

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PRODUKTU CHATBOT

společnosti ARTIN, spol. s r. o.

Právnícká osoba založená podle práva České republiky, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C vložka 30849

Se sídlem Božetěchova 3021/19, Královo Pole, 612 00 Brno

Identifikační číslo (IČO) 25531115, Daňové identifikační číslo (DIČ) CZ25531115 (dále také jen „ARTIN“)

(dále též jako „VOP“)

## OBSAH

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PRODUKTU CHATBOT .....	1
I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ .....	1
II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ.....	1
III. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN.....	2
IV. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ.....	3
V. IMPLEMENTACE .....	3
VI. PODPORA .....	3
VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY .....	4
VIII. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ .....	4
IX. NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI.....	5
X. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU .....	6
XI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ .....	6
XII. UKONČENÍ SMLOUVY .....	6
XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	7

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

- Pro účely těchto VOP pojem:
  - „**Klientem**“ se rozumí obchodní společnost nebo nezávislý podnikatel, který má zájem o dodávku Produktu od společnost ARTIN; pro účely těchto VOP Klientem není fyzická osoba v postavení spotřebitele;
  - „**Smluvními stranami**“ se rozumí společně společnost ARTIN a Klient jako smluvní strany smluvního vztahu uzavřeného na základě Smlouvy;
  - „**Smlouvou**“ se rozumí smluvní vztah uzavřený mezi Smluvními stranami podrobněji definující rozsah poskytovaného Produktu, jež byla mezi ARTIN a Klientem uzavřena jedním ze způsobů definovaných v článku II. odst. 6 těchto VOP, přičemž nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP a případně další odsouhlasené přílohy;
  - „**Nabídkou**“ individualizovaná nabídka ARTIN na poskytování Produktu Klientovi obsahující rozsah poskytovaného Produktu, přehled souvisejících služeb, včetně rozsahu všech prací a jejich ceny. Vypracování individualizované nabídky není podmínkou uzavření Smlouvy;
  - „**Produktem**“ se rozumí softwarový produkt „Chatbot“, skládající se ze tří hlavních částí, tj. webového klienta, chatbot serveru a administračního rozhraní tak, jak je popsán v technické specifikaci dostupné na webových stránkách ARTIN <https://chatbot.artin.cz/>;
  - „**Podporou**“ se rozumí reaktivní a proaktivní procesy odstraňování vad a řešení incidentů, které způsobí nebo mohou způsobit přerušení poskytování Produktu, nebo snížení kvality Produktu, zejména pak servis Produktu (podpora aplikace, uživatelská podpora), a to v rozsahu sjednaném mezi Smluvními stranami, kdy základní Podpora je poskytování Klientovi bezplatně;
  - „**Implementaci**“ se rozumí souhrn procesů a činností směřujících k přizpůsobení softwarového a/nebo hardwarového vybavení Klienta podle předem definovaných pravidel ujednaných mezi Smluvními stranami a k nasazení či instalaci Produktu u Klienta;
  - „**Webové stránky**“ se rozumí webové stránky ARTIN dostupné na adrese: <https://chatbot.artin.cz/>.

## II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- Účelem těchto VOP je zejména upravit práva a povinnosti související s dodávkou Produktu Klientovi a nastavit pravidla spolupráce mezi Smluvními stranami.
- PŘEDMĚT PLNĚNÍ.** Předmětem plnění dle Smlouvy je dodávka softwarového produktu „Chatbot“ společností ARTIN jako poskytovatelem jeho Klientům jako odběratelům, a to formou

