



Smlouva o plném servisu a údržbě

číslo: 25 - FSMA - 227

Číslo smlouvy:		25 - FSMA – 227			
Poskytovatel („Xerox“):			Objednatel („Zákazník“):		
XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o.			Firma:	České vysoké učení technické v Praze	
Na Pankráci 1618/30, 140 00 Praha 4			Sídlo:	Jugoslávských partyzánů 1580/3, Dejvice, 16000 Praha 6	
IČ:	48109193	DIČ:	CZ48109193	IČ:	68407700
Zapsáno v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 15969			Kontaktní osoba:	prof. Ing. Ondřej Příbyl, Ph.D. České vysoké učení technické v Praze, Fakulta dopravní, Konviktská 20, 110 00 Praha 1,	
Tel.:		Fax:		Tel.:	
Zastoupena:			E-mail:		
Bankovní spojení:			Bankovní spojení:		
Kontaktní osoba pro fakturaci:			Kontaktní osoba:		

I. Předmět Smlouvy

Xerox se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby servisu a údržby popsané v této Smlouvě po dobu zde stanovenou vztahující se k Zařízení. Zákazník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, jakož i zaplatit veškeré poplatky stanovené v bodě III. této smlouvy. Zařízením se pro účely této smlouvy rozumí:

Typ:	XEROX		
Model:	C9070 + VLC405		
☐ Černobílé zařízení ☒ Barevné zařízení			
Sériové číslo (případně bude uvedeno na příslušném instalačním protokolu):	3771731480	C9070	
	3359281942	VLC405	
Datum začátku smlouvy:	1.9.2025		
Počáteční stav kopií:	3771731480	C9070	
	TC BW: 4.755	A3 BW: 167	
	TC COL: 10.617	A3 COL: 947	
	XLS: -1-		
	3359281942	VLC405	
	TC BW: 2.860	TC COL: 7.587	
Adresa a specifikace místa, na kterém se zařízení nachází:	VLC405 - Konviktska 20, Praha 1 C9070 - Horska 3, Praha 2		

II. Doba trvání Smlouvy

- Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců.

III. Poplatky

Poplatek za kopie/tisk 3771731480 C9070	
Poplatek za ČB kopie/tisk/A4:	0,1701 Kč
Poplatek za barevnou kopii/tisk/A4:	0,8729 Kč
Příplatek XLS k A4:	0,3650 Kč
Fakturace kopií/tisků/průjezdů a poplatků podle čl. VI. odst. 12:	čtvrtletně zpětně
Tisk o formátu A3 bude účtován:	☐ jako dva tisky o formátu A4 ☒ 0,1701 Kč za A3 ČB ☒ 0,8729 Kč za A3 barevný
Poplatek za kopie/tisk 3359281942 VLC405	
Poplatek za ČB kopie/tisk/A4:	0,3174 Kč
Poplatek za barevnou kopii/tisk/A4:	1,8432 Kč
Fakturace kopií/tisků/průjezdů a poplatků podle čl. VI. odst. 12:	čtvrtletně zpětně

IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služeb

Čas odezvy:	Průměrně 8 pracovních hodin
Čas opravy:	3 pracovní dny
Poskytnutí náhradního plnění:	5. Pracovní den
Pracovní hodiny:	08:00 - 16:30 vyjma státních svátků a jiných dnů pracovního klidu
Dodávka potřebného spotřebního materiálu v rozsahu (čl. V. odst. 2 písm. b)):	☒ barevné zařízení - černá barva 7,5%, barevný toner 5 % z každé barvy, celkem včetně černého toneru 22,5 % ☐ černobílé zařízení - černá barva 7,5 %

