

## Všeobecné obchodní podmínky

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Clientology Institute s.r.o., vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky, které upravují základní pravidla obchodních vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při poskytování Služeb a užívání webové aplikace Customer Journey Guide.
- 1.2. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou uzavřel Zákazník s Poskytovatelem.

### 2. Definice

- 2.1. Níže uvedené definice mají pro účely těchto VOP následující význam:

|                        |   |
|------------------------|---|
| Administrátor          | je osoba, kterou Zákazník určí pro administraci svého Uživatelského účtu;   |
| Ceník                  | znamená dokument dostupný na webových stránkách <a href="http://www.customerjourneyguide.com">www.customerjourneyguide.com</a> , a který stanovuje cenu Služby a jejích částí;  |
| Customer Journey Guide | znamená webovou aplikaci, která slouží jako marketingový nástroj pro popsání chování zákazníku v různých fázích interakce se Zákazníkem, k níž Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi licenci v rámci poskytované Služby;   |
| Formulář               | znamená nástroj umístěný ve webové aplikaci, který souží ke kontaktování Poskytovatele, zejména k rozšíření rozsahu sjednaných Služeb, k hlášení chyb v aplikaci Customer Journey Guide, k zasílání námětů a podnětů pro úpravy Customer Journey Guide a slouží jako nástroj podpory Zákazníka. |
| GDPR                   | znamená 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;   |
| Nadstandardní služba   | služba spočívající ve vytvoření nové funkcionality a/nebo úpravy Customer Journey Guide na základě požadavku Zákazníka;   |
| Občanský zákoník       | znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Obchodní zákoník      | znamená zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů;  |
| Objednávka            | znamená návrh Zákazníka na uzavření Smlouvy, jehož obsahem je zejména určení objednaných Služeb. Objednávka je zásadně typizovaný formulář Poskytovatele, který je k dispozici na adrese <a href="http://www.customerjourneyguide.com">www.customerjourneyguide.com</a> ;  |
| Poskytovatel          | společnost Clientology Institute s.r.o., se sídlem Volutová 2522/16, Stodůlky, 158 00 Praha 5, IČO: 03335526, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 229964;  |
| Pracovní den          | znamená den, který nepřipadá na sobotu, neděli, nebo den pracovního klidu podle právních předpisů České republiky;   |
| Pracovní doba         | znamená pondělí až pátek, mimo dny, na které připadá den pracovního klidu podle právních předpisů České republiky, a to v době od 8:00 do 16:00 středoevropského času;   |
| Produktový list       | znamená dokument, který je dostupný na webových stránkách <a href="http://www.customerjourneyguide.com">www.customerjourneyguide.com</a> , a detailně popisuje prostředí Zákazníka, funkcionality Customer Journey Guide a Službu;   |
| Řešení výpadků Služby | dokument, který je přílohou č. 4 těchto VOP, popisující postup při řešení výpadků Služby;  |
| Služba                | znamená službu, kterou na základě Smlouvy poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi, a která zahrnuje licenci k Customer Journey Guide, údržbu Customer Journey Guide a další související služby, v rozsahu ujednaném ve Smlouvě a v Produktovém listu s tím, že rozsah služeb odpovídá aktuálně nabízeným „balíčkům“ Služeb; |
| Smlouva               | znamená Smlouvu o poskytování služeb uzavřenou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;   |
| Smluvní strany        | znamenají společně Zákazník a Poskytovatel;  |
| Systém zabezpečení    | popis způsobu zabezpečení dat, která jsou ukládána do aplikace Customer Journey Guide, jehož úplný popis je k nalezení na webových stránkách <a href="http://www.customerjourneyguide.com">www.customerjourneyguide.com</a> ;  |
| Trial verze Služby    | znamená zkušební verzi Služby, která je zpřístupněna Zákazníkovi zdarma a v omezeném rozsahu;  |

|                  |  |
|------------------|--|
| Uživatel         | je fyzická osoba, pro kterou Zákazník zřizuje Uživatelský účet;  |
| Uživatelský účet | znamená uživatelský účet v Customer Journey Guide, ke kterému je přiřazen unikátní přístupový kód a heslo; |
| VOP              | znamená tyto všeobecné obchodní podmínky;  |
| Zákazník         | osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu.   |