- a. **Cloudového řešení**, tj. umístění chatbota v cloudu a integrace Klienta do aplikace, nebo
  - b. **On-premise řešení**, tj. umístění chatbota v interním prostředí Klienta na jeho serveru;  
a poskytnutí Podpory a případné Implementace k Produktu v ujednaném rozsahu.
3. **FORMA SMLOUVY**. Smlouva mezi ARTIN a Klientem může být uzavřena:
- a. v listinné/papírové podobě podpisem Smlouvy ze strany obou Smluvních stran, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VOP, nebo
  - b. elektronicky, tj. projevem akceptace Nabídky ARTIN na uzavření Smlouvy ze strany Klienta s využitím elektronických prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím e-mailu či jinou prokazatelnou elektronickou formou, potvrzující vůli obou Smluvních stran na uzavření Smlouvy a jejího obsahu, nebo elektronickým potvrzením Nabídky ARTIN na Webových stránkách.
4. **POPTÁVKA KLIENTA**. Klient může učinit nezávaznou poptávku na Produkt buď prostřednictvím Webových stránek, nebo prostřednictvím e-mailové adresy chatbot@artin.cz, kdy na základě této poptávky učiní ARTIN Klientovi Nabídku.
5. **NABÍDKA ARTIN**. Nabídka na uzavření Smlouvy ze strany ARTIN může být učiněna písemně v listinné podobě, elektronicky, nabídkou na Webové stránce, nebo jakoukoliv jinou objektivně zjistitelnou formou a bude obsahovat vedle návrhu obsahu smluvního vztahu také informace o všech dokumentech, které mají být nedílnou součástí Smlouvy a upravují práva a povinnosti Smluvních stran, jako jsou zejména tyto VOP.
6. **UZAVŘENÍ SMLOUVY**. Smlouva je uzavřena až po dosažení shody o všech jejích náležitostech ze strany obou Smluvních stran. Smlouva je uzavřena:
- a. okamžikem podpisu Smlouvy v listinné/papírové podobě ze strany obou Smluvních stran, nebo
  - b. akceptací Nabídky ze strany Klienta, která nesmí obsahovat žádné dodatky, výhrady, omezení, odchylky, ani jiné změny, ani nesmí odkazovat na jiné obchodní podmínky než na tyto VOP, není-li mezi Smluvními stranami výslovně ujednáno jinak. V případě výhrad Klienta k Nabídce se Smluvní strany mohou domluvit na její úpravě na další verzi, a to i opakovaně, dokud mezi Smluvními stranami nedojde k dosažení shody o všech náležitostech smluvního vztahu.
- Uzavřením Smlouvy Smluvní strany prohlašují, že se s textem všech dokumentů a příloh, které jsou součástí Smlouvy, řádně seznámily a je jim znám jejich význam.
7. **ZMĚNY SMLOUVY**. V případě zájmu Smluvních stran o doplnění či jinou úpravu Smlouvy uzavřou Smluvní strany dodatek ke Smlouvě, a to buď v listinné/papírové podobě podpisem dodatku, nebo uzavřením dodatku s využitím elektronických prostředků komunikace na dálku, potvrzující vůli obou Smluvních stran na uzavření dodatku a jeho obsahu. Toto ujednání se neuplatní při úpravě VOP způsobem předvídaným těmito VOP.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Smluvní strany se při plnění Smlouvy zavazují postupovat ve vzájemné shodě a respektovat práva druhé Smluvní strany a dbát tak práv a oprávněných zájmů druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny postupovat při zajišťování předmětu Smlouvy s náležitou odbornou péčí, dle svého nejlepšího vědomí a dodržovat všechna práva a povinnosti stanovená Smlouvou.
2. **POVINNOSTI ARTIN**. ARTIN se zavazuje:
  - a. poskytovat Klientovi Produkt, Podporu a Implementaci v termínu, rozsahu a kvalitě ujednaném dle Smlouvy;
  - b. veškeré odborné práce vykonávat prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků.
3. **POVINNOSTI KLIENTA**. Klient se zavazuje:
  - a. včas a řádně hradit ARTIN odměnu za Produkt, Podporu a případnou Implementaci;
  - b. dodat ARTIN veškeré informace, podklady a data potřebná pro poskytování plnění Klientovi dle Smlouvy, která jsou prosta právních i věcných vad a nebudou zatížena právy třetích osob;
  - c. v případě potřeby poskytnout ARTIN součinnost nutnou k instalaci Produktu na Klientem určenou platformu a jeho zprovoznění;
  - d. bude-li to nutné, zajistit přístup na potřebná pracoviště a do prostor Klienta, přístup k provozovanému aplikačnímu softwarovému vybavení a hardwarovému vybavení Klienta za účelem plnění Smlouvy,
  - e. zajistit dodržování všech platných právních předpisů, zejména týkajících se práv duševního vlastnictví při využívání Produktu nebo přístupu k Produktu ze strany svých pracovníků i třetích osob.
4. **UŽITÍ PRODUKTU KLIENTEM**. Klient je oprávněn užívat Produkt nebo s ním nakládat výhradně ke sjednanému účelu, tj. jako komunikační nástroj s uživateli či návštěvníky jeho webového portálu a umístit jej výhradně na webovém portálu či portálech sjednaných s ARTIN ve Smlouvě. Klient se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití Produktu. Klient bere na vědomí, že je striktně zakázáno:
  - a. provádět jakýkoliv scraping, reverse engineering a neoprávněné modifikace Produktu;
  - b. Produkt dekompileovat, upravovat na úrovni kódu (zasahovat do binárního kódu ani zdrojového kódu), s výjimkou předvídaného uživatelského nastavení, či jakkoli měnit jeho funkčnost, rozmnožovat jej či zpracovávat kód;
  - c. Produkt rozšiřovat nebo vytvářet jeho kopie;
  - d. zkoumat, studovat či zkoušet funkčnost Produktu za účelem zjištění myšlenek a principů, na nichž je založen s potenciálním cílem odhalit princip fungování a vytvořit podobný produkt.
5. **MÍSTO PLNĚNÍ**. Plnění dle Smlouvy bude poskytováno dle vhodnosti a povahy daného plnění, zpravidla elektronickou formou (např. prostředky elektronické komunikace, prostřednictvím vzdáleného přístupu apod.), v sídle a pobočkách ARTIN, bude-li však vhodná či potřebná fyzická účast pracovníka ARTIN u Klienta, bude plnění poskytováno v sídle Klienta, jeho pobočkách nebo jiném místě ujednaném s Klientem a Klient se zavazuje poskytnout pro takové plnění veškerou potřebnou součinnost.