V. Údržba a servis Zařízení

1. Xerox zajistí údržbu a servis Zařízení prostřednictvím tzv. servisních zásahů a poskytování servisních služeb.
2. Servisem a údržbou se pro účely této Smlouvy rozumí:
 - a) udržování funkčnosti Zařízení, což zahrnuje údržbu a opravy Zařízení, poplatky za práci, dopravu, poskytnutí a montáž nezbytných náhradních dílů, to vše během Pracovních hodin;
 - b) Dodávání potřebného spotřebního materiálu, kterým se rozumí materiál pro kopírování
 - i. pro barevné Zařízení – v barvě černé do pokrytí plochy uvedené v čl. IV. a rovněž veškerý barevný spotřební materiál včetně barevného toneru do pokrytí plochy uvedené v čl. IV.
 - ii. pro černobílé Zařízení – v barvě černé do pokrytí plochy uvedené v čl. IV.
 Nezahrnuje však papír a příslušenství (sešíváčka a sponky do sešíváčky, lepicí páska atd.);
 - c) při vyšším pokrytí budou tonery 1x ročně, respektive k datu ukončení této Smlouvy doúčtovány dle aktuálního ceníku Xeroxu.
3. Poskytování služeb a servisních zásahů bude zahajováno na základě ohlášení Zákazníkem prostřednictvím webové aplikace Chester na adrese www.chester.xerox.cz nebo telefonicky na tel. čísle +420 239 050 871 nebo e-mailem na cze.service@xerox.com, s přihlédnutím k jejich aktuální skutečné potřebě. Xerox se zavazuje zahájit servisní zásah průměrně do doby uvedené v čl. IV. poté, co mu je jeho potřeba nahlášena Zákazníkem. Průměr se bude zjišťovat půlročně.
4. Zákazník je povinen poskytnout Xeroxu veškerou potřebnou součinnost k poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména poskytnout přístup zaměstnancům Xeroxu a jeho zástupcům k Zařízení v Pracovní hodiny, jinak v nezbytných případech dle dohody.
5. Odstranění vady bude ukončeno průměrně do doby uvedené v článku IV. poté, co bude proveden servisní zásah. V případě, že Xerox není schopen odstranit závadu ani do dne předcházejícího dni poskytnutí náhradního Zařízení, jak je uvedeno v čl. IV., pak Xerox zajistí náhradní plnění počínaje dnem uvedených v čl. IV. Náhradní plnění spočívá v dočasném poskytnutí zařízení se shodnou nebo vyšší funkcionalitou. Dočasně poskytnuté zařízení může být opotřebované.
6. V případě, že objednání servisního zásahu či poskytnutí služeb bude nedůvodné, je Zákazník povinen nahradit Xeroxu náklady s tím spojené.
7. Náhradní díly použité při opravě mohou být nové nebo použité, ale rozhodně v plné užitné hodnotě, aby umožňovaly řádné užívání Zařízení po dobu trvání této Smlouvy. Vlastnické právo k vyměněným náhradním dílům nabývá Xerox okamžikem výměny a bez náhrady.
8. Dodaný spotřební materiál zůstává po celou dobu ve vlastnictví Xeroxu, a to až do jeho úplného spotřebování v Zařízení. V případě, že by v době skončení Smlouvy byly v Zařízení spotřebované spotřební materiály, ačkoliv by bylo zřejmé, že podle běžného užívání Zařízení nemohlo dojít k jejich spotřebování, je Zákazník povinen uhradit Xeroxu cenu odpovídající novým spotřebním materiálům, a to podle aktuálního ceníku Xeroxu.
9. Zákazník je povinen neprodleně informovat Xerox, pokud chce přemístit Zařízení z místa, kde bylo původně instalováno a sjednat s ním podmínky přemístění.
10. Smluvní pokuta za prodlení Xeroxu se splněním čl. IV této Smlouvy činí 0,05% z průměrné měsíční

fakturace za poslední tři fakturační období, a to za každý den prodlení.

