

## Rámcová smlouva o poskytování služeb

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

### **SafeTalk Technology s.r.o.,**

IČO: 17746175, DIČ CZ17746175, se sídlem: Kozí 853/19, 110 00 Praha 1 – Staré Město, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 375979,

zastoupená Bc. Albertem Králikem, jednatelem

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

e-mailová adresa: [REDACTED]

(dále jen Provozovatel“)

a

### **Klient**

#### **Léčebna dlouhodobě nemocných**

IČO: 45243956, neplátce DPH, se sídlem Chittussiho 1108/1a, 160 00 Praha 6 - Bubeneč zastoupená Mgr. Marta Želízková, MBA, ředitelka

[REDACTED]

e-mailová adresa: reditelka@ldn6.cz

(dále jen “Klient“)

uzavírají níže uvedeného dne tuto Smlouvu:

## **I. Úvodní ustanovení**

Tato Smlouva se uzavírá za účelem dodání licence k užití softwarové aplikace SafeTalk poskytované online a dostupné z internetové adresy [www.safetalk.cz](http://www.safetalk.cz) nebo [www.safetalk.io](http://www.safetalk.io)

Provozovatel je vlastníkem software Aplikace SafeTalk a je oprávněn poskytnout Klientovi omezenou licenci k používání Software v souladu s podmínkami této smlouvy.

U plnění, které není upraveno touto Smlouvou, se smluvní vztah řídí obchodními podmínkami dostupnými na webové stránce [www.safetalk.cz](http://www.safetalk.cz) a uvedenými v příloze č. 1 této Smlouvy. Klient potvrzuje, že se s obchodními podmínkami seznámil před podpisem této Smlouvy.

## II. Předmět plnění

Provozovatel se na základě Smlouvy zavazuje Klientovi poskytnout oprávnění k využití Aplikace, a to ve formě **licence k 1 pracovnímu prostředí (Workspace)** v rozsahu tarifu **ENTERPRISE**.

Licence se poskytuje jako nevýhradní, územně neomezená, časově omezená na dobu trvání Smlouvy.

## III. Odměna a splatnost

Klient se zavazuje hradit Provozovateli měsíční odměnu ve výši **490 ,- Kč bez DPH**.

K Odměně bude připočtena DPH v zákonné výši.

Odměna je splatná **měsíčně** a bude Klientem Provozovateli uhrazena na základě faktury vystavené Provozovatelem, a to do 7 dní po vytvoření Workspace. Splatnost faktury je 14 dní od jejího doručení Klientovi na kontaktní e-mail uvedený v záhlaví této Smlouvy.

Nebude-li faktura obsahovat takové náležitosti, je Klient oprávněn k jejímu vrácení k doplnění. V takovém případě se upravuje doba splatnosti faktury s tím, že nová splatnost bude uvedena v nově vystavené opravné faktuře.

## IV. Trvání a výpověď smlouvy

Tato Smlouva je uzavřena na **dobu neurčitou** a vstupuje v platnost okamžikem podepsání oběma stranami.

Každá ze stran má právo vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu. Výpověď musí být provedena písemně a doručena druhé straně nejméně 1 měsíc před zamýšleným datem ukončení platnosti této Smlouvy.

Po ukončení platnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu má Klient právo požadovat archivaci svých dat, která byla archivována v Aplikaci.

Provozovatel se zavazuje archivaci dat Klientovi poskytnout s tím, že oznamovací kanály budou automaticky deaktivovány. Odměna za archivaci je stanovena na **190,- Kč bez DPH / měsíc** a žádost o archivaci musí být provedena písemně a doručena druhé straně nejméně 7 dní před zamýšleným datem požadavku archivace.

Archivace dat proběhne v souladu s relevantními právními předpisy a standardy ochrany osobních údajů.