#### IV. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- PROHLÁŠENÍ.** Pro účely Smlouvy ARTIN prohlašuje, že ARTIN disponuje všemi potřebnými oprávněními, tj. buď je výlučným vykonavatelem majetkových autorských práv k počítačovému programu představujícímu Produkt, nebo disponuje právy a souhlasly nakládat s počítačovým programem, anebo se jedná o počítačový program, jehož licence umožňují ARTIN použít tento počítačový program i bez definovaného souhlasu. ARTIN prohlašuje, že užívání Produktu není v rozporu s autorskými ani jinými právy třetích osob, a že nic ARTIN nebrání v tom, aby Klientovi poskytoval Produkt v rozsahu stanoveném Smlouvou.
- LICENCE.** ARTIN poskytuje Smlouvou Klientovi licenci k užití Produktu za účelem definovaným těmito VOP, a to jako licenci **nevýhradní**, bez územního omezení a po dobu trvání Smlouvy.
- SUBLICENCE.** Klient je oprávněn udělit sublicenci k užívání Produktu dalším osobám pouze bude-li to Smlouvou výslovně dohodnuto. Smlouva pak musí obsahovat informaci, zda je v takovém případě Klient sám oprávněn k užití Produktu, nebo je oprávněn pouze poskytnutí sublicence třetím subjektům, dále pak identifikaci těchto osob, kterým bude udělena sublicence, a webových portálů, na nichž bude Produkt umístěn. V případě zájmu o rozšíření osob, kterým Klient poskytuje sublicenci k Produktu, a jejich webových portálů, jsou Smluvní strany oprávněny tento okruh rozšířit odsouhlasením předemtných osob, webových portálů a podmínek poskytnutí této sublicence včetně všech poplatků, a to buď v listinné/papírové podobě podpisem dodatku ke Smlouvě, nebo elektronickým dodatkem Smlouvy s využitím elektronických prostředků komunikace na dálku (např. elektronickým potvrzením na Webových stránkách, prostřednictvím e-mailu či jinou prokazatelnou elektronickou formou). Nebude-li Smluvními stranami ujednáno jinak, platí, že sublicence zaniká současně se zánikem licence.
- Pro vyloučení pochybností ARTIN není v žádném případě povinen k jakémukoliv poskytnutí, zpřístupnění či zveřejnění jakýchkoliv zdrojových kódů k Produktu. Klient prohlašuje, že učiní všechna potřebná opatření, aby zabránil neoprávněnému užívání, šíření či kopírování jakékoliv části Produktu jako celku nebo i jeho jednotlivých částí. Současně se Klient zavazuje využívat výhradně legální software při využívání Produktu ze strany ARTIN.

#### V. IMPLEMENTACE

- Nebude-li Smluvními stranami ujednáno ve Smlouvě jinak bude Implementace poskytnuta v rozsahu:
  - nastavení Produktu;
  - naplnění Produktu texty;
  - ladění Produktu za pilotního provozu;
  - integrace Produktu na systémy 3. osob;
 a to vše v termínu a za cenu Implementace sjednanou ve Smlouvě.
- Má se za to, že Implementace je poskytnuta včas, pokud nejpozději do termínu sjednaného ve Smlouvě pro provedení Implementace umožní ARTIN Klientovi užívat Produkt, resp. začít ověřovat jeho funkčnost. Dokončená Implementace se provedením stává funkční součástí Produktu a předmětem licenčního ujednání dle těchto VOP.
- KONZULTAČNÍ SLUŽBY.** Spolu se službami Implementace poskytne ARTIN Klientovi také konzultační služby související s Implementací, která je předmětem Smlouvy, a to v rozsahu, který je nezbytný za účelem umožnění řádného užívání Produktu ze strany Klienta. Pro účely poskytování konzultačních služeb bude použita jednotka jedné člověkohodiny, tj. 60 minut pracovního času poskytnutého jedním pracovníkem ARTIN na zajištění příslušného plnění, nebo jednoho člověkodne, tj. 8 člověkohodin.
- OVĚŘENÍ FUNKČNOSTI.** Klient je povinen prověřit funkčnost Produktu po provedení Implementace nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo ze strany ARTIN umožněno užití Produktu, a ve stejném termínu potvrdit (písemně v listinné podobě nebo elektronicky) akceptační protokol a předat jej ARTIN, nebo informovat (písemně v listinné podobě nebo elektronicky) ARTIN o vadách zjištěných v rámci prověření. V případě, že Klient ARTIN ve lhůtě tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo ze strany ARTIN umožněno užití Produktu, neinformuje o žádných vadách, má se za to, že žádné vady nebyly zjištěny a došlo z jeho strany k potvrzení akceptačního protokolu.