### **3. Způsob uzavření Smlouvy**

- 3.1. Služba, včetně Trial verze Služby, je Zákazníkovi poskytována na základě uzavřené Smlouvy. Nedílnou součástí Smlouvy jsou i tyto VOP.
- 3.2. Smlouva je tvořena Objednávkou a je uzavřena dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 3.3. V případě uzavření Smlouvy přes webové rozhraní je okamžikem uzavření Smlouvy doručení potvrzení Objednávky na e-mail Zákazníka, který Zákazník uvedl v Objednávce.
- 3.4. V případě uzavření Smlouvy přes webové rozhraní a zvolení varianty platby Služeb prostřednictvím online platební brány je okamžikem uzavření Smlouvy okamžik zaplacení Služeb.

### **4. Poskytování Služby**

- 4.1. Poskytovatel provozuje Customer Journey Guide na webových stránkách a jejich subdoménách.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby sjednané ve Smlouvě, a to v rozsahu podle specifikace Služeb uvedené v Produktovém listě a v Objednávce.
- 4.3. Rozsah sjednaných Služeb (včetně počtu Uživatelských účtů) lze v průběhu trvání Smlouvy navýšit na základě požadavku Zákazníka prostřednictvím Formuláře. Změna Smlouvy nabývá účinnosti dnem poskytnutí rozšířené Služby a tato změna je pro účely VOP posuzována jako dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel není povinen požadavek Zákazníka na rozšíření rozsahu Služeb přijmout.

### **5. Trial verze Služby**

- 5.1. Poskytovatel může Zákazníkovi umožnit prostřednictvím webové stránky [www.customerjourneyguide.com](http://www.customerjourneyguide.com) zkušební provoz Služby v režimu Trial verze Služby, a to v rozsahu definovaném Poskytovatelem.
- 5.2. Trial verze Služby je poskytována Zákazníkovi po dobu určenou v Ceníku bezúplatně, pokud nebude mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.
- 5.3. Zákazník je oprávněn při užívání Trial verze Služby ukládat data, ale pouze za účelem ověření funkčnosti systému. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel nijak neodpovídá za dostupnost a zachování dat uložených Zákazníkem při užívání Trial verze Služby.
- 5.4. Před vypršením Trial verze Služby umožní Poskytovatel Zákazníkovi přechod na placenou verzi Služby a sdělí mu nezávazné platební údaje. Uhrazením ceny dojde k aktivaci Služby ve sjednaném rozsahu a data uložená Zákazníkem v Trial verzi Služby budou přenesena do plné verze Služby.
- 5.5. Pokud Zákazník nevyužije možnosti přechodu na placenou verzi Služby, končí poskytování Trial verze Služby uplynutím doby, na kterou byla Zákazníkovi poskytnuta.

5.6. Zákazník tímto bere na vědomí, že pokud nastane situace předpokládaná článkem 5.5. VOP, budou data uložená Zákazníkem v Trial verzi Služby po uplynutí doby, na kterou byla Trial verze Služby poskytnuta, nenávratně smazána. O blížícím se ukončení Trial verze Služby a o smazání dat po jejím ukončení bude Zákazník informován e-mailem nebo prostřednictvím portálu Trial verze Služby.

## **6. Doba poskytování Služby**

- 6.1. Smlouva stanoví, zda byla uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou.
- 6.2. Nevyplývá-li ze Smlouvy ujednání o jejím trvání, má se za to, že byla uzavřena na dobu neurčitou.
- 6.3. V případě uzavření Smlouvy na dobu určitou, před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, budou Zákazníkovi zaslány platební údaje k uhrazení ceny Služby na další období. V případě uhrazení ceny Služby dle platebních údajů, dochází k prodloužení Smlouvy o původně sjednanou dobu trvání Smlouvy.

