

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování Služeb („VOP“) společnosti **Twigsee, s.r.o.**, IČO: 05694655, se sídlem Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 269109 („**Poskytovatel**“).

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto VOP upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**OZ**“) práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající ze Smlouvy o poskytování softwarových služeb uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem („**Smlouva**“).

1.2 Následující pojmy uvedené v těchto VOP s velkým počátečním písmenem, budou mít pro účely VOP tento význam:

Ceník“ znamená ceník Odměny za objednané Služby uvedený v příloze č. 1 Smlouvy při jejím podpisu v případě Softwarových služeb nebo ceník uvedený v Aplikaci nebo na webové stránce Poskytovatele v případě Dodatečných služeb; Ceník za Služby pro aktuální Období je nedílnou součástí Smlouvy;

„Dodatečné období“ znamená období jednoho kalendářního měsíce bezprostředně navazujícího na ukončené Období po které může Objednatel v případě dohody s Poskytovatelem užívat bezplatně Softwarovou službu;

Důvěrné informace“ mají význam v článku 12.1 VOP;

„GDPR“ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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);

„Období“ znamená období jednoho kalendářního roku (tj. od 1.1. do 31.12. daného roku);

„Počáteční období“ znamená dobu od uzavření Smlouvy do 31.12 kalendářního roku, ve kterém byla Smlouva uzavřena, není-li dohodnuto jinak;

„Provozní doba“ znamená období od pondělí do neděle od 00:00 do 24:00; „24/7“ s výjimkou možného přerušení na nezbytnou dobu určenou k zálohování dat a servisním

zásahům v čase 00:00 do 05:00; v případě přerušení v jiném než výše uvedeném čase, musí být Poskytovatelem ohlášeno nejméně 2 pracovní dny předem;

„Přístupové údaje“ jsou přihlašovací údaje ve formátu e-mailové adresy a hesla k Aplikaci zpřístupněné Objednateli;

„Uživatelský účet“ je uživatelský účet, chráněný přístupovými údaji, jehož prostřednictvím, se oprávněné osoby přihlašují do Aplikace;

„Záloha“ znamená pravidelné automatické vytváření záložního souboru Dat s cílem zamezit ztrátě či poškození Dat postupem stanoveným těmito VOP.

1.3 Ostatní Pojmy uvedené v těchto VOP s velkým počátečním písmenem, které nejsou definovány v těchto VOP, mají stejný význam, jaký jim je přiřazen ve Smlouvě.

2. Softwarová služba

2.1 Aplikace je umístěna a provozována na serveru umístěném v hostingovém centru Poskytovatele či jeho smluvního partnera.

2.2 Poskytovatel je povinen dodat (zpřístupnit) Objednateli Aplikaci formou jejího zpřístupnění přes webové rozhraní na adrese: <https://www.twigsee.com> nebo prostřednictvím mobilní aplikace s názvem Twigsee dostupné na Google Play a App Store za současného poskytnutí Přístupových údajů. Přístupové údaje pro první přihlášení do Aplikace budou Objednateli doručeny na e-mailovou adresu kontaktní osoby Objednatele uvedenou ve Smlouvě.

2.3 Aplikace obsahuje nástroje a funkcionality, které svým rozsahem mohou pokrývat potřeby vedení dokumentace pro předškolní vzdělávání dle zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Školský zákon**“). Objednatel je oprávněn funkcionalitu uvedenou v předchozí větě v plném rozsahu využívat. Pro vyloučení pochybností však Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za soulad Objednatelem vedené dokumentace se Školským zákonem (případně jinými právními předpisy); tuto odpovědnost nese výlučně Objednatel.

2.4 Objednatel bere na vědomí, že v rámci Aplikace mohou být v přiměřeném rozsahu umístěna a zobrazována obchodní sdělení (reklamy) Poskytovatele a třetích stran. Tato obchodní sdělení budou ve všech ohledech splňovat požadavky právních předpisů na jejich obsah a nebudou Uživatelé v