#### VI. PODPORA

- ZÁKLADNÍ BEZPLATNÁ PODPORA.** ARTIN poskytuje Klientovi základní uživatelskou Podporu pro případ poruch či závad Produktu zdarma, a to prostřednictvím emailové adresy uvedené ve Smlouvě, případně pomocí kontaktního formuláře HelpDesku dostupného na [artinchatbot.zendesk.cz](mailto:artinchatbot.zendesk.cz), v pracovní dny v čase 9:00 - 16:00 SEČ. Klient je povinen v požadavku na poskytnutí Podpory charakterizovat ARTIN zjištěné závady Produktu ihned po jejich zjištění s popisem situace a činnosti, která vedla ke vzniku závady, a to veškeré jemu známé okolnosti v pravdivé a nezkrácené podobě. ARTIN se zavazuje řešit závady Produktu uvedené v požadavku na poskytnutí Podpory na bázi „best effort“ za účelem zajištění bezvadného fungování či provozu Produktu užívaného Klientem.
- ROZŠÍŘENÁ PODPORA VYŠŠÍ ÚROVNĚ.** Smluvní strany se mohou ve Smlouvě dohodnout na rozšířené Podpoře vyšší úrovně se stanovením rozsahu a podmínek takové rozšířené Podpory vyšší úrovně a poplatku za tuto Podporu. Sjednání rozšířené Podpory vyšší úrovně lze provést i kdykoliv za trvání Smlouvy, a to buď v listinné/papírové podobě podpisem dodatku ke Smlouvě, nebo elektronicky s využitím elektronických prostředků komunikace na dálku, např. elektronickým potvrzením na Webových stránkách, prostřednictvím e-mailu či jinou prokazatelnou elektronickou formou, potvrzující vůli obou Smluvních stran na uzavření dodatku a jeho obsahu.
- VÝLUKY.** ARTIN je oprávněn Produkt kdykoli upravit za účelem jeho rozšíření, vylepšení, aktualizace nebo odstranění chyb. Klient je povinen tyto změny přijmout a respektovat. V případě, že by provedení těchto změn vyžadovalo vyloučení Produktu, je ARTIN oprávněn jeho provoz pozastavit, a to v rozsahu nutném k provedení těchto změn.
- ARTIN je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Produktu z následujících důvodů:
  - v důsledku mimořádné nepředvídané a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli ARTIN (např. vyšší moc);
  - realizace údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě;
  - stanovených v příslušných právních předpisech, např. při nebezpečí vzniku krizové situace a za krizového stavu dle § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („zákon o elektronických komunikacích“) nebo při závažném porušení bezpečnosti a komunikační sítě ARTIN z důvodu poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení dle § 98 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích;

- d. 30denního prodlení Klienta s úhradou plateb za Produkt a nezjednání nápravy ani v náhradní 10denní lhůtě, po písemné výzvě ARTIN k úhradě;

Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že nárok ARTIN na úhradu ceny za Produkt či jiné služby dle Smlouvy ze strany Klienta není dotčen omezením či pozastavením poskytování Produktu z výše uvedených důvodů.

## VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cena za Produkt a případnou rozšířenou Podporu vyšší úrovně a Implementaci, bude Smluvními stranami sjednána ve Smlouvě. Není-li mezi Smluvními stranami ujednáno jinak, jsou ceny sjednány v CZK a uváděny bez DPH, kdy k ceně Produktu, Podpory a případné Implementace bude připočteno DPH v souladu s aktuálními platnými právními předpisy.
- CENA ZA PRODUKT.** Klient se zavazuje hradit ARTIN cenu za Produkt, která je rozdělena do dvou (2) částí:
  - cena za instalaci Produktu**, kterou je Klient povinen zaplatit po provedení instalace Produktu;
  - licenční poplatek za Produkt** sjednaný Smluvními stranami jako měsíční platba za užívání Produktu. Není-li ujednáno ve Smlouvě jinak, bude Klientovi licenční poplatek za Produkt fakturován za každý měsíc poskytování Produktu a jeho fakturace bude prováděna vždy k poslednímu kalendářnímu dni měsíce, ve kterém byl Produkt Klientovi poskytován. Za první měsíc poskytování Produktu je Klientovi účtována pouze poměrná část měsíce od data zahájení poskytování Produktu.
- CENA IMPLEMENTACE.** Platba za Implementaci a související konzultační služby bude Smluvními stranami sjednána ve Smlouvě a bude Klientovi fakturována po akceptaci potvrzením akceptačního protokolu dle čl. V. odst. 4 těchto VOP.
- PLATBA ZA ROZŠÍŘENOU PODPORU VYŠŠÍ ÚROVNĚ.** Základní Podpora je Klientovi poskytována bezplatně. Platba za rozšířenou Podporu vyšší úrovně bude Smluvními stranami sjednána ve Smlouvě jako měsíční platba a bude Klientovi fakturována za každý měsíc poskytování rozšířené Podpory vyšší úrovně v rozsahu a variantě stanovené Smluvními stranami. Fakturace ceny za rozšířenou Podporu vyššího úrovně bude prováděna současně s fakturací licenčního poplatku za Produkt.
- VYSTAVENÍ FAKTURY.** ARTIN je oprávněn vystavit fakturu za poskytnutí Produktu, Podpory a případné Implementace v souladu s těmito VOP. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů.
- SPLATNOST.** Splatnost faktur je sjednána na **14 dnů**. Úhrada faktury bude realizována bankovním převodem na účet ARTIN uvedený na faktuře. Pro včasnost platby je vždy rozhodující den, kdy byla platba připsána na účet ARTIN. Platby přijaté na účet ARTIN bez ohledu na stanovený účel je ARTIN oprávněn použít podle své úvahy nejprve na pokrytí vždy nejstarší splatné pohledávky za Klientem.
- ELEKTRONICKÁ FAKTURACE.** Klient v souladu s § 26 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, poskytuje ARTIN souhlas s vystavováním a používáním daňového dokladu (faktury) v elektronické podobě, kdy elektronické faktury budou Klientovi zasílány pouze elektronicky buď na e-mailovou adresu Klienta, nebo jiným způsobem odsouhlaseným Smluvními stranami.