## **V. Závěrečná ustanovení**

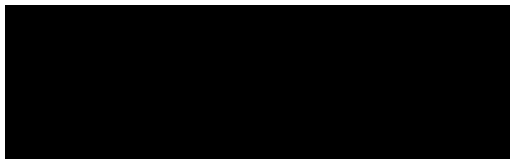
Tato Smlouva představuje celkovou dohodu mezi stranami týkající se předmětu smlouvy a nahrazuje všechny předchozí ústní nebo písemné dohody, porozumění nebo dohody mezi stranami.

Klient nesmí převádět svá práva nebo povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele.

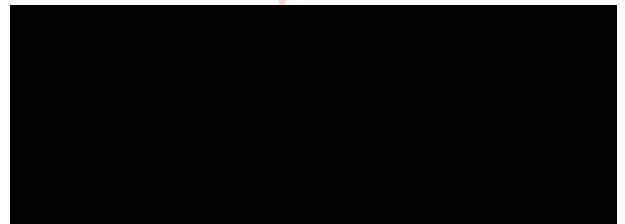
Jakékoliv oznámení, které je třeba podat jedné ze stran, musí být provedeno písemně a doručeno na adresu uvedenou v úvodní části této Smlouvy.

V Praze dne 30. 10. 2023

V Praze dne 30. 10. 2023



Mgr. Marta Želízková, MBA., ředitelka



Bc. Albert Králik, jednatel

## Příloha č. 1

### Všeobecné obchodní podmínky

Provozovatel:

SafeTalk Technology s.r.o.,

IČO: 17746175,

DIČ CZ17746175,

se sídlem: Kozí 853/19, 110 00 Praha 1 – Staré Město, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 375979,

zastoupená Bc. Albertem Králíkem, jednatelem

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

e-mailová adresa: [REDACTED]

Vzájemná práva a povinnosti Uživatelé a Provozovatele pramenící z užívání Aplikace se řídí těmito obchodními podmínkami:

#### 1. Kdo jsme

- 1.1. Aplikace SafeTalk je webová aplikace dostupná na adrese [app.safetalk.io](https://app.safetalk.io) a je navržena tak, aby zjednodušila způsob, jakým spravujete ochranu oznamovatelů, hlášení incidentů, anonymní zpětnou vazbu a politiku otevřených dveří.

#### 2. Definice

- 2.1. V těchto obchodních podmínkách:

- 2.1.1. „Provozovatel“ je Společnost SafeTalk Technology s.r.o., IČO: 17746175, se sídlem Kozí 853/19, Staré Město, 110 00 Praha 1.

- 2.1.2. „Plán“ znamená balíček nebo pevně stanovený soubor funkcí, který je Uživatelům k dispozici za určitou cenu.
- 2.1.3. „Aplikace“ znamená internetovou aplikaci s názvem SafeTalk, mezi jejíž hlavní funkcionality patří správa anonymní komunikace, management whistleblowingu a řešení zpětné vazby, a která je dostupná z internetové adresy safetalk.io nebo safetalk.cz
- 2.1.4. „VOP“ znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky.
- 2.1.5. „Smlouva“ znamená smlouvu uzavřenou ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („Občanský zákoník“) mezi Uživatelem a Provozovatelem, jejímž předmětem je poskytnutí Licence k užívání Aplikace Uživateli za podmínek uvedených v těchto VOP.
- 2.1.6. „Licence“ znamená nevýhradní, nepřenositelnou, odvolatelnou, omezenou licenci k užívání Aplikace a souvisejícího software za podmínek uvedených v těchto VOP.
- 2.1.7. „Uživatel“ znamená jakoukoliv právnickou nebo fyzickou osobu odlišnou od Provozovatele, která užívá Aplikaci.
- 2.1.8. „Uživatelský účet“ znamená neveřejnou část Aplikace, která je uživateli přístupná po zadání Přihlašovacích údajů.
- 2.1.9. „Přihlašovací údaje“ znamenají unikátní kombinaci e-mailu Uživatele a hesla zvoleného Uživatelem, které Uživatel uloží do databáze Aplikace při zřízení Uživatelského účtu prostřednictvím Aplikace a/nebo Uživateli automaticky vygenerovaného Aplikací.
- 2.1.10. „Workspace“ znamená přizpůsobitelný oznamovací systém Aplikace pro správu přijatých oznámení a jejich řešení.