VI. Platební podmínky a splatnost

1. Zákazník bude hradit poplatky dle počtu provedených Výtisků ve výši uvedené v této Smlouvě a další poplatky uvedené v této Smlouvě zejména podle článku III (společně dále jako „Poplatky“).
2. Výtiskem se rozumí tisky i kopie provedené prostřednictvím Zařízení.
3. Oboustranný Výtisk bude účtován jako dva Výtisky.
4. Poplatky nezahrnují náklady a cenu oprav, úprav, údržby, dopravy a použitých materiálů pokud:
 - budou provedeny na žádost Zákazníka mimo Pracovní hodiny, nebo
 - budou provedeny jako důsledek nakládání se Zařízením v rozporu s návodem k použití či účelem, ke kterému je Zařízení určeno; použití materiálů nebo náhradních dílů, které nebyly dodány ani doporučeny Xeroxem; neodborné údržby či provádění oprav, resp. jiných zásahů osobami, které k tomu nebyly řádně a odborně vyškoleny a autorizovány; události nemající původ v Zařízení; místa jeho používání; výpadků či vad elektrické, internetové či obdobné sítě; přemístění Zařízení z místa dodání (není-li přemístění prováděno Xeroxem) apod.
5. Úhrady budou hrazeny na účet Xeroxu uvedený v této Smlouvě, popřípadě na fakturách Xeroxu.
6. K částkám uvedeným v této Smlouvě bude příúčtováno DPH, daně a jiné poplatky a odměny ve výši vyplývající z právních předpisů (vyjma daní z příjmů a jiných obdobných daní).
7. Faktury Xeroxu jsou splatné ve lhůtě 14 dní od data vystavení. Xerox bude Zákazníkovi posílat faktury ve formátu PDF. Elektronická faktura bude opatřena digitálním elektronickým podpisem. Faktura zasílaná poštou bude zpoplatněna částkou 0,- Kč.
8. Pokud Zákazník neuhradí Poplatky stanovené v této Smlouvě řádně a včas a to ani do 14 dní po lhůtě splatnosti, je Xerox oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
9. Xerox je také oprávněn upravit Poplatky uvedené v této Smlouvě
 - v návaznosti na meziroční inflaci v ČR (spotřebitelské ceny) v předcházejícím kalendářním roce tak, jak je publikována Českým statistickým úřadem či jiným úřadem, který jej případně nahradí;
 - v návaznosti na změnu oficiálního devizového kursu Kč vůči EUR vyhlášeného ČNB o více jak 5% oproti oficiálnímu devizovému kurzu Kč vůči EUR vyhlášeného ČNB ke dni podpisu Smlouvy (přepočítáno čtvrtletně k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí);
 - v případě uložení nebo změn daní nebo cla na zboží dovezené v souvislosti s použitím a údržbou Zařízení;
 - v případě, že dojde ke zvýšení maloobchodních cen originálního spotřebního materiálu Xerox.
10. Úprava Poplatků nenabude účinnosti dříve než 1 měsíc ode dne doručení zprávy Zákazníkovi, není-li v oznámení stanoven pozdější termín.
11. Zařízení je vybaveno vestavným softwarovým modulem SMart eSolution (dále jen „SMart eSolution“) umožňujícím:
 - automatický odpočet počítadel
 SMart eSolution funguje na základě aktivace provedené Zákazníkem prostřednictvím připojení k síti internet. K využívání aplikace SMart eSolution je Zákazník povinen zajistit stále připojení Zařízení k síti

internet, v opačném případě Xerox neodpovídá za správnou funkčnost této aplikace. Zákazník souhlasí s automatickým sběrem dat prostřednictvím Smart eSolution. O aktivních službách Smart eSolution bude Zákazník Xeroxem informován.

12. Zákazník je povinen poskytnout Xeroxu odečty počítadel Zařízení k poslednímu dni každého fakturačního období, nebo kdykoli, dle žádosti Xeroxu. K hlášení stavu počítadel může Zákazník využít aplikace Smart eSolution – v tomto případě dochází k hlášení stavu počítadel automaticky bez nutné účasti Zákazníka, dále může Zákazník zadat stav počítadel přes webové rozhraní Xerox, posledním způsobem je hlášení stavu počítadel Zákazníkem e-mailem, popř. telefonicky příslušným zaměstnancům Xeroxu. Pokud bude Zákazník hlásit stav počítadel jinak než přes automatický sběr počítadel prostřednictvím služeb Smart eSolution, je Xerox oprávněn Zákazníkovi účtovat jednorázový poplatek za každé takové hlášení stavu počítadel ve výši 25,- Kč. Pokud Zákazník neumožní automatický sběr informací prostřednictvím Smart eSolution, ani pro hlášení o stavu počítadel nevyužije jiného zde uvedeného způsobu, Zákazník uhradí Xeroxu poplatky dle odhadu stavů počítadel provedeného Xeroxem. Opravy účtování je Xerox povinen uskutečnit v následujících fakturacích, jakmile mu budou známy skutečné stavy počítadel.
13. V případě prodloužení Zákazníka s platbou činí úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
14. Je-li Zákazník v prodlení s placením splatných faktur,
 - a) je Xerox vůči Zákazníkovi oprávněn zastavit veškeré další dodávky a služby;
 - b) stávají se okamžitě splatné všechny faktury, které byly a budou vydané, a které ještě nejsou splatné, a to až do odstranění prodlení Zákazníka se splácením.