nepřiměřeném rozsahu obtěžovat či omezovat. Pro účely obchodních sdělení nebudou využívány žádné osobní údaje zadané při užití Služeb, neudělí-li k tomu dotčené subjekty údajů předchozí výslovný souhlas. Poskytovatel neodpovídá za pravdivost, formu či obsah obchodních sdělení třetích osob, ani za závazky těchto osob, jejichž nabídky jsou ve formě obchodních sdělení či jinak zobrazovány.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit udržování softwarového a hardwarového prostředí, na němž běží Aplikace, ve funkčním a provozuschopném stavu po celou dobu trvání Smlouvy a zjistit funkčnost Aplikace po minimálně 95% Provozní doby. Maximální doba přerušení poskytování Softwarové služby nepřekročí 24h a mezi dvěma výpadky bude nejméně 24h funkční Softwarová služba. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost Aplikace z důvodu mimořádné události mající svůj původ mimo vůli Poskytovatele.
- 3.2 Poskytovatel je povinen zajistit pravidelnou údržbu Aplikace a zajistit její vývoj (update) včetně oprav (patch), aby byla Aplikace funkční po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel je povinen řádně a včas vyřizovat případné vady Aplikace a poskytovat podporu v rozsahu objednaného modelu Softwarové služby.
- 3.4 Poskytovatel je povinen zajistit každodenní zálohu dat uložených Objednatelem nebo Uživatelí do Aplikace dle čl. 10 VOP.
- 3.5 Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění Objednateli zastavit poskytování Služby a přístup do Aplikace Objednateli a jeho Uživatelům, pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou splatné Odměny o více než čtrnáct dnů.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Službu, včetně Softwarové služby prostřednictvím třetích osob.

4. Práva a povinnosti Objednatele

- 4.1 Objednatel je povinen:
 - (a) dodržovat veškeré pokyny vztahující se k Softwarové službě;
 - (b) udržovat Koncová zařízení Objednatele v řádném stavu, který umožňuje bezproblémové a řádné fungování Aplikace, zejména se zavazuje provádět nezbytné aktualizace softwarového vybavení těchto Koncových zařízení a

odstraňovat nežádoucí software (jakékoliv viry či jiné škodlivé programy);

- (d) řádně archivovat či jinak uchovávat Data;
- (e) bez předchozího výslovného souhlasu Poskytovatele nezasahovat do Dat jinak než prostřednictvím funkcí Aplikace; a
- (f) zajistit, že zaměstnanci Objednatele či jiné osoby v obdobném postavení nebudou užívat Aplikaci v rozporu se Smlouvou a VOP.

4.2 Objednatel je povinen řádně a včas hradit Odměnu a případně další platby dle Smlouvy.

4.3 Objednatel není oprávněn jakkoli zasahovat do Aplikace, s výjimkou výkonu práv vyplývajících ze Smlouvy či VOP, a Aplikaci jakkoli dále šířit, kopírovat, nebo jiným způsobem umožnit třetí osobě její užívání, aniž by k tomu byl výslovně oprávněn na základě Smlouvy nebo VOP. Pro vyloučení pochybností se za zakázanou činnost nepovažuje zpřístupnění Aplikace Uživatelům prostřednictvím Uživatelských účtů.

5. Objednávky Dodatečných služeb

- 5.1 Dodatečné služby je Objednatel oprávněn objednat elektronicky nebo jiným způsobem uvedeným na webové stránce Poskytovatele nebo v Aplikaci. Pro platnost objednávky je nezbytné, aby byla objednávka Poskytovatelem Objednateli písemně potvrzena. K platnému objednání Dodatečné služby ze strany Objednatele dojde i v případě že není Poskytovatelem potvrzena objednávka dle předchozí věty za předpokladu, že Dodatečná služba je Objednateli zpřístupněna nebo poskytnuta.
- 5.3 Odměnu za Dodatečnou službu hradí Objednatel dle Ceníku a způsobem v něm uvedeným nebo dle VOP, není-li dohodnuto jinak.

6. Odměna a platební podmínky

- 6.1 Výše Odměny je uvedena v Ceníku. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Ceník pro další Období. Nové znění Ceníku se stává pro Objednatele účinným prvním dnem Období, na které bylo trvání této Smlouvy prodlouženo. Nový Ceník automaticky mění přílohu č. 1 Smlouvy a stává se její součástí.
- 6.2 Poskytovatel je povinen nové znění Ceníku pro další Období oznámit Objednateli do 30.9. předchozího Období. V případě nesouhlasu Objednatele s novým Ceníkem je Objednatel oprávněn Smlouvu pro další Období písemně vypovědět, a to nejpozději do

1 měsíce od oznámení nového znění Ceníku, nejpozději však do 31.10. daného Období. V případě, že nedojde k výpovědi Smlouvy, má se za to, že Objednatel s novým Ceníkem na další Období souhlasí.