### **3. Proces uzavření smlouvy o užívání Aplikace.**

- 3.1. Zobrazení tlačítka s názvem „ZAREGISTROVAT SE“ v uživatelském prostředí Aplikace je návrhem na uzavření Smlouvy ze strany Provozovatele.
- 3.2. Kliknutí Uživatele na tlačítko „ZAREGISTROVAT SE“ je bezvýhradným přijetím návrhu na uzavření Smlouvy ze strany Uživatele a tímto úkonem je uzavřena Smlouva.
- 3.3. Kliknutím na pole (tzv. checkbox), které obsahuje popis ve znění „Zaškrtnutím tohoto políčka souhlasíte se Smluvními podmínkami a Zásadami ochrany osobních údajů a následným kliknutím na tlačítko ve smyslu 2.2 Uživatel vyjadřuje souhlas s těmito VOP.

3.4. Uzavřením Smlouvy vstupují v účinnost následující ustanovení těchto VOP.

#### **4. Užívání Aplikace.**

4.1. Klient vyjadřuje zájem o využívání Aplikace a Uživatelského účtu a souhlasí s podmínkami uvedenými ve VOP, včetně řádného a včasného placení odměny Provozovateli dle ceníku v příloze č. 1 VOP nebo dle dohody v Rámcové smlouvě, byla-li oběma smluvními stranami podepsána.

4.2. Provozovatel uděluje Uživateli Licenci v rozsahu a za podmínek uvedených v uživatelském prostředí Aplikace, zejména uvedených u daného typu Uživatelského účtu.

4.3. Uživatel se za udělení Licence zavazuje Provozovateli zaplatit odměnu dle Ceníku uvedeného v příloze č. 1 VOP.

4.4. Provozovatel má právo poskytnout plnění Smlouvy (např. zpřístupnit danou část nebo funkcionalitu Aplikace) až v momentě, kdy dojde k zaplacení odměny za poskytnutí Licence, a nezaplatí-li Uživatel za Licenci odměnu v plné výši v Provozovatelem stanovené lhůtě, jinak ihned, ruší se Smlouva bez dalšího od počátku.

4.5. Provozovatel je po uplynutí doby Licence oprávněn plně a/nebo částečně znepřístupnit Uživatelský účet Uživateli.

4.6. Uživatel nemá právo udělit třetí osobě podlicenci k užívání Aplikace.

4.7. Veškerá finanční plnění realizovaná prostřednictvím Aplikace nebo platební brány propojené s Aplikací se považují za zaplacené připsáním celé příslušné částky na příslušný bankovní účet Provozovatele.

4.8. Uživatel má právo na užívání Aplikace za podmínek Smlouvy v aktuální verzi dostupné z příslušné internetové adresy.

4.9. Uživatel se zavazuje při užívání Aplikace jednat tak, aby jemu ani Provozovateli užíváním Aplikace nevznikla žádná škoda.

#### **5. Rozsah služeb.**

5.1. Aplikace bude Uživatelům k dispozici v rámci specifických Plánů vhodných pro individuální využití. Konkrétní funkce, podmínky používání a omezení jednotlivých Plánů jsou k dispozici na stránce ([www.safetalk.cz/cenik](http://www.safetalk.cz/cenik)) nebo v Příloze č. 1 těchto VOP.