Výše uvedené kroky mohou být učiněny samostatně nebo i společně.

VII. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v čl. II Smlouvy.
2. Doba trvání této Smlouvy se bez dalšího mění na dobu neurčitou uplynutím původní doby určité, ledaže některá ze stran nejméně 30 dní před uplynutím doby určité písemně vyrozumí druhou stranu, že o prodloužení doby trvání Smlouvy nemá zájem. Smluvní strany jsou během doby neurčité oprávněny tuto Smlouvu ukončit výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou běžící od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VIII. Ukončení Smlouvy

1. Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:
 - a) odstoupením v případě opakovaného podstatného porušení povinností Xeroxu, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dní plynoucí ode dne, kdy byl Xerox písemně uvědoměn Zákazníkem o porušení a o možnosti ukončení Smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;
2. Xerox je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:
 - a) odstoupením v případě prodloužení Zákazníka s úhradou Poplatků;
 - b) odstoupením v případě opakovaného podstatného porušení povinností Zákazníka, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dní

plynoucích ode dne, kdy byl Zákazník písemně uvědoměn Xeroxem o porušení a možnosti ukončení Smlouvy, nebude-li porušení odstraněno;

- c) odstoupením, je-li u Zákazníka instalováno více Zařízení, přičemž k některému z nich nemá s Xeroxem (nebo autorizovaným partnerem Xeroxu) uzavřenu smlouvu o plném servisu a údržbě anebo taková smlouva byla ukončena;
 - d) odstoupením v případě zahájení insolvenčního řízení ve věci Zákazníka jako dlužníka.
3. Smlouva sjednaná na dobu určitou nemůže být ukončena výpovědí.
 4. Tato Smlouva může být dále ukončena následujícími způsoby:
 - a) trvalým vyřazením Zařízení z provozu;
 - b) dohodou smluvních stran
 5. K ukončení této Smlouvy trvalým vyřazením Zařízení z provozu dojde výlučně v případě odcizení nebo úplného zničení Zařízení.
 6. Zákazník je povinen ke dni skončení platnosti této Smlouvy vrátit nebo uhradit Xeroxu veškeré nespotebované spotřební materiály a náhradní díly, které byly dodány Xeroxem Zákazníkovi v rámci této Smlouvy. Zákazník však není povinen vrátit ani uhradit poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly, které již byly instalovány nebo vloženy do servisovaného Zařízení.
 7. V případě, že má dojít ke změně vlastnické struktury Zákazníka nebo ke změně jeho právní formy podnikání či k fúzi anebo jiné přeměně, je Zákazník povinen tuto skutečnost nahlásit předem Xerox. Xerox v takovém případě má právo od této Smlouvy odstoupit. V případě nenahlášení této změny má Xerox rovněž právo od Smlouvy odstoupit.

IX. Odpovědnost

1. Xerox odpovídá za škodu maximálně za všechny škodní události související se Smlouvou do celkové souhrnné výše 25% z celkové kupní ceny příslušného Zařízení, za kterou toto Zařízení Zákazník zakoupil od Xeroxu nebo jeho autorizovaného partnera, a to bez DPH, vyjma nároku na náhradu škody způsobené úmyslně, kdy nárok na náhradu škody nelze omezit ani se jej vzdát před porušením povinnosti, z něhož může škoda vzniknout.
2. Xerox neodpovídá za ztrátu obchodu nebo zisku, ani za jakoukoli nepřímou nebo následnou škodu, ani za možnou ztrátu uložených informací.
3. K okolnostem vylučujícím odpovědnost (§ 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku) se přihlíží bez ohledu na to, kdy nastanou.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 630 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku sjednávají promlčecí lhůtu 4 roky.
3. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany není možné převést ani postoupit Smlouvu ani jakékoli z práv a povinností z nich vyplývajících.
4. Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Místem řízení bude Praha.
5. Otázky touto Smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že ustanovení § 1799, 1800 a 1805 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužijí.
7. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
8. Smlouva může být měněna pouze písemně.
9. V případě, že se změní identifikace bankovního účtu anebo má dojít ke změně kontaktní osoby, příslušná

strana je povinna oznámit tuto změnu druhé straně bez zbytečného odkladu, a to prostřednictvím e-mailu s elektronickým podpisem oznamující smluvní strany anebo prostřednictvím písemného oznámení, které bude doručeno v originálním provedení a bude obsahovat úředně ověřený podpis osoby oprávněné jednat jménem oznamující smluvní strany.

