

Obchodní podmínky pro poskytování služby Chetty

Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy / objednávky o poskytování softwaru jako služby, která na ně odkazuje (dále jen „**Smlouva**“), uzavřené mezi společností **Chatbot Chetty s.r.o.**, IČO: 22280316, se sídlem Chudenická 1059/30, 102 00 Praha 10, zapsána Městským soudem v Praze, odd. C vložka 413861 (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné a zákazníkem na straně druhé (dále jen „**Zákazník**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Pro účely Smlouvy a těchto Podmínek:

- a) „**Služby**“ znamenají služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi dle čl. 2 těchto Podmínek.
- b) „**Software**“ znamená software s obchodním označením *Chetty*, vyvinutý a provozovaný Poskytovatelem, který představuje chatbota či voicebota založeného na umělé inteligenci, a který umožňuje v mezích jeho aktuálních technických možností integraci na webové stránky a následné generování odpovědí na zadané vstupy Uživatelů. Ve Smlouvě je sjednáno, zda je jejím předmětem chatbot, voicebot, či obě varianty; není-li sjednáno nic, je jejím předmětem pouze chatbot.
- c) „**Tenant**“ znamená virtuální logický prostor v rámci Softwaru, který je využíván pro poskytování Služeb konkrétnímu Zákazníkovi; obsahuje například individuální nastavení pro daného Zákazníka a další specifická data.
- d) „**Uživatel**“ znamená fyzickou osobu, která má možnost přistupovat k Softwaru, například na základě interakce na webových stránkách, kde je Software integrován.
- e) „**Den zahájení**“ znamená datum, které je takto označeno ve Smlouvě; není-li ve Smlouvě sjednáno, jedná se o termín definovaný okamžik účinnosti Smlouvy.
- f) „**Minimální doba trvání**“ znamená úvodní dobu, po kterou bude trvat Smlouva; není-li sjednáno jinak, činí Minimální doba trvání jeden rok.
- g) „**Fakturační období**“ znamená jedno dílčí období poskytování Služeb, přičemž ode Dne zahájení začíná běžet první Fakturační období a během doby trvání Smlouvy následují jednotlivá Fakturační období bezprostředně po sobě; není-li sjednáno jinak, činí Fakturační období jeden rok.
- h) „**Cena**“ znamená cenu za Služby za jedno Fakturační období, která byla sjednána ve Smlouvě.
- i) „**Data**“ znamenají data vložená do Softwaru ze strany Zákazníka, respektive jednotlivých Uživatelů. Data nejsou údaje, které v Softwaru byly nezávisle na Zákazníkovi či Uživatelích, zejména proto, že byly vloženy samotným Poskytovatelem či z jeho pokynu či pocházejí ze samotné povahy Softwaru.

1.2. V případě rozporu ujednání ve Smlouvě s těmito Podmínkami mají přednost ujednání ve Smlouvě.

2. POSKYTNUTÍ PŘÍSTUPU K TENANTU

2.1. Poskytovatel bude ode Dne zahájení Zákazníkovi poskytovat Služby spočívající ve vytvoření a udržování Tenantu a umožnění dálkového přístupu k Softwaru a využívání jeho funkcí v rámci Tenantu, včetně integrací Softwaru do vlastních webových služeb Zákazníka, a to prostřednictvím internetu na adrese určené Poskytovatelem.