5.2. Provozovatel nabízí služby Aplikace v úrovních STANDARD, PREMIUM a ENTERPRISE.

- 5.3. Tarif STANDARD zahrnuje anonymní oznamovací formulář, správu přijatých oznámení spolu s návaznou komunikací, hlídání lhůt, interní komentáře, management rolí, příjem příloh.
- 5.4. Tarif PREMIUM zahrnuje všechny funkce tarifu STANDARD, telefonickou linku, sběr oznámení e-mailem s propojením do Aplikace, posílání emailů z Aplikace s propisem do interních komentářů Aplikace, úpravy formulářů, automatické zprávy
- 5.5. Tarif ENTERPRISE zahrnuje všechny funkce tarifu PREMIUM, přidělené služby Account managera Provozovatele, prioritní podporu dostupnou 24/7, dvoufaktorovou autentizaci, E2E šifrování a landing page na míru.
- 5.6. Nad rámec tarifů STANDARD, PREMIUM a ENTERPRISE může být sjednána správa oznamovacího systému třetí osobou spočívající v zavedení Aplikace, správě oznamovacího systému, příjmu oznámení a jejich posuzování. Sjednává se výlučně uzavřením Rámcové smlouvy, ve které je blíže specifikován rozsah a cena poskytovaných služeb.

## **6. Odměna a splatnost**

- 6.1. Společnost nabízí přístup k Workspace na základě Plánu, který si Uživatel zvolil kdykoli mezi registrací svého účtu a jeho ukončením.
- 6.2. Provozovatel se může rozhodnout nabídnout bezplatnou zkušební verzi některého nebo každého z placených plánů, které jsou v určitém období k dispozici. Bezplatná zkušební verze obvykle poskytuje Uživateli přístup ke všem funkcím a vlastnostem obsaženým v daném Plánu.
- 6.3. Po uplynutí bezplatné zkušební verze bude Uživatel vyzván k provedení platby za plnou verzi Workspace na základě zvoleného Plánu. Uživatel bude informován o možnostech platebních variant a cenách.
- 6.4. Pokud nedojde k zaplacení Uživatelem po uplynutí zkušební verze zdarma bude jeho Uživatelský účet archivován po dobu dvou měsíců od data uplynutí zkušební verze. Během této doby bude mít Uživatel omezený přístup ke svým datům a funkcím Aplikace.
- 6.5. Po uplynutí dvoutříměsíčního období archivace účtu budou všechna data Uživatele nenávratně smazána. Uživatel bude informován o blížícím se datu smazání a bude mu poskytnuta příležitost zálohovat svá data před jejich smazáním.
- 6.6. Provozovatel se může dle vlastního uvážení a bez odpovědnosti vůči jakémukoli Uživateli nebo třetí straně rozhodnout, že kterémukoli Uživateli poskytne přístup k placeným plánům zdarma.

- 6.7. Uživatel se zavazuje hradit Provozovateli odměnu za Workspace dle ceníku, který je přílohou č. 1 těchto VOP.
- 6.8. Uživatel má možnost provést platbu bezhotovostně na účet společnosti nebo platební kartou přes platební bránu Provozovatele. V případě platby bezhotovostně Uživatel uhradí částku na bankovní účet společnosti, který bude specifikován společně s fakturou. V případě platby platební kartou bude Uživatel přeměřován na zabezpečenou platební bránu, kde bude moci provést platbu prostřednictvím platební karty.
- 6.9. Uživatel má možnost volby mezi měsíční a roční platbou za poskytovaný Workspace. Uživatel má právo vybrat si preferovanou platbu při objednávce a následně se řídit zvolenými platebními podmínkami.
- 6.10. Pokud má Uživatel zájem odstoupit od smlouvy, může tak učinit písemně prostřednictvím odeslání emailu na adresu f [REDACTED]. Pokud Uživatel takovým způsobem požádá o ukončení smlouvy, bude smlouva ukončena do 14 dní ode dne obdržení takového požadavku. Uživatel bere na vědomí, že po ukončení smlouvy již nebude mít nárok na žádné další služby nebo výhody poskytované společností. Kromě toho bude Uživatel odpovědný za uhrazení všech nevyřízených plateb nebo závazků vůči společnosti, které vznikly před ukončením smlouvy. Obě strany souhlasí, že písemná forma prostřednictvím emailu na výše uvedenou adresu je dostačujícím způsobem pro komunikaci ohledně ukončení smlouvy."