## VIII. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- Smluvní strany shodně konstatují, že při poskytování Produktu dle Smlouvy bude docházet ke vzájemnému sdělování informací, jež Smluvní strany považují za důvěrné a nemají zájem na jejich zveřejnění.
- DEFINICE DŮVĚRNÉ INFORMACE.** Za důvěrné informace Smluvní strany považují veškeré informace, které splňují současně kritéria:
  - jde o informaci nebo dokumentaci poskytnutou jednou Smluvní stranou („**Sdělovací strana**“) druhé Smluvní straně („**Přijímající strana**“) v ústní nebo v písemné formě, a
  - jde o informaci nebo dokumentaci, kterou lze označit za skutečnost konkurenčně významnou, určitelnou, ocenitelnou a v příslušných kruzích běžně nedostupnou, která má být podle jejich původce či majitele utajena.
- Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany konstatují, že pro účely Smlouvy považují za důvěrné informace také:
  - informace o právech a povinnostech Smluvní stran, jakož i informace o **cenách sjednaných mezi Smluvními stranami Smlouvou**;
  - informace, které se týkají některé ze Smluvních stran, jejího dodavatele nebo odběratele, zejména informace o její činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how;
  - veškeré technické informace, zejména informace o produktech, vývoji produktů nebo popisy funkcí, výkonu, specifikace nebo zadávací dokumentace a další technické dokumenty včetně příruček, technických postupů a procesů a dalších odborných znalostí, a to zejména znalostí technických;
  - veškeré důvěrné informace a data, která Klient vloží na servery ARTIN prostřednictvím Produktu.
- Za důvěrné se nepovažují informace:
  - které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany Smluvní stranou;
  - získané Přijímající stranou na základě postupu nezávislého na smluvním vztahu založeném Smlouvou nebo druhé straně, pokud je Přijímající strana schopna tuto skutečnost doložit;
  - poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany;
  - které byly Přijímající stranou zveřejněny s předchozím písemným souhlasem Sdělovací strany.
- NAKLÁDÁNÍ S DŮVĚRNÝMI INFORMACEMI.** Smluvní strany se zavazují tyto důvěrné informace chránit, respektovat a nepřístupnit je třetím osobám, a to ani v důsledku nedbalosti, nevyužívat žádnou důvěrnou informaci Sdělovací strany pro svou potřebu, pro potřebu vlastního podnikání, ani pro potřebu jakékoli třetí osoby, bez předchozího písemného souhlasu Sdělovací strany.
- Přijímající strana se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po ní lze spravedlivě požadovat, k zamezení přístupu k výše uvedeným důvěrným informacím jakékoliv neautorizované třetí osobě a chránit důvěrné informace minimálně stejným způsobem, jakým chrání své obchodní tajemství, vždy však způsobem obvyklým pro ochranu takových důvěrných informací.
- Přijímající strana je oprávněna zpřístupnit důvěrné informace pouze těm zaměstnancům, zástupcům, spolupracujícím subjektům, konzultantům či právním poradcům, kteří potřebují znát tyto důvěrné informace pro řádný výkon své činnosti. Současně je Přijímající strana povinna zavázat tyto subjekty k dodržování pravidel k nakládání s důvěrnými informacemi minimálně v rozsahu stanoveném těmito VOP.

Přijímající strana odpovídá v plném rozsahu za porušení povinností týkajících se důvěrných informací, kterého se dopustí třetí osoba, kterou tato Smluvní strana zavázala či měla zavázat k utajení důvěrných informací.

8. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že veškeré důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví Sdělovací strany a Přijímající straně nejsou udělena žádná oprávnění či jiná práva vztahující se k těmto informacím.
9. Sdělovací strana bere na vědomí, že Přijímající strana je povinna zpřístupnit některé z důvěrných informací státním orgánům ve výjimečných případech výslovně stanovených právními předpisy. V takovém případě je Přijímající strana povinna ihned poté, co je státními orgány o zpřístupnění těchto informací požádána, informovat o tomto postupu a o rozsahu požadovaného zpřístupnění Sdělovací stranu.
10. Přijímající strana se zavazuje zacházet s důvěrnými informacemi po celou dobu existence důvěrných informací, a to i po skončení smluvního vztahu mezi Sdělovací a Přijímající stranou, kdy tyto informace mohl využívat, ledaže tyto informace budou zveřejněny nebo zpřístupněny.
11. **PŘEBÍRÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ.** Smluvní strany se současně zavazují, že nebudou přímo ani nepřímo oslovovat, lákat nebo nabízet zaměstnání jakékoli osobě zaměstnané nebo spolupracující s druhou Smluvní stranou po dobu trvání Smlouvy a minimálně 12 měsíců po ukončení Smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

