených stran.
- 22.7. Zákazník musí při užívání Mobilní aplikace dodržovat podmínky poskytovatelů služeb třetích stran (např. poskytovatel internetového připojení).

PŘÍLOHA Č. 2 - ZPRACOVATELSKÉ ZÁVAZKY

(dále jen „Příloha č. 2“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Pojmy definované v Obchodních podmínkách mají stejný význam i v této Příloze č. 2.
- 1.2. V rámci plnění Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů ze strany Provozovatele pro Zákazníka, kdy Provozovatel vystupuje ve vztahu k osobním údajům zpracovávaných pro Zákazníka jako zpracovatel osobních údajů. Z toho důvodu Provozovatel 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. Ustanovení této Přílohy č. 2 se uplatní i v případech, kdy Provozovatel ve vztahu k osobním údajům vystupuje jako sub-zpracovatel (tzn. Zákazník sám je zpracovatelem).

2. ÚČEL A POVAHA ZPRACOVÁNÍ

- 2.1. Účelem zpracování osobních údajů ze strany Provozovatele je plnění smluvních povinností vůči Zákazníkovi, konkrétně:
 - 2.1.1. V případě plnění Smlouvy jde o zpracování osobních údajů za účelem poskytování Systému, kdy Provozovatel pro Zákazníka v rámci Systému ukládá, třídí, analyzuje, zobrazuje a jinak automatizovaně a systematicky zpracovává data, která Zákazník vkládá do Systému z důvodu zefektivnění práce v oblasti účetnictví.
 - 2.1.2. S ohledem na zajištění funkčnosti Systému půjde o zpracování osobních údajů v rámci poskytování služeb podpory a údržby ve vztahu k Systému (dále jen „**Podpora a údržba**“). Za účelem poskytování Podpory a údržby může Provozovatel zpracovávat osobní údaje v rámci Systému (typicky osobní údaje z Účtu nebo podúčtů Koncových uživatelů, databází Zákazníka, interní komunikace v rámci Zákazníka) nezbytné k tomu, aby mohl Provozovatel posoudit a vyřešit problém Systému.

3. OSOBNÍ ÚDAJE

- 3.1. V případě plnění Smlouvy bude Provozovatel pro Zákazníka v rámci Systému zpracovávat osobní údaje, které Zákazník (resp. Koncoví uživatelé) vloží do Systému.
- 3.2. Provozovatel bude pro Zákazníka zpracovávat osobní údaje následujících kategorií subjektů údajů:
 - 3.2.1. Koncoví uživatelé,
 - 3.2.2. klienti, dodavatelé, smluvní partneři Zákazníka,
 - 3.2.3. další osoby, jejichž osobní údaje Zákazník vloží do Systému.
- 3.3. Provozovatel bude pro Zákazníka zpracovávat zejména následující typy osobních údajů:
 - 3.3.1. identifikační a přihlašovací údaje Koncových uživatelů, další informace o Koncových uživatelích vkládané do Systému,

- 3.3.2. údaje o činnosti Koncových uživatelů v rámci Systému (logování aktivity apod.),
 - 3.3.3. identifikační, kontaktní a platební údaje zákazníků, dodavatelů a smluvních partnerů Zákazníka, další informace o těchto osobách vkládané do Systému,
 - 3.3.4. údaje z účetních a daňových dokladů v Systému,
 - 3.3.5. osobní údaje obsažené v dokumentech vložených Zákazníkem do Systému, a to zejm. jméno, příjmení, datum narození, bydliště, bankovní spojení, číslo daňového dokladu, pracovní zařazení, apod.,
- 3.4. Může se jednat o zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR (tzv. „citlivé“ údaje).

4. POVINNOSTI ZPRACOVATELE

4.1. Provozovatel se při zpracování osobních údajů pro Zákazníka zavazuje, že:

- 4.1.1. 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 Provozovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 4.1.2. 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;
- 4.1.3. přijme všechna technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, v rozsahu požadovaném článkem 32 GDPR;
- 4.1.4. 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. 5 této Přílohy č. 2);
- 4.1.5. 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 člancích 12–23 GDPR, resp. žádosti osoby, pro kterou je Zákazník sám zpracovatelem;
- 4.1.6. je Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32–36 GDPR (zejm. povinnost zabezpečovat osobní údaje, ohlašovat bezpečnostní incidenty atd.);
- 4.1.7. bude osobní údaje zpracovávat po dobu potřebnou ke splnění dílčí povinnosti dle Smlouvy, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy. Neobdrží-li Provozovatel do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení Smlouvy jinou instrukci Zákazníka, smaže Provozovatel 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;
- 4.1.8. poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku 4 Přílohy č. 2, 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 4 Přílohy č. 2; náklady auditu nese Zákazník;

- 4.1.9. 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;
- 4.1.10. oznámí neprodleně Zákazníkovi, že dle názoru Provozovatele pokyn Zákazníka porušuje právní předpisy na ochranu osobních údajů.

5. ZAPOJENÍ SUB-ZPRACOVATELŮ

- 5.1. Zákazník uděluje Provozovateli obecný souhlas se zapojováním dalších zpracovatelů (sub-zpracovatelů) do zpracování osobních údajů.
- 5.2. O zamýšleném zapojení dalšího sub-zpracovatele a/nebo změnách stávajících sub-zpracovatelů bude Provozovatel informovat Zákazníka s dostatečným předstihem. Pokud Zákazník ve lhůtě 14 (čtrnáct) dnů od oznámení Provozovatele nesdělí výslovně Provozovateli, že se zapojením sub-zpracovatele nesouhlasí, vyjadřuje tím svůj souhlas se zapojením daného sub-zpracovatele. V případě nesouhlasu Zákazníka se zapojením sub-zpracovatele Provozovatel bez zbytečného odkladu Zákazníka vyrozumí, zda bude Provozovatel 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 Provozovatel je oprávněn Systém poskytovat se zapojením daného sub-zpracovatele.
- 5.3. Zákazník souhlasí se zapojením následujících sub-zpracovatelů:
 - 5.3.1. Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521; osobní údaje mohou být subzpracovatelem předávány do USA za podmínek rozhodnutí Komise EU o tom, že USA poskytují údajům odpovídající ochranu (v rámci tzv. Data Privacy Framework) nebo jinam mimo EU na základě tzv. standardních smluvních doložek vydaných Komisí EU a přijetí dalších bezpečnostních opatření k zabezpečení údajů;
 - 5.3.2. Freshworks GmbH, Neue Grünstraße 1710179 Berlin, Freshworks Technologies B.V., Stationsplein 323511 ED Utrecht, Freshworks SAS, 32 Avenue de l'Opéra, 2nd Floor 75002 Paris, France jako poskytovatel cloudového řešení pro evidenci poskytování služeb podpory a údržby; osobní údaje mohou být subzpracovatelem předávány do USA za podmínek rozhodnutí Komise EU o tom, že USA poskytují údajům odpovídající ochranu (v rámci tzv. Data Privacy Framework) nebo jinam mimo EU na základě tzv. standardních smluvních doložek vydaných Komisí EU a přijetí dalších bezpečnostních opatření k zabezpečení údajů.