- 6.3 Odměna za Softwarovou službu za jedno Období je splatná ročně, a to na základě faktury, která bude Objednateli vystavena nejpozději do 30 dnů od začátku Období.
- 6.4 Odměna za užití Softwarových služeb v rámci Počátečního období bude stanovena Poskytovatelem poměrně podle délky Počátečního období na základě Ceníku pro aktuální probíhající Období. Odměna za užití Softwarové služby v Počátečním období bude hrazena Objednatelům jednorázově na základě faktury, kterou Objednatel vystaví nejpozději do 30 dnů od zahájení užívání Softwarové služby.
- 6.5 Za ostatní Služby se hradí se Odměna na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Služby, případně před jejím poskytnutím, vyplývá-li tak z Ceníku nebo ze Smlouvy. Pokud se jedná o Službu poskytovanou pravidelně v průběhu období delšího než jeden měsíc, je Odměna splatná měsíčně zpětně za každý kalendářní měsíc na základě faktury vystavené Poskytovatelem, není-li dohodnuto jinak.
- 6.6 Faktura vystavená Poskytovatelem bude mít podobu daňového dokladu se všemi náležitostmi dle příslušných právních předpisů a bude splatná do 14 dnů od data jejího vystavení a doručení Objednateli. Faktura Poskytovatele bude zaslána Objednateli elektronicky na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy.
- 6.7 Pokud Objednatel neuhradí splatnou Odměnu ani ve lhůtě deseti dnů po uplynutí splatnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % za každý započatý den prodlení, a to zpětně od prvního dne prodlení.
- 6.8 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen případný nárok oprávněné Smluvní strany na náhradu újmy či vydání bezdůvodného obohacení, včetně újmy či bezdůvodného obohacení přesahující smluvní pokutu.
- 6.9 Objednatel není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn postoupit či započíst pohledávku či její část, vzniklou ze Smlouvy.

7. Uživatelské účty

- 7.1 Přístup do Aplikace bude Objednateli umožněn

prostřednictvím jednotlivých Uživatelských účtů vytvořených Poskytovatelem. Každý Uživatelský účet má unikátní kombinaci Přístupových údajů. Maximální počet Uživatelských účtů není omezen.

- 7.2 Objednatel a další osoby, kterým bude při poskytování Softwarové služby zřízen Uživatelský účet, jsou povinny přístupové údaje ke svému Uživatelskému účtu nesdělovat třetím osobám a uchovávat je v tajnosti. Poskytovatel v žádném případě neodpovídá Objednateli za jakoukoli škodu způsobenou neoprávněným přístupem do Aplikace třetí osobou v důsledku poskytnutí či jiné formy zpřístupnění přístupových údajů této třetí osobě.
- 7.3 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu trvání Smlouvy požadovat zřízení nových Uživatelských účtů. Identifikační údaje pro zřízení administrátorských Uživatelských účtů Poskytovatelem pro účely poskytování Softwarové služby budou Objednatelům zaslány e-mailem kontraktní osobě Poskytovatele po uzavření této Smlouvy. Změna počtu Uživatelských účtů je účinná do pěti dnů od požádání a je účtována dle Ceníku. Objednatel může své Uživatelské účty spravovat, tedy zakládat, editovat obsah či rušit, i sám v rámci administrace Aplikace.

8. Odstranění vad a náhrada škody

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje odstranit případné vady Softwarové služby nebo Aplikace v souladu s právními předpisy a v rozsahu podpory sjednané v rámci konkrétního objednaného modelu Softwarové služby. Jakékoli asistence nebo dodatečná podpora nad rámec objednané Softwarové služby nebo příslušného právního předpisu je zpoplatněna dle Ceníku a bude poskytnuta na základě objednávky Objednatele.
- 8.2 Kontakt pro oznámení vady nebo asistenci s Aplikací je uveden na webové stránce Poskytovatele v sekci „Kontakt“ pro školky. Telefonní linka podpory uvedená v sekci „Kontakt“ je v provozu pouze během stanovené doby v pracovní dny.
- 8.3 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku nesprávného užití či porušení povinností ze strany Objednatele, resp. jeho Uživatelů. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu či jinou újmu, kterou způsobil či způsobí úmyslně anebo z hrubé nedbalosti. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody (ať už z majetkové nebo nemajetkové újmy) způsobené Poskytovatelem dle předchozí věty nepřekročí výši roční Odměny za Softwarovou

službu zaplacenou Objednatelům za Období, ve kterém újma Objednateli vznikla.