## IX. NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI

1. ARTIN postupuje při zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Informace o zásadách a postupech při zpracování osobních údajů ARTIN jsou uvedeny v Informacích o zpracování osobních údajů, která jsou zveřejněna na webových stránkách, („**Informace o zpracování osobních údajů**“).
2. Poskytuje-li ARTIN Klientovi v rámci Produktu datový prostor pro účely uložení dat Klienta, Klient bere na vědomí, že ve vztahu k osobním údajům, které uloží na servery ARTIN, vystupuje Klient v pozici správce osobních údajů a ARTIN v pozici zpracovatele osobních údajů.
3. ARTIN prohlašuje, že Služba splňuje podmínky zabezpečení osobních údajů ve smyslu článku 32 a násl. GDPR. Služba splňuje s přihlédnutím k aktuálnímu stavu techniky a počítačových programů podmínky pro:
  - a. schopnost zajistit neustálou důvěrnost, dostupnost a odolnost systému zpracování;
  - b. schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
  - c. pravidelné testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
  - d. bezpečnost přístupu a bezpečnost proti neoprávněnému přístupu k osobním údajům.
4. ARTIN prohlašuje, že data, která má nebo bude mít Klient uložena na serverech ARTIN, budou fyzicky uložena na území České republiky, případně států EU.
5. ARTIN neodpovídá za to, zda Klient jako správce osobních údajů disponuje právními tituly ke zpracování osobních údajů.
6. ARTIN jako zpracovatel osobních údajů vede ve smyslu článku 30 odst. 2 GDPR přiměřeným způsobem záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Klienta, a to v rozsahu uvedeném v citovaném článku GDPR.
7. Klient souhlasí s tím, aby ARTIN zpracovával a analyzoval data Klienta za účelem zlepšování a rozšiřování Produktu a jeho kvality pro Klienta.
8. **SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ.** Uzavřením Smlouvy dochází dle těchto VOP automaticky též k uzavření Smlouvy o zpracování osobních údajů dle čl. 28 GDPR s následujícím obsahem:

**Předmět zpracování:** Předmětem zpracování jsou osobní údaje, které Klient uloží na servery ARTIN dle pravidel obsažených ve Smlouvě.

**Doba zpracování:** ARTIN zpracovává osobní údaje po dobu trvání Smlouvy a následně po dobu 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

**Povaha a účel zpracování:** Účelem zpracování je plnění povinností dle Smlouvy, zejména poskytování datového prostoru pro účely uložení dat Klienta prostřednictvím Produktu.

**Typ zpracovávaných osobních údajů:** Nelze konkrétně specifikovat. Bude se jednat zejména o základní osobní údaje (jméno, příjmení, IČO, bydliště/místo podnikání), kontaktní osobní údaje (telefon, e-mail), bankovní spojení.

**Kategorie subjektů údajů, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány:** klienti, zákazníci, dodavatelé a odběratelé Klienta, příp. zástupci těchto dodavatelů, odběratelů.

**Povinnosti ARTIN jako zpracovatele osobních údajů:** ARTIN se zavazuje:

- a. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Klienta;
- b. zajistit, aby byli pověřeni pracovníci ARTIN, kteří se dostanou do kontaktu s osobními údaji, zavázáni k mlčenlivosti;
- c. provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku;
- d. zohlednit povahu zpracování a být Klientovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění povinností Klienta reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III GDPR (Práva subjektu údajů);
- e. být Klientovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR (Zabezpečení osobních údajů), a to při zohlednění povahy zpracování informací, jež má ARTIN k dispozici;
- f. bez zbytečného odkladu ohlásit Klientovi případy porušení zabezpečení osobních údajů, hlášení o případu porušení zabezpečení osobních údajů bude provedeno v souladu s článkem 33 a 34 GDPR;
- g. poskytnout Klientovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny výše uvedené povinnosti a umožnit Klientovi kontrolu splnění uvedených povinností. V případě kontroly se ARTIN zavazuje poskytovat Klientovi součinnost;
- h. že v souladu s rozhodnutím Klienta všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Klientovi po ukončení poskytování Produktu a vymaže existující kopie, není-li právními předpisy stanovena povinnost uložení daných osobních údajů;

- i. přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

**DALŠÍ ZPRACOVATELÉ:** Klient dává souhlas k tomu, aby ARTIN zapojila do zpracování osobních údajů další zpracovatele. ARTIN je však povinen zavázat je ve shodném rozsahu dle tohoto článku VOP a GDPR.