## **7. Cena**

- 7.1. Zákazník je povinen za užívání Služby platit cenu sjednanou ve Smlouvě, a to na základě doručených daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem.
- 7.2. Faktury budou vystavovány v elektronické podobě se splatností 30 dnů ode dne doručení na kontaktní e-mail Zákazníka.
- 7.3. Cenu za Služby je možné platit také prostřednictvím online platební brány umístěné v Customer Journey Guide.
- 7.4. Ceny za Služby jsou stanoveny dle Ceníku platného ke dni odeslání Objednávky, případně v případě vznesení požadavku na rozšíření Služeb dle čl. 4.3 VOP ke dni přechodu na rozšířený balíček Služeb. Nestanoví-li Smlouva jinak, a je k ceně účtováno DPH dle platných právních předpisů.

## **8. Platební podmínky**

- 8.1. U Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc nebo kalendářní rok, případně poměrná část podle dne uzavření Smlouvy. U Smlouvy uzavřené na dobu určitou je zúčtovacím obdobím doba (počet měsíců), na kterou byla uzavřena.
- 8.2. Nebude-li Smlouva a/nebo její dodatek ohledně rozšíření Služeb v účinnosti po celý kalendářní měsíc, je cena za Služby poměrně krácena.

## **9. Licenční ujednání**

- 9.1. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovateli náleží veškerá majetková autorská práva a další práva duševního vlastnictví k Customer Journey Guide, Zákazník je proto povinen užívat Customer Journey Guide pouze v rozsahu udělené licence.
- 9.2. Zákazník uzavřením Smlouvy a/nebo dnem poskytnutí Nadstandardní služby nabývá nevýhradní licenci k Customer Journey Guide.
- 9.3. Licence je udělena na dobu trvání Smlouvy a vztahuje se na veškeré aktualizace, update či jiné úpravy Customer Journey Guide, které budou provedeny ze strany Poskytovatele.
- 9.4. Zákazník a další oprávnění Uživatelé nejsou bez písemného souhlasu Poskytovatele zejména oprávněni:
  - a) jakýmkoliv způsobem Customer Journey Guide upravovat nad rámec možností nástrojů obsažených v modulu;

- b) překládat do jiných programovacích či národních jazyků nebo zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé;
- c) pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva Customer Journey Guide užít;
- d) ve prospěch jiných právnických či fyzických osob Customer Journey Guide rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak, než umožňuje Smlouva nebo tyto VOP;
- e) umožnit třetím stranám vzdálený přístup do Customer Journey Guide ve prospěch jiných právnických či fyzických osob Customer Journey Guide rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak, než umožňuje Smlouva nebo tyto VOP.

## **10. Nadstandardní služby (Joint development)**

- 10.1. Smluvní strany se mohou dohodnout na poskytnutí Nadstandardní služby v podobě nových funkcionalit nebo rozšíření funkcionalit na základě dílčí smlouvy o poskytnutí resp. vývoji Nadstandardních služeb. V případě potřeby zašle Zákazník Poskytovateli prostřednictvím Formuláře požadavek na poskytnutí Nadstandardních služeb. Poskytovatel tento požadavek po dohodě se Zákazníkem a případné konkretizaci požadavku nacení a nabídku zašle Zákazníkovi. Dílčí smlouva o poskytování Nadstandardních služeb vznikne okamžikem, kdy Poskytovatel obdrží ze strany Zákazníka potvrzení o akceptaci podmínek poskytnutí Nadstandardní služby.
- 10.2. Požadavek na poskytnutí Nadstandardní služby musí obsahovat alespoň:
- a) specifikaci Nadstandardní služby; a
  - b) preferovaný termín poskytnutí Nadstandardní služby.
- 10.3. Zákazník bere na vědomí, že licence je i v tomto případě Zákazníkovi poskytnuta v rozsahu podle 9 VOP jako nevýhradní.