## 7. Odpovědnost za škodu

- 7.1. Aplikace je Provozovatelem průběžně testována a vylepšována, přesto však nemusí fungovat správně, může mít funkční, koncepční a/nebo dokumentační chyby a problémy. V těchto případech se Provozovatel pokusí zjištěné chyby, problémy a omyly opravit a poskytne Uživatelům funkční aktualizace. Bezplatné verze Služby jsou určeny k tomu, aby si Uživatelé mohli Aplikaci před zakoupením vyzkoušet; z tohoto důvodu chyba nalezená v Aplikaci anebo jiných částech Služby nezakládá Uživateli nárok na vrácení peněz.
- 7.2. Provozovatel se zavazuje, že se vždy maximálně snaží zajistit nepřetržitý provoz Aplikace. Vzhledem k možnému vlivu dodavatelů softwarových a hardwarových komponent a možným údržbám Aplikace bere klient na vědomí, že nepřetržitá dostupnost Aplikace nemusí být zaručena.
- 7.3. Využíváme redundantní cloudové služby Amazon AWS, které jsou v současné době nejspolehlivějším dostupným řešením.
- 7.4. Provozovatel neodpovídá za škodu způsobenou nesprávným používáním Aplikace způsobené jednáním Uživatele. Provozovatel odpovídá za škodu vzniklou jeho zaviněním, a to maximálně do výše desetinásobku průměrné



měsíční odměny.

- 7.5. Provozovatel se zavazuje, že v případě výpadku nebo provozní poruchy aplikace poskytne Klientovi veškerou součinnost nezbytnou k nápravě nastalé situace.

## **8. Změna VOP.**

- 8.1. Uživatel bere na vědomí, že Provozovatel uzavírá Smlouvu v běžném obchodním styku s větším počtem osob a Smlouvy jsou podle svého charakteru zavazující dlouhodobě k opětovným plněním stejného druhu s odkazem na tyto VOP. Smluvní strany činí nesporným, že z povahy závazků Provozovatele podle těchto VOP vyplývá a již před uzavřením Smlouvy vyplývala rozumná potřeba pozdější změny těchto VOP.
- 8.2. Smluvní strany tímto ujednávají, že Provozovatel může tyto VOP v přiměřeném rozsahu změnit, a zároveň ujednávají, že změna VOP bude Uživateli, jako druhé straně, oznámena prostřednictvím e-mailové zprávy odeslané na e-mailovou adresu zadanou Uživatelem do Aplikace. Uživatel má v takovém případě právo změny VOP odmítnout a předmětný závazek mezi ním a Provozovatelem z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době jeden (1) kalendářní měsíc, která začne běžet den následující po odeslání oznámení, o které Smluvní strany tímto shodně prohlašují, že je dostatečná k obstarání obdobných plnění od jiného subjektu.
- 8.3. V případě, že dojde k uzavření nové Smlouvy k již existujícímu Uživatelskému účtu (tj. k obnovení nebo prodloužení Uživatelského účtu), řídí se taková Smlouva VOP ve znění ke dni uzavření takové Smlouvy.

## **9. Ochrana osobních údajů pro obchodní účely**

- 9.1. Provozovatel je ze zákona povinen chránit a zabezpečit poskytnuté osobní údaje. Provozovatel proto využívá různých efektivních zabezpečovacích technologií k tomu, aby byly osobní údaje ochráněny před neoprávněným zpřístupněním nebo užitím.
- 9.2. Podrobnější informace o ochraně osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na webových stránkách Provozovatele.

## **10. Ochrana osobních údajů při provozu Aplikace**

- 10.1. Provozovatel zpracovává osobní údaje pro účely plnění této Smlouvy, a to po dobu poskytování služeb Uživateli, které vyžadují zpracování osobních údajů, příp. po dobu, po kterou Provozovatel poskytuje Uživateli součinnost při plnění jeho povinností coby správce osobních údajů, či po kterou je Provozovatel povinen osobní údaje uchovávat na základě příslušných právních předpisů.