2.2. Nejpozději ke Dni zahájení sdělí Poskytovatel Zákazníkovi údaje nezbytné pro přístup do Tenantu.

- 2.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit adresu, na které bude Tenant zpřístupněn Zákazníkovi, avšak jen výjimečně a v odůvodněných případech; Poskytovatel je též povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby zamýšlenou změnu Zákazníkovi oznámil alespoň 30 dnů před její účinností.
- 2.4. Součástí Služeb není zajištění internetového připojení ani hardwarového a softwarového vybavení nezbytného pro přístup k Softwaru. Součástí Služeb dále není další individuální rozvoj Softwaru.
- 2.5. Poskytovatel průběžně aktualizuje Software a aktualizace poskytuje Zákazníkovi. Aktualizace jsou prováděny dle vlastního uvážení Poskytovatele, v souladu s jeho interní koncepcí rozvoje a produktovou strategií. Poskytovatel není povinen provádět úpravy, změny nebo rozšíření Software na základě individuálních požadavků Zákazníka, pokud se na nich smluvní strany výslovně písemně nedohodnou.
- 2.6. Aniž je dotčen odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Podmínek, bere Zákazník na vědomí, že Software, jakožto software provozovaný, vyvíjený a spravovaný Poskytovatelem, se může v čase měnit co do vzhledu, rozsahu funkcionalit či způsobu ovládání na základě rozhodnutí Poskytovatele. Tyto změny nicméně nesmí negativně ovlivnit funkcionality Softwaru vymíněné ve Smlouvě. Nové funkce, možnosti či nástroje přidané do Softwaru také podléhají těmto Podmínkám.

3. DOSTUPNOST SLUŽEB

- 3.1. Poskytovatel zajistí poskytování Služeb s následující dostupností, přičemž dostupností se rozumí stav, kdy je Tenant technicky přístupný a způsobilý k využívání Softwaru v souladu se Smlouvou.
- 3.2. Služba je poskytována s dostupností alespoň 98 % času v kalendářním měsíci v režimu "best effort", tedy Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k zajištění uvedené dostupnosti, avšak její dodržení není jeho smluvní povinností. Do nedostupnosti se nezapočítávají přiměřeně nezbytné plánované odstávky za účelem údržby infrastruktury a Softwaru. Míru dostupnosti vyhodnocuje vlastními prostředky Poskytovatel.
- 3.3. V případě potřeby větších úprav softwarového či hardwarového vybavení na straně Poskytovatele je Provozovatel oprávněn v nezbytné míře omezit dostupnost Služby. O tomto plánovaném omezení dostupnosti se Poskytovatel zavazuje Zákazníka s dostatečným předstihem informovat, minimálně však 24 hodin předem; v případě, že předchozí informování není možné, je povinen informovat Zákazníka bezodkladně po omezení dostupnosti.

4. PODPORA

- 4.1. Poskytovatel zajistí ode Dne zahájení fungování kontaktního místa (dále jen „**Helpdesk**“), na které se může Zákazník obracet v případě, že Tenant není dostupný či se vyskytuje jiná provozní chyba bránící řádnému využívání Softwaru jeho prostřednictvím, a to z důvodu na straně Poskytovatele.
- 4.2. Poskytovatel zřídí pro Helpdesk e-mailový kontaktní kanál, jehož adresu oznámí Zákazníkovi; adresa Helpdesku se může v čase měnit na základě oznámení nové adresy ze strany Poskytovatele.
- 4.3. Poskytovatel bude vyřizovat řádně obdržené požadavky od Zákazníka (dále jen „**Zákaznické požadavky**“). Vyřízení Zákaznického požadavku může být provedeno následujícími způsoby:
 - a) provedením příslušného nastavení v rámci Tenantu;
 - b) provedením programové úpravy Softwaru;

- c) poskytnutím jiné informace či rady ohledně využívání Softwaru.
- 4.4. Zákaznický požadavek, který obsahem nespadá do obsahu podpory dle odst. 4.1 Podmínek, je Poskytovatel oprávněn odmítnout.
- 4.5. Řešení návrhů na vylepšení či změny Softwaru není zahrnuté v rámci podpory a v případě potřeby provedení takového zásahu je nutná samostatná dohoda smluvních stran.