## **11. Dostupnost Služby**

- 11.1. Zákazník bere na vědomí, že mohou nastat události mimo kontrolu Poskytovatele, které ovlivní funkčnost Služby nebo její dostupnost pro Uživatele (např. výpadek internetového připojení na straně Zákazníka, živelné pohromy, útoky na technická zařízení Poskytovatele a jiné). Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za škodu, která Zákazníkovi vznikne v souvislosti s takovými událostmi.
- 11.2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel může ze závažných důvodů Službu přestat dočasně poskytovat (např. v případě výpadku na straně poskytovatele cloudového úložiště pro Customer Journey Guide či třetí osoby, nutnosti zabránit kybernetickému útoku nebo v případě závažné nefunkčnosti Customer Journey Guide, kterou je třeba řešit nutnou odstávkou) nebo při pravidelné údržbě. Oznámení o přerušení poskytování Služby musí být Zákazníkovi ihned oznámeno. Poskytovatel se však zavazuje vytvořit odpovídající provozní a bezpečnostní opatření, která minimalizují případnou nefunkčnost, či omezenou nebo plnou nedostupnost Služby.

11.3. Zákazník má nárok na přiměřenou slevu z ceny za Službu, jestliže dojde k výpadku Služby delšímu než 14 dnů po sobě jdoucích. Nárok na slevu je Zákazník povinen uplatnit do 30 dnů ode dne opětovného zpřístupnění Služby, jinak jeho právo na slevu zaniká.

## **12. Práva a povinnosti Poskytovatele**

12.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit Customer Journey Guide funkční a dostupný tak, aby jej Zákazník mohl za podmínek Smlouvy a těchto VOP užívat.

12.2. Dojde-li k nestandardní situaci ve fungování Služby, postupuje Poskytovatel zejména v souladu s dokumentem Řešení výpadků služby.

12.3. Poskytovatel se zavazuje, že nebude Zákazníkova data jakkoliv upravovat a/nebo monitorovat či zjišťovat jejich soulad s platnými právními předpisy. Tím není dotčen článek 12.4 VOP.

12.4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že zašifrovaná data Zákazníka budou uložena v případě poskytování Služby prostřednictvím webových stránek [www.customerjourneyguide.com](http://www.customerjourneyguide.com) na datovém úložišti Microsoft Azure provozovaném externím poskytovatelem.

12.5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby v rámci poskytování Služby byly dodrženy bezpečnostní postupy pro správu dat a přístup k nim, jak je specifikováno v Systému zabezpečení dat.

## **13. Práva a povinnosti Zákazníka**

13.1. Zákazník se zavazuje používat Customer Journey Guide pouze k účelu, který je definovaný v Produktovém listu.

13.2. Zákazník se zavazuje na požádání Poskytovatele poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování nefunkčnosti či při provádění úprav Customer Journey Guide.

13.3. Zákazník je povinen splňovat základní systémové požadavky Služby uvedené v Produktovém listě a/nebo na internetových stránkách Poskytovatele v záložce Systémové požadavky.

13.4. Zákazník je povinen uchovávat přístupové údaje k Customer Journey Guide v tajnosti, nikomu je nesděliti ani k nim jinak neumožnit přístup. Dále je povinen v rozumně požadované míře zabezpečit svá technická zařízení tak, aby došlo k minimalizaci rizika zneužití přístupových údajů k Uživatelskému účtu.

13.5. Jestliže Zákazník zjistí, že může dojít k zpřístupnění Služby třetím osobám v důsledku úniku informací o přístupu ke Službě, je povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost Poskytovateli pomocí Formuláře.

13.6. Zákazník nese plnou odpovědnost za používání Služby Uživateli, akce provedené těmito Uživateli i veškerá data nahraná do účtu Zákazníka. Zákazník je povinen zajistit, aby se všichni jeho Uživatelé řídili ustanoveními těchto VOP.

13.7. Jestliže Zákazník zjistí problémy dostupností Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli pomocí Formuláře. Poskytovatel je povinen reagovat na takové hlášení Zákazníka do 4 hodin v případě, že bylo hlášení doručeno do 14 hodin středoevropského času, jinak následující Pracovní den.