- 10.2. Při užívání Workspace může docházet ke zpracování osobních údajů oznamovatelů či uživatelů. Rozsah zpracovávaných údajů je v rozsahu jména, příjmení, kontaktní adresy, datumu narození a emailové adresy. Za účelem užívání Aplikace a Workspace jsou tyto osobní údaje zpracovávány. Provozovatel nevyužívá osobní údaje k účelům odlišným od právních předpisů vztahujících se k činnosti Provozovatele a zpracování osobních údajů.
- 10.3. Osobní údaje zpracovávané Provozovatelem zahrnují: příjem, uložení, zobrazení, zálohování, předání a výmaz osobních údajů. Ke zpracování osobních údajů dochází v Aplikaci a v souvisejícím softwarovém a hardwarovém vybavení.
- 10.4. Provozovatel je při zpracování osobních údajů v roli zpracovatele osobních údajů, a to ve smyslu čl. 4, bod 8 GDPR.
- 10.5. Uživatel je při zpracování osobních údajů v roli správce osobních údajů ve smyslu čl. 4, bod 7 GDPR.
- 10.6. Při udělení sublicence Workspace třetí osobě, je tato osoba v postavení správce osobních údajů.
- 10.7. Provozovatel využívá při zpracování osobních údajů další zpracovatele, například cloudové a další související služby, vždy jen za předpokladu, že se tento zpracovatel zaváže k ochraně osobních údajů a že budou osobní údaje uloženy na území Evropské unie.
- 10.8. Při zpracování osobních údajů se Provozovatel zejména zavazuje:
  - 10.8.1. zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
  - 10.8.2. přijmout všechna vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku požadovaná podle článku 32 obecného nařízení;
  - 10.8.3. dodržovat podmínky pro případné zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odstavcích 2 a 4 článku 28 obecného nařízení;
  - 10.8.4. zohledňovat povahu zpracování, být Uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Uživateli povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III obecného nařízení;
  - 10.8.5. být Uživateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 obecného nařízení, a to při zohlednění povahy

zpracování a informací, jež má Provozovatel k dispozici;

- 10.8.6. v souladu s rozhodnutím Uživatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Uživateli po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy České republiky nebo Evropské Unie nepožadují uložení daných osobních údajů;
  - 10.8.7. poskytnout Uživateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 obecného nařízení, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Klientem/Uživatelem nebo jiným auditorem, kterého Klient/Uživatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
  - 10.8.8. informovat neprodleně Uživatele v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení nebo jiné právní předpisy České republiky nebo Evropské Unie týkající se ochrany údajů
- 10.9. Provozovatel se zavazuje chránit osobní údaje před neoprávněným zásahem třetích osob a nahodilou ztrátou nebo zničením osobních údajů. Provozovatel se zavazuje k záloze a obnovení osobních údajů.
- 10.10. Uživatel je dle čl 13 a 14 GDPR povinen informovat osoby podílející se na činnosti Uživatele o zpracování jejich osobních údajů a roli Provozovatele coby zpracovatele osobních údajů.
- 10.11. Pokud se na Provozovatele obrátí oznamovatel, třetí osoba nebo osoba podílející se na činnosti Uživatele s žádostí o uplatnění svých práv dle čl. 15 až 22 GDPR, předá Provozovatel tuto žádost Uživateli, a to prostřednictvím emailu. Oznamovatel, třetí osoba či osoba podílející se na činnosti Uživatele musí provést identifikaci správce.
- 10.12. Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: XXXXXXXXXX

## **11. Ujednání o úpravách**

- 11.1. Provozovatel si vyhrazuje právo provádět úpravy Aplikace za účelem dodržení požadavků specifického zákona na ochranu oznamovatelů a případných novel zákona v budoucnosti, kvůli kterého byla Aplikace vytvořena. Úpravy mohou zahrnovat změny ve funkcích, rozhraní, zabezpečení a dalších aspektech Aplikace.
- 11.2. Provozovatel se zavazuje informovat Uživatele o plánovaných úpravách Aplikace, které mají významný vliv na jeho funkčnost nebo používání. Upozornění bude poskytnuto v dostatečném předstihu před provedením úprav.