## X. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU

- ARTIN nese odpovědnost za to, že Produkt má vlastnosti a funkcionalitu, které umožňují jeho řádné užívání a nemá právní vady.
- PŘEDCHÁZENÍ VZNIKU ÚJMY.** Smluvní strany se zavazují vyvíjet soustavně maximální úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklé újmy. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost za řádné plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI SMLUVNÍCH STRAN.** Žádná ze Smluvních stran neodpovídá v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy, za:
  - újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany, pokud strana, která měla podle takového zadání plnit, nemohla přes vynaložení veškeré možné péče rozpoznat, že se jedná o chybné zadání;
  - újmu vzniklou v důsledku prodlení s plněním závazků druhou Smluvní stranou;
  - ušlý zisk druhé Smluvní strany a nároky třetích stran vůči druhé Smluvní straně;
  - za opoždění způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, kdy za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, pokud není možné rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době jejího vzniku překážku předpokládala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla až v době, kdy povinná strana byla ve zpoždění s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezené pouze na dobu, kdy trvá překážka, se kterou jsou tyto povinnosti spojené.
- VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI ARTIN.** ARTIN nese odpovědnost za újmu Klienta vzniklou z důvodů dočasné částečné a/nebo úplné nedostupnosti Produkt v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy a tyto VOP, a dále za jakoukoliv přímou nebo nepřímou újmu způsobenou zejména:
  - nesprávným používáním Produktu;
  - provozními incidenty zapříčiněnými změnami systémového prostředí provedenými Klientem nebo třetí osobou;
  - technickými či jinými omezeními na straně Klienta nebo způsobenými třetí osobou, která jsou příčinou nefunkčnosti Produktu;
  - nesplněním minimálních systémových či jiných požadavků na provoz Produktu;
  - zavírováním lokální sítě Klienta nebo jeho počítačů počítačovými viry (spyware, malware, ransomware aj.), popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem;
  - poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě Klienta;
  - objektivní nemožností plnění ze strany ARTIN a dalšími skutečnostmi, které nejsou v moci ARTIN (např. propustnost a rychlost sítě Internet, kvalita či změna v připojení třetích stran apod.);
  - porušením povinnosti Klienta k poskytování součinnosti či spolupůsobení;
  - v souvislosti s obsahem komunikace v rámci Produktu s uživateli či návštěvníky webového portálu Klienta nebo třetí osoby.
- LIMITACE ODPOVĚDNOSTI.** V případě vzniku újmy na straně Klienta si Smluvní strany dohodly omezení náhrady případné újmy vzniklé Klientovi tak, že celková náhrada újmy je omezena výší peněžitého plnění obdrženého ARTIN ze strany Klienta dle Smlouvy za dobu posledního kalendářního čtvrtletí.

## XI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- V případě, že Klient nezaplatí cenu za Produkt, Podporu či Implementaci ve lhůtě splatnosti, je ARTIN oprávněn pozastavit poskytování Produktu do doby, než bude cena za Produkt, Podporu či Implementaci zcela uhrazena, aniž by bylo pozastavení poskytování Produktu považováno za porušení povinností ze strany ARTIN. Nárok ARTIN na úhradu ceny za Produkt za dobu pozastavení poskytování Produktu dle předchozí věty tohoto bodu není dotčen.
- Jestliže je Klient v prodlení úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy, je ARTIN oprávněn uplatnit nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení;
- V případě porušení ujednání o nakládání s důvěrnými informacemi ze strany Přijímající strany je Sdělující strana oprávněna požadovat po Přijímající straně smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- OBJEKTIVNÍ NEMOŽNOST PLNĚNÍ.** V případě, že prodlení kterékoli ze Smluvních stran nastalo z důvodu objektivní nemožnosti plnění, se má za to, že prodlení nenastalo, a to po celou dobu trvání těchto důvodů. Smluvní strana, jíž se důvody objektivní nemožnosti plnění týkají, je povinna o trvání důvodu objektivní nemožnosti plnění neprodleně informovat druhou Smluvní stranu.
- NÁHRADA ÚJMY.** Úhradou smluvní pokuty dle tohoto článku VOP či jiných ujednání Smlouvy není dotčeno právo poškozené strany na náhradu újmy způsobené porušením povinností, a to za podmínek stanovených těmito VOP.

## XII. UKONČENÍ SMLOUVY

- DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY.** Není-li mezi Smluvními stranami ujednáno jinak, Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností jejího ukončení výpovědí, odstoupením od Smlouvy nebo dohodou Smluvních stran dle podmínek stanovených níže v těchto VOP.
- ZPŮSOBY UKONČENÍ SMLOUVY.** Není-li mezi Smluvními stranami ujednáno jinak, Smlouvu lze ukončit:
  - Výpověď ze strany Klienta,** a to bez udání důvodu, přičemž výpověď musí být doručena ARTIN nejpozději čtrnáct (14) dnů před požadovaným datem ukončení, je-li požadované datum ukončení ze strany Klienta dříve, bude Smlouva ukončena nejdříve až po uplynutí 14 dnů od data doručení výpovědi Klienta ARTIN;