5. ŠKOLENÍ

- 5.1. Je-li tak sjednáno ve Smlouvě nebo v objednávce, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi školení zaměřené na práci se Softwarem, jeho funkcionalitami a související témata (dále jen „**Školení**“).
- 5.2. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi Školení zpravidla jednou během každého roku trvání Smlouvy. Školení může být zaměřeno zejména na obsluhu Softwaru, využívání jeho funkcí, doporučené postupy při jeho používání a další související témata dle uvážení Poskytovatele.
- 5.3. Cena za Školení je sjednána ve Smlouvě nebo v objednávce. Není-li dohodnuto jinak, bude tato cena fakturována společně s první fakturou za příslušné Fakturační období v rámci daného roku trvání Smlouvy.
- 5.4. Poskytovatel určí pro každý rok trvání Smlouvy alespoň čtyři možné termíny konání Školení, které bude zpravidla probíhat on-line formou. Konečné rozhodnutí o termínech a způsobu konání Školení náleží Poskytovateli; Poskytovatel však přihlédne k případným návrhům nebo časovým možnostem sděleným Zákazníkem.
- 5.5. Zákazník je oprávněn zúčastnit se Školení v jednom z Poskytovatelem určených termínů. Nevyužije-li Zákazník žádný z nabídnutých termínů Školení v daném roce trvání Smlouvy, nemá nárok na vrácení ceny za Školení ani na náhradní plnění, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn stanovit organizační a technické podmínky účasti na Školení, zejména maximální počet účastníků za Zákazníka, způsob registrace, používanou komunikační platformu či další pravidla nezbytná pro jeho řádný průběh. Poskytovatel je rovněž oprávněn obsah, strukturu a rozsah Školení podle svého uvážení přiměřeně měnit.

6. KONZULTAČNÍ A DALŠÍ SLUŽBY

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi odměnu za poskytování konzultací týkající se Softwaru, jeho ovládání a konfigurace (dále jen „konzultace“), pokud tyto dotazy nesouvisí s nefunkčností Softwaru, a tedy nespádají do záležitostí dle článku 4. Za konzultace se nepovažují běžné a drobné úkony související s provozem Softwaru, zejména základní odpovědi na dotazy, drobné úpravy nastavení, jednoduché úpravy vzhledu v rámci dostupných možností Softwaru nebo doplnění obsahu či dokumentů do databází Softwaru. V případě zpoplatněných konzultací bude výše odměny stanovena jako hodinová dle skutečně stráveného času, přičemž sazba odměny činí 1 350 Kč/hod. Poskytovatel má právo rozhodnout, zda konkrétní požadavek spadá do kategorie zpoplatněných konzultací, přičemž o této skutečnosti Zákazníka informuje před zahájením poskytování dané konzultace. Poskytovatel není povinen toto právo na odměnu využít u každé konzultace.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn dle individuálních požadavků Zákazníka provádět úpravy a rozšíření Softwaru, které nejsou součástí standardních funkcionalit Softwaru. Za provedení těchto prací náleží Poskytovateli odměna ve výši 1350 Kč/hod, účtovaná dle skutečně stráveného času s minimální zúčtovatelnou jednotkou 1 hodina, není-li specificky sjednána paušální odměna. Před zahájením prací bude Zákazník o této skutečnosti, včetně odhadované časové náročnosti a hodinové sazby, informován. Poskytovatel není povinen požadavkům na úpravy a rozšíření Softwaru vyhovět a rozhodnutí o jejich realizaci, stejně

jako přesné formě implementace, závisí výhradně na jeho posouzení; v dohodě o implementaci těchto úprav či rozšíření Softwaru si však mohou smluvní strany sjednat závazný harmonogram provádění, platební milníky či další specifická ujednání. Úpravy a rozšíření Softwaru dle tohoto odstavce se pro účely těchto podmínek stávají součástí Softwaru a jejich využívání se tak řídí výhradně těmito Podmínkami.

- 6.3. Pokud je ve smlouvě sjednána Maximální hodnota doplňkových služeb, smluvní strany sjednávají, že postupem dle odstavců **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** a/nebo 6.2 není možné poskytnout služby, jejichž fakturovaná hodnota by překročila Maximální hodnotu doplňkových služeb.

7. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

- 7.1. Služby dle Smlouvy spočívají v poskytování přístupu k Softwaru v režimu „*Software jako služba*“. Nic v těchto Podmínkách nebo Smlouvě nebude vykládáno tak, že je k Softwaru, jakékoli jeho části nebo jinému duševnímu vlastnictví Poskytovatele či třetích osob poskytována licence či obdobný souhlas.
- 7.2. Data vložená Zákazníkem zůstávají ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník nicméně poskytuje Poskytovateli okamžikem jejich vložení omezenou bezúplatnou a nevýhradní licenci k užití těchto materiálů za účelem poskytování Služeb Zákazníkovi, a to všemi nezbytnými způsoby (typicky se bude jednat o rozmnožování za účelem uložení vložených materiálů a zhotovení dočasných či náhledových souborů – což může zahrnovat i technické kroky spočívající v automatizovaných úpravách a změnách těchto materiálů, a dále jejich čtení a spouštění) a po celou dobu trvání Smlouvy, bez omezení území či množství užití; Poskytovatel není povinen tuto licenci využít.

8. PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ SOFTWARE

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 8.2. Zákazník bere na vědomí, že poskytovaný Software založený na umělé inteligenci je nástroj automatizovaného zpracování dotazů a odpovědí, jehož výstupy mohou být ovlivněny různými faktory, včetně kvality a správnosti Zákaznických Dat. Poskytovatel nenes odpovědnost za úplnost, přesnost ani aktuálnost odpovědí generovaných Softwarem, neboť tyto odpovědi mohou být nepřesné, neúplné nebo zavádějící. I když Software může být trénován či upravován na základě Zákaznických Dat, není zaručeno, že bude poskytovat bezchybné nebo pravdivé informace. Zákazník, respektive Uživatelé, jsou povinni ověřovat si výstupy Softwaru před jejich použitím a nesou plnou odpovědnost za jejich další využití. Služba má informativní charakter a není určena k nahrazení odborného poradenství nebo rozhodování s právními, obchodními či jinými závaznými důsledky. Software není určen ke zpracování zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu GDPR, jako jsou údaje o zdravotním stavu a další citlivá data, není-li ve Smlouvě specificky sjednáno jinak. Zákazník potvrzuje, že při nasazení Softwaru do svých služeb, dostupných Uživatelům, je výše uvedené akceptovatelným rizikem.
- 8.3. Zákazník ani Uživatelé nesmí zneužívat nebo se pokoušet zneužít možnosti Softwaru, a to zejména k:
- a) protiprávnímu jednání, a to včetně páčání a účasti na trestném činu, či porušování práv k duševnímu vlastnictví,