13.8. Poruší-li Zákazník povinnosti týkající se zabezpečení dat a přístupových údajů k Customer Journey Guide uvedené ve VOP, nenese Poskytovatel jakoukoli odpovědnost za škodu, která Zákazníkovi vznikne a Zákazník plně odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, příp. třetím osobám.

## **14. Uživatelský účet**

14.1. Zákazník může mít zřízen jeden či více Uživatelských účtů.

- 14.2. Každý Uživatelský účet může být užíván toliko jediným Uživatelem. Zákazník není oprávněn nechat si zřídit Uživatelský účet pro třetí stranu, pokud tak nebude stanoveno Smlouvou nebo těmito VOP. Zákazník není oprávněn sdílet Uživatelské účty mezi více Uživateli. Zákazník však může kdykoli převést nepoužívaný Uživatelský účet na nového Uživatele.
- 14.3. Každý Zákazník může zvolit jeden nebo více Uživatelských účtů, který ponese práva Administrátora. Při zahájení čerpání Služeb na webové stránce [www.customerjourneyguide.com](http://www.customerjourneyguide.com) se Administrátorem stává Uživatel, jehož jméno a příjmení jsou vyplněny v registračním formuláři. Administrátor může provádět následující operace:
- a) přidávat, upravovat a odebírat Uživatelské účty a nastavovat k těmto účtům přístupová práva;
  - b) zvolit jiný Uživatelský účet, který se stane Administrátorem.

## **15. Součinnost Smluvních stran**

- 15.1. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků.
- 15.2. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou Smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 15.3. Zákazník aktivně poskytne během plnění Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu nezbytném pro realizaci předmětu plnění. V případě, že Zákazník poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než 14 Pracovních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Poskytovatel vyrozuměn, je Poskytovatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Zákazníka dle tohoto článku, na které byl Zákazník Poskytovatelem prokazatelně písemně upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) dnů, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.

## **16. Zakázaná jednání**

- 16.1. Zákazník se zavazuje, že nebude nahrávat, zasílat nebo jinak ukládat do Customer Journey Guide obsah, který by mohl obsahovat softwarový virus nebo jiné soubory a programy, které by mohly zničit, poškozovat nebo limitovat funkcionalitu zařízení Poskytovatele nebo ostatních Zákazníků.
- 16.2. Zákazník není oprávněn nahrávat do Customer Journey Guide obsah, jehož držení nebo šíření je ilegální, obsah, kterým je nedovoleně zasahováno do autorského práva třetí osoby nebo je součástí kriminální činnosti nebo se pokoušet získat přístup k Uživatelskému účtu jiného zákazníka nebo serverům Poskytovatele.
- 16.3. Zákazník není oprávněn nahrávat, zasílat nebo jinak ukládat do Customer Journey Guide obsah, zejména jednotlivé fotografie a/ videa větší než 4 MB. Pokud se tak stane, bude Zákazník informován Poskytovatelem o dalším postupu, zejména bude vyzván k optimalizaci souborů, případně o ponechání souborů v dané velikosti za předpokladu navýšení Ceny za Služby dle požadavku Poskytovatele.

## **17. Sankce**

17.1. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou ceny za Službu náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou účtované částky delším než 30 dní, je Poskytovatel oprávněn pozastavit či omezit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení pohledávky. Po dobu pozastavení nebo omezení Služby trvá Zákazníkova povinnost hradit cenu za poskytnuté Služby.

17.2. V případě, že Zákazník prokazatelně porušil:

- i. závazek důvěrnosti mlčenlivosti dle článku 20 VOP;
- ii. své povinnosti dle článku 9.4 odst. a), c), d), e) VOP;
- iii. povinnost dle článku 14.2. VOP; nebo
- iv. povinnost dle článku 16.3 VOP tím, že na výzvu Poskytovatele neoptimalizuje velikost souborů nebo nezaplatí zvýšenou Cenu;

je Poskytovatel oprávněn požadovat za každé jednotlivé porušení úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) a Zákazník je povinen smluvní pokutu zaplatit.