9 Data a ochrana osobních údajů

- 9.1 Ve smyslu příslušných předpisů na ochranu osobních údajů, zejména GDPR, se pro účely poskytování Softwarové služby považuje Objednatel za správce osobních údajů Uživatelů a Poskytovatel za zpracovatele těchto osobních údajů. Podmínky zpracování těchto osobních údajů jsou stanoveny v samostatné smlouvě o zpracování osobních údajů, kterou Smluvní strany uzavřely spolu se Smlouvou.
- 9.2 Poskytovatel prohlašuje, že zajistil zavedení a provádění vhodných a přiměřených bezpečnostních opatření pro sítě elektronických komunikací a informační systémy, které využívá v souvislosti se zajišťováním Softwarové služby v souladu s platnými právními předpisy.
- 9.3 Poskytovatel zpracovává údaje týkající se vzdělání a docházky dětí či žáků a činností škol, předškolních zařízeních či jiných školských zařízení na základě anonymizovaných a agregovaných údajů zadaných jednotlivými Objednateli či Uživateli do Aplikace pro účely (i) poskytování a vývoje Aplikace a dalších Služeb a (ii) personalizovaných obchodních sdělení. Objednatel s takovým zpracováním souhlasí za podmínky, že zpracované analýzy a statistiky či jiné výstupy nebudou v žádném případě obsahovat osobní údaje fyzických osob a za podmínky, že k zpracování dat pro účely personalizovaných obchodních sdělení má Poskytovatel příslušný souhlas subjektů údajů či jejich zástupců. Objednatel bere na vědomí, že tato anonymizovaná a agregovaná data jsou vlastnictvím Poskytovatele.

10. Zálohování Dat a jejich předání

- 10.1 Data zpracovávaná v rámci Softwarové služby jsou zálohována automaticky každý den dle definice Provozní doby a uchovávána po dobu 30 dnů; poté dochází k automatickému výmazu zálohovaných dat (Zálohy). Pro obnovu dat je Objednatel oprávněn kontaktovat Poskytovatele na telefonickou linku podpory uvedená v sekci „Kontakt“ na webové stránce Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za žádnou újmu způsobenou Objednateli v důsledku obnovy Dat pomocí Zálohy.
- 10.2 Do 30 dnů po ukončení užívání Softwarové služby Poskytovatel předá Objednateli Data (včetně Dat obsahující osobní údaje) ve formě

JSON souboru, který obsahuje Data předškolního zařízení Objednatel (či jiného zařízení pro něž byly Softwarové služby pořízeny) dle specifikace uvedené v Dokumentaci v okamžiku ukončení užívání Softwarových služeb. JSON soubor s Daty obsahuje dočasné odkazy na mediální soubory, které si Objednatel bude oprávněn stáhnout a uložit po dobu 14 dnů od poskytnutí JSON souboru. Nedojde-li v této době ke stažení Dat Objednatel z těchto odkazů, budou po marném uplynutí lhůty Data smazány.

- 10.3 Veškerá Data obsahující osobní údaje zadané do Aplikace budou po jejich uložení a předání ve formě JSON souboru Objednateli zálohována u Poskytovatele po dobu 30 dnů, poté budou taková Data vymazána ze softwarových systémů Poskytovatele, a to nejpozději do 3 měsíců o ukončení užívání Softwarové služby; povinnost vymazat Data se netýká údajů, u kterých právní předpis stanoví Poskytovateli povinnost uchovat jejich kopii.

11. Trvání Smlouvy a její zánik

- 11.1 Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, uzavírá se na dobu určitou, a to po dobu trvání Období. Smlouva se automaticky prodlužuje na další Období, pokud kterákoli Smluvní strana písemně neoznámí druhé Smluvní straně, že nemá zájem na jejím prodloužení, a to nejpozději do 31. 10. daného roku.
- 11.2 Smlouva může být ukončena v případech stanovených ve Smlouvě nebo v těchto VOP, a dále pak v případě:
 - (a) Písemné dohody Smluvních stran, nebo
 - (b) Odstoupení od Smlouvy.
- 11.3 Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit, pokud druhá Smluvní strana poruší povinnosti z této Smlouvy a nesjedná nápravu do 30 dnů od obdržení písemné žádosti, aby tak učinila.
- 11.4 Oznámení o odstoupení od této Smlouvy jsou Smluvní strany povinny zaslat druhé Smluvní straně písemně a odstoupení je účinné okamžikem doručení takového písemného odstoupení.
- 11.5 V případě odstoupení od této Smlouvy jsou si Smluvní strany povinny vzájemně vypořádat své nároky z plnění dle Smlouvy již poskytnutých, a to do 30 dnů ode dne účinnosti odstoupení od Smlouvy.
- 11.6 Po zániku Smlouvy, nejpozději po uplynutí Dodatečného období zaniká platnost všech Uživatelských účtů.