- b) nahrávání či přenosu počítačových virů nebo jiných druhů škodlivého kódu, který může ohrozit fungování systémů Poskytovatele, třetích osob, dalších webových služeb či počítačů a počítačové sítě,
 - c) narušování nebo obcházení bezpečnostních opatření Poskytovatele, souvisejících i jiných internetových služeb a stránek nebo počítačové sítě,
 - d) počítačovým útokům, včetně phishingu, či spamování,
 - e) nahrávání či přenosu pohoršujících, urážlivých, diskriminací nebo rasovou nenávist podporujících či jinak protiprávních materiálů.
- 8.4. Zákazník ani Uživatelé nesmí vytěžovat databáze Poskytovatele prostřednictvím automatizovaných požadavků nebo přeposílání formulářových dat z jiných internetových stránek.
- 8.5. Zákazníkovi je doporučeno všechny Uživatele poučit o podmínkách využívání Softwaru dle těchto Podmínek, včetně upozornění dle odstavce 8.2; nahradí Poskytovateli veškerou újmu včetně škody způsobené případným porušením těchto podmínek Uživateli.
- 8.6. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může být vyhodnocen jako poskytovatel služby informační společnosti dle předpisů dopadajících na služby informační společnosti, včetně hostingových služeb, či jako zprostředkovatel dle předpisů na ochranu duševního vlastnictví. Jako na takového se na Poskytovatele může vztahovat povinnost spolupracovat s oprávněnými osobami (majitelé práv k duševnímu vlastnictví a další poškození) na odstraňování závadného obsahu vyskytujícího se v rámci Dat. Zákazník je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel nebude aktivně monitorovat Data, avšak na základě požadavku oprávněné osoby či státního orgánu může do Dat zasáhnout a zajistit jejich zneprístupnění či výmaz.
- 8.7. Pokud Zákazník sdělí, předá či jinak dodá Poskytovateli jakékoli materiály v souvislosti či za účelem zkvalitnění jakýchkoli služeb poskytovaných či v budoucnu poskytovaných Poskytovatelem (včetně Služeb dle Smlouvy), včetně návrhů na změny, vylepšení, aktualizace či implementace nových funkcí, opravy chyb a podnětů k dalšímu rozvoji (dále jen „**Materiály**“), uděluje Zákazník Poskytovateli vždy automaticky předáním Materiálů celosvětovou, nevýhradní, bezúplatnou, převoditelnou a podlicencovatelnou licenci k užití Materiálů všemi známými způsoby pro výše uvedené účely bez omezení co se týče množství a rozsahu, trvajících po celou dobu trvání práv k duševnímu vlastnictví (včetně autorských práv, patentů, užitečných vzorů, průmyslových vzorů, ochranných známek, know-how a obchodního tajemství) obsaženému v Materiálech; tuto licenci Poskytovatel není povinen využít (dále jen „**Licence ke zpětné vazbě**“). Využitím Materiálů tuto Licenci ke zpětné vazbě Poskytovatel automaticky přijímá. Zákazník nebude mít právo na jakoukoli dodatečnou odměnu za užití Materiálů v souladu s Licencí ke zpětné vazbě. Zákazník dále uděluje bezúplatný souhlas s tím, že Poskytovatel smí provádět změny a úpravy Materiálů, včetně jejich zařazení do děl souborných a databází, spojení s jinými díly či prvky a uvádět je na veřejnost, a to i pod jménem Poskytovatele či osob jím určených. Pokud právo poskytnout Licenci ke zpětné vazbě či udělit souhlas dle tohoto odst. 8.7 Podmínek náleží jiné osobě, zavazuje se k tomu Zákazník obstarat všechny potřebné licence a souhlasy od příslušných nositelů či vykonavatelů práv.

9. CENA

- 9.1. Za poskytování Služeb bude Zákazník platit Poskytovateli sjednanou Cenu za každé započaté Fakturační období.
- 9.2. Cena se platí dopředu vždy do 3 dnů od začátku aktuálního Fakturačního období během trvání Smlouvy, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.

- 9.3. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k zaslání výzvy k platbě ceny za Služby za další Fakturační období nejpozději 7 dnů před skončením aktuálního Fakturačního období; nezaslání výzvy nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit cenu za Služby.
- 9.4. Cena, respektive odměna za konzultace a další činnosti dle Smlouvy, je vždy sjednávána bez DPH, která k ní bude připočtena, pokud bude Poskytovatel aktuálně jejím plátcem.
- 9.5. Strany souhlasí s vystavováním a zasíláním faktur (daňových dokladů) v elektronické podobě.
- 9.6. Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v příslušné faktuře. Peněžítá částka se považuje za zaplacenou dnem, kdy byla připsána na účet příjemce.
- 9.7. Poskytovatel je oprávněn během trvání Smlouvy vždy k 1. únoru příslušného roku, počínaje kalendářním rokem následujícím po uzavření Smlouvy, oprávněn jednostranně zvýšit Cenu Služeb a/nebo sazbu odměny za konzultace ve smyslu čl. 6 Podmínek o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Toto zvýšení Ceny je Poskytovatel povinen Zákazníkovi oznámit do 31. 1. příslušného roku, jinak toto právo zaniká. Cena zvýšená podle tohoto odstavce se využije od následujícího Fakturačního období od jejího oznámení Zákazníkovi.

10. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 10.1. Není povinností Poskytovatele zajistit technické možnosti přístupu k Softwaru ze strany Zákazníka. Poskytovatel proto neodpovídá za nemožnost Zákazníka či jednotlivých Uživatelů přistupovat k Softwaru z důvodu spočívajícího v nedostatečné technické vybavenosti na jejich straně, včetně výpadku připojení k internetu.
- 10.2. Poskytovatel neodpovídá za nemožnost Zákazníka využívat Software, respektive za to, že si nezachová své dosavadní vlastnosti a funkce, pokud k takové změně dojde vlivem nastavení Softwaru v rámci konfigurace Tenantu ze strany Zákazníka.
- 10.3. Pokud Poskytovatel odpovídá za újmu (včetně nemateriální újmy, materiální přímé a nepřímé škody a ušlého zisku) způsobenou využíváním Softwaru Zákazníkem a/nebo Uživateli, je k její náhradě povinen maximálně do výše ročního součtu Ceny za Služby.

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. S ohledem na předmět Smlouvy jsou smluvní strany srozuměny s tím, že Poskytovatel bude jakožto zpracovatel dle čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) zpracovávat osobní údaje obsažené v Datech pro Zákazníka jakožto správce osobních údajů ve smyslu GDPR. Tento článek 11 představuje dohodu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 odst. 3 GDPR.
- 11.2. Pro účely zpracování osobních údajů se stanovují tyto parametry:
 - a) Předmětem zpracování je umožnění Zákazníkovi využívat Software, což zahrnuje zpracování osobních údajů obsažených v rámci Dat.
 - b) Doba trvání zpracování je stanovena ode Dne zahájení na dobu trvání Smlouvy. Po uplynutí této doby budou smluvní strany postupovat dle odstavce 11.3.g).
 - c) Zpracování má povahu automatizovaného procesu přijímání osobních údajů od Zákazníka za využití Softwaru, jejich uložení (v cloudu, respektive na umístění zajištěném Poskytovatelem), provádění výpočtů nad nimi a jejich předání jazykovému modelu za účelem vygenerování reakce, a dále případné využití v rámci poskytování podpory během reakcí na Zákaznické požadavky.

- d) Účelem zpracování je uchování dat obsažených v Tenantu, využití funkcionalit Softwaru, a zajišťování uživatelské podpory na základě analýzy údajů dle Zákaznických požadavků.
- e) Poskytovatel bude zpracovávat následující typy osobních údajů: identifikační a přihlašovací údaje Uživatelů a údaje vzniklé na základě využívání Softwaru, zejména provozní údaje a uložená Data, zahrnující informace týkající se koncových uživatelů Softwaru, které tito koncoví uživatelé v rámci využívání Softwaru poskytnou (kontaktní a identifikační údaje, údaje spojené s obsahem jejich komunikace).
- f) Poskytovatel bude zpracovávat údaje týkající následujících kategorií subjektů údajů: Uživatelé, subjekty údajů vedené v evidenci Zákazníka v rámci Dat, koncoví uživatelé Softwaru včetně uživatelů z veřejnosti.

11.3. Poskytovatel je při zpracovávání osobních údajů povinen:

- a) zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracovávání osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka;
- b) řídit se instrukcemi Zákazníka v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- c) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- d) nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Zákazníka;
- e) při zohlednění povahy zpracování, být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- f) být Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka (i) zajistit úroveň zabezpečení zpracování, (ii) ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a případně též subjektům údajů, (iii) posuzovat vliv na ochranu osobních údajů a (iv) realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- g) v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Zákazníkovi po ukončení poskytování plnění dle Smlouvy, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů; toto Poskytovatel protokolárně provede nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování plnění dle Smlouvy a protokol předá Zákazníkovi;
- h) poskytnout Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů;
- i) umožnit audity a k těmto auditům přispívat, a to dle podmínek dále v tomto článku.

Zabezpečení

- 11.4. Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační 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.
- 11.5. Poskytovatel přijal a udržuje technická a organizační opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení, a tato opatření bude průběžně vyhodnocovat a v případě potřeby aktualizovat.