- b. **Výpovědi ze strany ARTIN**, a to bez udání důvodu s výpovědní dobou 2 měsíce, s tím, že výpovědní doba začíná běžet dnem doručení výpovědi Klientovi;
  - c. **odstoupením od Smlouvy**. Každá ze stran může odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinnosti druhou Smluvní stranou, zejména:
    - i. v případě nesplnění povinnosti dle Smlouvy za podmínky, že porušující Smluvní strana nesjednala nápravu ani ve lhůtě 30 dnů od doručení písemného upozornění specifikujícího porušení smluvní povinnosti;
    - ii. ARTIN je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě prodlení Klienta s úhradou peněžitých plnění dle Smlouvy delším než 30 dnů;
    - iii. ARTIN je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Klient užívá Produkt v rozporu se Smlouvou a tento závadný stav neodstraní ani na základě výzvy ARTIN s lhůtou k nápravě v trvání nejméně 7 dnů od doručení takové výzvy;
    - iv. v případě, že bude příslušným soudem pravomocně rozhodnuto o úpadku druhé Smluvní strany ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, ve znění pozdějších předpisů; nebo
    - v. druhá Smluvní strana vstoupí do likvidace, ať už rozhodnutím příslušného soudu nebo orgánů druhé Smluvní strany; kdy odstoupení je účinné dnem jeho doručení druhé Smluvní straně, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném odstoupení.
  - d. **dohodou smluvních stran**.
3. **DŮSLEDKY UKONČENÍ SMLOUVY**. Klient bere na vědomí, že při ukončení Smlouvy dochází k ukončení s účinky ex nunc a Klientovi nevzniká nárok na vrácení jakýchkoliv peněžitých plnění za již poskytnutý Produkt či jakékoli jiné služby dle Smlouvy. V případě, že bude Smlouva mezi Smluvními stranami ukončena k jinému, než poslednímu dni v měsíci, Klientovi bude za poskytování Produktu účtována pouze poměrná část měsíce do data ukončení poskytování Produktu. Ukončením Smlouvy nezanikají ustanovení, která mají podle zákona nebo Smlouvy trvat i po zrušení Smlouvy. Ukončením Smlouvy především nezaniká nárok na náhradu škody nebo smluvní pokutu dle Smlouvy. Ukončení Smlouvy se také nijak nedotýká dohody Smluvních stran o způsobu nakládání s důvěrnými informacemi.

### XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **KOMUNIKACE**. Komunikace Smluvních stran probíhá na úrovni smluvních či pověřených zástupců obou Smluvních stran prostřednictvím elektronické pošty na kontaktní e-maily odsouhlasené oběma Smluvními stranami. Tím není dotčena možnost Smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů či poštou prostřednictvím držitele poštovní licence.
2. V případě jakékoliv změny údajů Smluvních stran musí Smluvní strana, u které takovéto změny nastanou, zaslat oznámení o změně druhé Smluvní straně, a to do pěti (5) kalendářních dnů ode dne příslušné změny. Smluvní strana, která tuto povinnost poruší, ponese veškeré nepříznivé důsledky a rizika nedostatku relevantních informací druhé Smluvní strany.
3. **REFERENCE**. ARTIN má právo využít obchodního jména Klienta jako referenčního zákazníka pro informaci třetím stranám. Klient s touto skutečností výslovně souhlasí.
4. **ODCHYLNÁ UJEDNÁNÍ OPROTÍ SMLOUVĚ**. V případě, že se ustanovení těchto VOP liší od Smlouvy, ustanovení Smlouvy, jako individuální dohoda mezi Smluvními stranami, mají přednost před těmito VOP.
5. **ROZHODNÉ PRÁVO**. Smlouva se řídí a je vykládána v souladu s právními předpisy České republiky, bez ohledu na kolizi právních řádů.
6. **ŘEŠENÍ SPORŮ**. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv spory vzniklé ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešit přednostně vzájemnou dohodou. Za tímto účelem se Smluvní strany zavazují před tím, než zahájí řízení před příslušným soudem nebo jiným státním orgánem vyvolat mimosoudní jednání mezi Smluvními stranami Smlouvy, a to jednání oprávněných zástupců Smluvních stran. Teprve nepodaří-li se odstranit spor týkající se Smlouvy či právních vztahů s ní souvisejících smírnou cestou ani do jednoho (1) měsíce od vzniku sporu, jsou Smluvní strany oprávněny řešit tento spor soudně. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory ze Smlouvy budou řešeny výhradně u soudu v České republice. Místní příslušnost bude určena dle sídla ARTIN.
7. **JAZYK**. Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.
8. **ZMĚNA VOP**. ARTIN je oprávněn VOP v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit. ARTIN je povinen oznámit skutečnost, že budou VOP změněny elektronickou formou (např. prostředky elektronické e-mailové komunikace) na kontaktní adresu Klienta, a to alespoň 2 měsíce přede dnem nabytí účinnosti nové verze VOP. Klient má právo změny VOP odmítnout, a to zasláním výpovědi písemně v listinné podobě nebo e-mailem zasláním na adresu ARTIN; výpovědní lhůta se sjednává v délce, která odpovídá počtu dnů zbývajících do účinnosti nové verze VOP. Neodmítne-li Klient změny VOP, které mu byly řádně oznámeny, do doby nabytí účinnosti nové verze VOP, řídí se vztah ze Smlouvy novou verzí VOP ve znění, ve kterém byly Klientovi oznámeny.
9. **ÚČINNOST VOP**. Tyto VOP v aktuálním znění jsou platné a účinné od **1. 7. 2020**