- 11.3. Provozovatel se zavazuje, že úpravy softwaru budou provedeny s cílem dodržovat požadavky zákona na ochranu oznamovatelů a případných novel zákona v budoucnosti, kvůli kterého byla Aplikace vytvořena. Poskytovatel vynaloží maximální úsilí pro zajištění souladu Aplikace s platnými zákonnými požadavky.
- 11.4. Provozovatel se zavazuje sledovat relevantní změny v zákoně a v případě potřeby provést další úpravy softwaru pro zachování souladu se zákonnými požadavky.
- 11.5. Uživatel je vždy informován, že úpravy softwaru mohou mít vliv na jeho používání a funkcionalitu. Provozovatel se však zavazuje minimalizovat negativní dopad na Uživatele a zajistit, aby úpravy byly provedeny s maximálním ohledem na uživatelskou zkušenost.

## 12. Řešení incidentů

- 12.1. Incidentem se rozumí neplánované přerušení nebo omezení dostupnosti Softwaru a jeho funkcionalit nebo omezení jejich kvality.
- 12.2. Uživatel je povinen hlásit incidenty prostřednictvím emailu: [REDACTED] V případě nefunkčnosti emailového klienta Provozovatele, je Provozovatel oprávněn hlásit incident telefonicky na určené telefonní číslo [REDACTED].
- 12.3. Nahlášení incidentu musí obsahovat přesný popis incidentu a jeho výskytu, chybová hlášení a navrhovanou kategorizaci incidentu.
- 12.4. Incidenty se podle závažnosti dělí do těchto kategorií:

a. Kategorie A: Incident, který způsobuje nedostupnost nebo brání užívání Softwaru nebo jeho podstatné části, nebo nedostupnost nebo vážné narušení jedné nebo více základních funkcí Softwaru.

b. Kategorie B: Incident, který zcela nebo částečně naruší funkcionalitu nebo funkcionality Softwaru, která může být dočasně nahrazena jinou funkcionalitou, nebo incident, který podstatným způsobem ztěžuje práci se Softwarem.

c. Kategorie C: Incident, který nespadá do kategorie A nebo B.

Stupeň závažnosti	Termín zahájení zásahu do ohlášení incidentu	Termín vyřešení incidentu od ohlášení incidentu
A	1 hodina pracovní doby	3 hodiny pracovní doby pro provizorní řešení, 3 pracovní dny pro kompletní nápravu
B	2 hodiny pracovní doby	8 hodin pracovní doby pro provizorní řešení, 5 pracovních dní pro kompletní nápravu
C	4 hodiny pracovní doby	5 pracovních dní

### **13. Oznámení a kontaktní údaje**

- 13.1. Provozovatel vám může zasílat oznámení, včetně oznámení o službách a oznámení o změnách těchto VOP, a to prostřednictvím e-mailu, zpráv v aplikaci, oznámení na webových stránkách nebo jinými nyní známými nebo později vyvinutými přiměřenými prostředky.
- 13.2. Oznámení nám můžete zasílat prostřednictvím následující e-mailové adresy: XXXXXXXXXX Pokusíme se vám odpovědět co nejdříve. Vytvořením účtu na webu safetalk.cz se přihlašujete k odběru našeho newsletteru. Odhlásit odběr newsletteru můžete zaškrtnutím políčka pro zrušení odběru v patičce newsletteru. Nebudeme vám zasílat žádný spam ani e-maily mimo téma. Většina našich e-mailů se skládá z aktualizací produktů, informací o nových produktech a speciálních nabídek.

### **14. Rozhodné právo.**

- 14.1. Tyto VOP, jakož i Smlouva, se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2. Jakékoliv spory vzniklé na základě Smlouvy a/nebo těchto VOP budou rozhodovat věcně a místně příslušné soudy České republiky.

### **15. Účinnost.**

- 15.1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.