Kontakty pro e-mailovou komunikaci s Xeroxem:

- 1) Objednávání oprav a spotřebního materiálu (aplikace Chester) - mailto:
- 2) Sběr počítačů pro fakturaci (aplikace Chester) - mailto:
- 3) Elektronická fakturace - mailto:

Xerox je oprávněn kontakty průběžně aktualizovat na základě e-mailového sdělení Zákazníka zaslaného Xeroxu s rozumným předstihem.

XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o.

za Zákazníka

Ochrana osobních údajů

1. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 679/2016, ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu s navazující národní legislativou Společnost Xerox upozorňuje na následující ustanovení, která se týkají ochrany osobních údajů.
2. V souvislosti s plněním této Smlouvy Zákazník předává Xeroxu a Xerox sbírá osobní data zástupců zákazníka zapojených do smluvního vztahu s Xeroxem včetně statutárních zástupců zákazníka, zaměstnanců, poskytovatelů nebo konzultantů, případně (v závislosti na poskytovaných službách) uživatelů zařízení (dále jen „**Subjekty údajů**“). Sbíraná a zpracovávaná osobní data jsou profesní (pracovní údaje) (jméno, funkce zaměstnavatel, e-mail, telefonní číslo, poštovní adresa) a (v případě nutnosti) IP adresa.
3. Každá ze stran odpovídá za shromažďování a zpracování osobních dat v souladu s Nařízením.
4. Pro účely Smlouvy (k níž se vztahuje tato příloha) v rámci zpracování osobních údajů Xerox vystupuje jako Zpracovatel a Zákazník jako správce ve smyslu Nařízení. Jako zpracovatel se Xerox zavazuje postupovat v souladu s pokyny správce v oblasti ochrany osobních údajů; zvláště pak (i) zpracovávat osobní údaje pouze pro účely této Smlouvy; (ii) pouze na základě doložených pokynů správce. Pokud Xerox posoudí, že pokyn správce je v rozporu s Nařízením, okamžitě o tomto informuje Zákazníka; (iii) přijmout vhodná technická organizační opatření k zajištění ochrany osobních dat proti jejich neoprávněnému nebo nezákonnému zničení, náhodné ztrátě, změně, rozšiřování nebo neoprávněnému přístupu zvláště v souvislosti s přenosem těchto dat přes síť, stejně jako proti jakékoliv jiné formě neoprávněného zpracování. Tato opatření budou zohledňovat příslušný stav znalostí, náklady na implementaci a rizika v souvislosti se zpracováním a povahou osobních dat; (iv) zajistit, aby osoby, které zpracovávají data na základě této Smlouvy, jsou zavázány k mlčenlivosti nebo jsou řádně školeni v souladu s příslušnou legislativou v oblasti ochrany osobních údajů; (v) vzít v úvahu jeho nástroje, aplikace nebo služby, zásady ochrany osobních údajů v návaznosti na ochranu osobních údajů; (vi) smazat osobní data na základě žádosti Subjektů údajů s výjimkou, že jsou osobní data potřebná k ochraně práv Xeroxu včetně fakturace, správy pohledávek, tyto údaje budou zpracovávány po dobu uvedenou dále.
5. Xerox je oprávněn svěřit zpracování osobních údajů dalšímu zpracovateli (dále jen „**další zpracovatel**“), zejména společností patřící do skupiny, např. Xerox Limited pro provádění specifických operací zpracování. Xerox ujišťuje, že takový další zpracovatel poskytuje stejné garance a implementace technických a organizačních opatření a v tomto ohledu splňuje požadavky Nařízení. Xerox je plně odpovědný zákazníkovi (správci) za činnost dalšího zpracovatele.
6. Je odpovědností zákazníka poskytnout všechny relevantní informace v oblasti ochrany osobních údajů Subjektům údajů. Pokud je to možné, Xerox bude nápomocen správci při plnění jeho závazků ve vztahu k požadavkům při výkonu práv Subjektů údajů. V případě, že subjekt údajů vznese Xeroxu požadavek na výkon jeho práv, Xerox tento požadavek postoupí okamžitě zákazníkovi e-mailem. Xerox oznámí zákazníkovi porušení ochrany osobních dat, a to v maximální lhůtě 72 hodin. Toto oznámení bude obsahovat i příslušnou dokumentaci, aby byl zákazník schopen v případě nutnosti informovat dozorový úřad.
7. Zákazník potvrzuje a souhlasí s tím, že osobní data mohou být předávána do zemí mimo EHP, které nemusí splňovat odpovídající úroveň ochrany osobních údajů. V takovém případě Xerox implementuje opatření založené na vhodných zárukách dle článku 46 Nařízení, případně zajistí odpovídající úroveň ochrany dat v souladu s Nařízením.
8. Xerox zpřístupní všechny nezbytné informace k prokázání souladu s ustanoveními uvedenými v tomto článku.
9. Xerox zpřístupní zákazníkovi všechny potřebné informace k prokázání souladu se závazky uvedenými v tomto článku a umožní provedení auditu zákazníkem nebo jím pověřenou osobou a poskytne nezbytnou součinnost při provádění auditu zákazníkem v souladu s touto smlouvou.