Přitom přihlédne ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

Další zpracovatelé

- 11.6. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování pouze ty další zpracovatele, kteří poskytují dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování další zpracovatele jen tehdy, pokud zajistí, aby tomuto dalšímu zpracovateli byly uloženy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v těchto podmínkách mezi správcem a zpracovatelem.
- 11.7. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování následující další zpracovatele:
- a) Bubble Group, Inc., společnost založená dle práva státu Delaware, se sídlem 22 W 21st Street, 2nd Floor, New York, NY 10010, USA (dohoda o zpracování osobních údajů dostupná na <https://bubble.io/dpa>, která upravuje zpracování osobních údajů a zahrnuje mechanismy pro mezinárodní přenosy údajů včetně standardních smluvních doložek EU).
 - b) Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, D18 P521 Dublin 18, Irsko (dohoda o zpracování osobních údajů dostupná v rámci dokumentu Microsoft Products and Services Data Protection Addendum na <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/microsoft-products-and-services-data-protection-addendum-dpa>, která zahrnuje i standardní smluvní doložky Evropské komise pro předávání osobních údajů do třetích zemí).
 - c) OpenAI, LLC, 548 Market Street PMB 97273, San Francisco, California 94104-5401, United States (dohoda o zpracování osobních údajů dostupná na <https://openai.com/policies/data-processing-addendum/>, která upravuje zpracování osobních údajů při využívání služeb OpenAI a obsahuje ustanovení o mezinárodních přenosech osobních údajů včetně standardních smluvních doložek).
 - d) Eleven Labs Inc., 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016 (<https://elevenlabs.io/terms-of-use-eu>, a specificky pak dohoda o zpracování osobních údajů dostupná na <https://elevenlabs.io/dpa>, která inkorporuje standardní smluvní doložky vydané Evropskou komisí).
 - e) Twilio Ireland Limited, 25–28 North Wall Quay, Dublin 1, D01 H104, Irsko (dohoda o zpracování osobních údajů dostupná na <https://www.twilio.com/legal/data-protection-addendum>, která zahrnuje i standardní smluvní doložky EU).
- 11.8. Zákazník dále uděluje obecný a předchozí souhlas k zapojení dalšího zpracovatele, respektive změně v seznamu zapojených zpracovatelů, což proběhne následujícím postupem:
- a) Poskytovatel zašle Zákazníkovi e-mail, jehož obsahem bude oznámení o uvažovaném zapojení či změně dalšího zpracovatele.
 - b) Zákazník je oprávněn do 5 pracovních dnů zaslat Poskytovateli písemné odůvodněné připomínky, pokud má k danému zapojení zpracovatele důvodné výhrady. Za důvodné připomínky se nepovažuje prostý nesouhlas se zapojením dalšího zpracovatele.
 - c) Pokud Zákazník nezašle Poskytovateli svoje odůvodněné připomínky dle písm. b) výše, je Poskytovatel oprávněn dalšího zpracovatele zapojit.

Audit

- 11.9. V rámci auditu může Zákazník (správce) v místě určeném Poskytovatelem ověřovat, zda Poskytovatel řádně plní svoje povinnosti v oblasti zpracování osobních údajů dle Smlouvy, přičemž Poskytovatel se zavazuje zajistit v dohodnutém termínu přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Zákazníkovi nezbytné doklady a informace.

Poskytovatel není povinen zpřístupňovat přístup do prostor či zařízení, pokud by tím mělo dojít k ohrožení závazků týkající se ochrany důvěrných informací.

- 11.10. Strany nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případů, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Poskytovatele, které se při auditu neprokáže; v takovém případě má Poskytovatel nárok na úhradu přiměřených nákladů.
- 11.11. Zákazník může pověřit provedením auditu i třetí osobu; v takovém případě poskytne kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí v rozsahu, jakým je vázán Poskytovatel sám.
- 11.12. Pro vyloučení pochybností je Poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost v případě, že se jedná o zjevně šikanózní či neodůvodněnou žádost.
- 11.13. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.
- 11.14. S ohledem na charakter zpracování nebylo nutné provádět posouzení vlivu na ochranu osobních údajů ve smyslu článku 35 GDPR. Pokud by nastala změna okolností odůvodňující jeho provedení, použije se odstavec 11.3.f).

12. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode Dne zahájení do uplynutí Minimální doby trvání. Při ukončení účinnosti smlouvy uplynutím doby, na kterou byla sjednána, se smlouva automaticky prodlužuje o další dobu odpovídající Fakturačnímu období (a to i opakovaně), ledaže kterákoli ze smluvních stran nejpozději 7 dnů před aktuálním datem ukončení účinnosti Smlouvy oznámí druhé smluvní straně, že na dalším prodloužení Smlouvy již nemá zájem.
- 12.3. Poskytovatel je oprávněn (avšak nikoli povinen) i během Minimální doby trvání vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností v případě, že Zákazník neuhradí Cenu ve splatnosti (tedy před započítáním Předplaceného období, za které má být placena); toto právo Poskytovatele trvá po celou dobu trvání prodlení s úhradou až do úplného zaplacení příslušné Ceny.
- 12.4. V případě popsaném v odst. 12.3 Podmínek či v případě jiného porušení Podmínek má Poskytovatel též právo dočasně pozastavit poskytování Služeb (tedy zamezit přístupu k Softwaru) a podpory podle čl. 4 Podmínek Zákazníkovi až do zjednání nápravy; povinnost Zákazníka platit Cenu tímto není dotčena.
- 12.5. Dojde-li k ukončení Smlouvy jinak než ke konci aktuálního Fakturačního období, není Poskytovatel povinen vracet zaplacenou částku za nevyužitou část Fakturačního období.
- 12.6. Po ukončení této Smlouvy nebude Tenant dále udržován a poskytován Poskytovatelem a Software nebude jeho prostřednictvím dále využívána pro aktivity Zákazníka. Poskytovatel je oprávněn znepřístupnit provedené integrace Softwaru pro Zákazníka i veřejnost.
- 12.7. S Daty bude při ukončení Smlouvy naloženo postupem dle odst. 11.3 písm. g) Podmínek.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Zákazník souhlasí s tím, aby Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy pro účely uvádění referencí v rámci propagace přiměřeně užíval v propagačních materiálech (včetně webových stránek) obchodní název a/nebo logo Zákazníka; Zákazník tímto uděluje Poskytovateli veškeré nezbytné licence, podlicence a souhlasy k právům duševního vlastnictví, a to bezúplatně a v omezeném rozsahu výlučně pro výše uvedené účely, avšak bez omezení územního či množstevního.

- 13.2. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, včetně otázek její platnosti a právních vztahů vzniklých v souvislosti s jejím plněním či porušením se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem. K rozhodování sporů mezi smluvními stranami v souvislosti se Smlouvou jsou příslušné obecné soudy České republiky. Místně příslušný je soud dle sídla Poskytovatele.
- 13.3. Pokud se kterákoli smluvní strana vzdá nároku z porušení jakéhokoli ustanovení Smlouvy, nebude to znamenat nebo se vykládat jako vzdání se nároku z kteréhokoli jiného ustanovení, ani jako vzdání se nároku z jakéhokoli dalšího porušení daného ustanovení. Žádné prodloužení lhůty pro plnění kteréhokoli závazku nebude považováno za prodloužení lhůty pro příští plnění daného závazku nebo jakéhokoli jiného závazku. Neuplatnění či prodleva při uplatnění jakéhokoli práva nebo jakékoli podmínky nebude vykládáno tak, že se jich oprávněná smluvní strana vzdala. Žádné zřeknutí se jakéhokoli práva nebude účinné, nebude-li písemné.
- 13.4. Smluvní strany mohou jednostranně měnit kontaktní osoby oznámením druhé smluvní straně.
- 13.5. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky čas od času přiměřeně změnit. Poskytovatel informuje Zákazníka o zamýšlené změně prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, a to nejméně 30 dnů před její plánovanou účinností (dále jen „**Den změny Podmínek**“). Zákazník má právo ke Dni změny Podmínek Smlouvu bez sankce vypovědět, a to i během Minimální doby trvání. Využívání Služeb, respektive Softwaru a Tenantu, ode Dne změny Podmínek se řídí novými Podmínkami, které se tak stávají součástí Smlouvy.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 06.04.2025.