- 10.7 Smluvní strana je oprávněna ukončit poskytování jednotlivé Služby, aniž by došlo k ukončení Smlouvy, za předpokladu že Objednatel pokračuje v užití alespoň jedné další Služby. Ustanovení k ukončení Smlouvy se použijí přiměřeně na ukončení poskytování jednotlivé Služby.

12 Důvěrné informace

- 12.1 Veškeré informace sdělené při plnění povinností podle Smlouvy, jakož i veškeré další informace, které se Poskytovatel nebo Objednatel dozví v souvislosti s jejím prováděním, budou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se rovněž považují jakékoli jiné informace, o nichž Poskytovatel nebo Objednatel prohlásí, že je považuje za důvěrné pro účely Smlouvy. Za důvěrné se rovněž považují informace, u nichž lze důvěrný charakter předpokládat s ohledem na jejich určení pro omezenou skupinu osob, které jsou poskytnuty (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 12.2 Za Důvěrné informace nebudou považovány informace, které:
- a) jsou veřejně přístupné nebo známe v době jejich užití nebo zpřístupnění, pokud jejich veřejná přístupnost či známost nenastala v důsledku porušení povinností stanovené obecně závaznými právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo
 - b) jsou poskytnuty Smluvní straně třetí osobou, která má právo s takovou informací volně nakládat a poskytnout ji třetím osobám.
- 12.3 Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany neužijí Důvěrné informace pro jiné účely než pro účely této Smlouvy a nezveřejní, ani jinak neposkytnou Důvěrné informace žádné třetí osobě, vyjma členů svých orgánů, odborných a právních poradců.
- 12.4 Smluvní strany se dále zavazují, že po dobu spolupráce podle této Smlouvy a dále po ukončení této spolupráce budou nakládat s Důvěrnými informacemi se stejnou péčí, jako by nakládaly s vlastními informacemi stejného či obdobného charakteru.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Smlouva se uzavírá elektronicky. Požádá-li Objednatel, a po případném uhrazení nákladů Poskytovatele, mohou Smluvní strany uzavřít Smlouvu v tištěné, papírové, verzi.

- 13.2 Smluvní strany se dohodly, že bude-li v souvislosti se závazkem ze Smlouvy učiněna kteroukoliv ze stran odpověď s dodatkem či odchylkou, pak strana, které je odpověď určena, není tímto dodatkem nebo odchylkou vázána, pokud tento dodatek či odchylku nepřijme výslovně, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději pak do 10 dnů ode dne doručení dané odpovědi. Ustanovení § 1740 odst. 3 OZ, které stanoví, že Smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplně shodě projevů vůle smluvních stran, se vylučuje.
- 13.3 Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se Smlouvou bude druhé Smluvní straně doručena e-mailem uvedeným ve Smlouvě (nebo jinak komunikovaným Objednatel) nebo prostřednictvím Aplikace.
- 13.4 Znění těchto VOP může Poskytovatel měnit či doplňovat i bez souhlasu Objednatele. Změny nebo doplnění VOP vstupují v platnost dnem uvedeným ve VOP. Nové VOP je Poskytovatel povinen zveřejnit v Aplikaci a na webových stránkách www.twigsee.com přičemž Objednatel o nich bude informován e-mailovou zprávou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy, a to alespoň 30 dnů přede dnem jejich platnosti. V případě nesouhlasu Objednatele s novými VOP, je Objednatel oprávněn Smlouvu písemně vypovědět, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy o nových VOP byl Poskytovatel informován.
- 13.5 V případě, že se kterékoliv ustanovení těchto VOP ukáže být neplatným, neúčinným či nevymahatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto VOP.
- 13.6 Právní poměry mezi Poskytovatelem a Objednatel se řídí výlučně právním řádem České republiky.
- 13.7 Objednatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, porozuměl jim, souhlasí s nimi a nepovažuje obsah žádného ustanovení VOP za pro sebe zvláště nevýhodný.
- 13.8 Smluvní strany prohlašují, že se vůči druhé necítí být slabší stranou.

Tyto VOP jsou platné a účinné ke dni 23.6.2025