10. Xerox může vystupovat jako správce ve smyslu Nařízení v případech, kdy osobní data jsou nezbytná pro oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1, písm. f) včetně následujících účelů: (i) provádění auditů; (ii) ujištění, že na základě toho kontraktu existuje dobrá správa a obchodní vztahy; (iii) provádění výzkumu kvality poskytovaných služeb, které jsou předmětem této smlouvy; (iv) poskytování přímého marketingu samostatně (nebo prostřednictvím společnosti ze skupiny Xerox), nabízení produktů, služeb a propagace skupiny Xerox jiných, než poskytovaných na základě této Smlouvy (v takovém případě může zákazník kdykoliv provést opt-out); (v) správa stížností a sporů, případně odpovědí na jakýkoliv požadavek zákazníka nebo jeho pověřeného zástupce.
11. Xerox je oprávněn ve smyslu výše definovaných účelů poskytovat osobní data třetím stranám pro jiný účel, než je marketing a propagace. Kategorie příjemců osobních údajů je následující:
 - Prodejci, makléři, pojišťovny, akcionáři, subdodavatelé, ručitelé; a
 - Poskytovatelé služeb vystupující jako správci ve smyslu Nařízení (na základě požadavku zákazníka Xerox poskytne kontaktní údaje a identitu takového poskytovatele služeb;
 - Skupina Xerox a její obchodní partneři ve smyslu výkonu oprávněného zájmu; a
 - Národní/mezinárodní právní či regulatorní autorita se kterou je Xerox povinen sdílet údaje na základě právního předpisu; a
 - Osobní data mohou být odpovídajícím způsobem sdílena se společnostmi poskytující finanční analýzu a pojištění rizik a úvěrů.
12. Je výlučnou odpovědností zákazníka zabezpečit (a držet zabezpečeny) citlivá data (včetně osobních dat) permanentně mazat taková data z interních paměťových medií, pokud je požadováno (v každém případě před vrácením paměťového média, Zákazník uhradí Xeroxu škodu, kterou Xerox utrpí porušením povinností v tomto článku.
13. Subjekt údajů, jehož údaje jsou zpracovávány Xeroxem jako správcem, má právo na přístup k osobním údajům, na opravu, na omezení zpracování, na výmaz, stejně jako na přenos osobních dat a právo na opt-out z marketingové komunikace. Kontaktní údaje pro uplatnění práv subjektu údajů jsou k dispozici na www.xerox.com/cs-cz/about/privacy-policy. Subjekt údajů je oprávněn podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
14. Pro případ, kdy Xerox není schopen komunikovat přímo se Subjekty údajů, zmocňuje výslovně zákazníka, aby poskytl Subjektům údajů informace ve smyslu článku 14 Nařízení, a ten toto zmocnění přijímá. Na základě požadavku Xeroxu a v zájmu splnění požadavků stanovených nařízením se Zákazník zavazuje poskytnout takové dokumenty, které mohou být požadovány za účelem prokázání poskytnutí informací Subjektům údajů.
15. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu nejdéle 5 let od skončení účinnosti Smlouvy nebo sporů souvisejících s touto Smlouvou.