17.3. V případě, že Zákazník prokazatelně porušil povinnost podle článku 9.4. odst. b) VOP, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 2 000 000,- Kč (slovy dva miliony korun českých) a Zákazník je povinen smluvní pokutu zaplatit.

17.4. Smluvní pokuta je splatná 15. den ode dne doručení písemné výzvy k úhradě.

17.5. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody.

## **18. Omezení odpovědnosti za škodu**

18.1. Celková odpovědnost Poskytovatele za jakýkoliv nárok vznesený na základě právního vztahu založeného Smlouvou si Smluvní strany sjednaly, že předpokládaná výše škody nepřevyší a je omezena do částky odpovídající ceně za Služby poskytnuté Zákazníkovi v předcházejícím kalendářním měsíci. Pokud nelze určit maximální náhradu škody dle předchozí věty, je výše nahrazované škody limitována Cenou uhrazenou Zákazníkem v daném roce.

18.2. Poskytovatel není odpovědný za nepřímé škody vzniklé důsledkem poskytování Služeb, tj. za ušlý zisk, ztrátu tržeb, ztrátu dat, finanční ani nepřímé, zvláštní či následné škody.

## **19. Ochrana osobních údajů**

19.1. Poskytovatel dbá na ochranu osobních údajů a zabezpečení dat svěřených Zákazníkem při poskytování Služeb.

19.2. Informace ohledně zpracování osobních údajů Zákazníka jsou uvedeny v Příloze č. 2 těchto VOP.

19.3. Úprava práv a povinností mezi Poskytovatelem, jako zpracovatelem osobních údajů, a mezi Zákazníkem, jako správcem osobních údajů jeho klientů a dalších osob, je uvedena v Příloze č. 3 těchto VOP.

## **20. Ochrana důvěrných informací**

20.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Zákazníkem a Poskytovatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty pracovníky smluvních stran, kteří se budou



bezprostředně podílet na činnostech předmětu Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek Smlouvy a těchto VOP.

20.2. Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s danou Smlouvou nebo související s druhou smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené smluvní strany, s výjimkou těch informací, které smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:

- a) zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subposkytovatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti;
- b) zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány;
- c) v případě, kdy již příslušná smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost;
- d) osobám, které jsou osobami spřízněnými se smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Obchodního zákoníku, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné smluvní strany vyplývajících ze Smlouvy.
- e) Poskytovatelem či Zákazníkem svému vlastníkovi, kterému má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.

20.3. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Zákazníka, dává Zákazník Poskytovateli souhlas k tomu, aby Poskytovatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Zákazníka jako referenci.

## **21. Změna VOP**

21.1. Poskytovatel je oprávněn navrhovat změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb a s ohledem na obchodní cíle Poskytovatele.

21.2. Poskytovatel Zákazníkovi poskytne informace o navrhované změně VOP nejméně 2 měsíce před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti.

21.3. Pokud Zákazník písemně neodmítne navrhovanou změnu VOP ve vztahu k poskytovaným službám nejpozději 15 dnů před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že navrhovanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Poskytovatelem. Změny VOP se týkají jak nových, tak dříve poskytovaných služeb, pokud Poskytovatel nestanoví ve VOP jinak.

## **22. Zánik Smlouvy**

22.1. Smlouvu je možné ukončit odstoupením od Smlouvy, uplynutím dohodnuté doby trvání Smlouvy, vypršením Trial verze Služby, pokud Zákazník nevyužije možnost přechodu na placenou verzi Služby, nebo dohodou Smluvních stran.

- 22.2. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji Zákazník kdykoli i bez udání důvodu vypovědět. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 22.3. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, a to kdykoli a bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi.
- 22.4. Poruší-li Zákazník podstatně nebo porušuje-li opakovaně v období za posledních pět (5) měsíců své povinnosti vyplývající z těchto VOP nebo Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné uplynutím 24 hodin po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. V případě odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem bude Zákazníkovi od okamžiku účinnosti odstoupení zamezen přístup do Uživatelského účtu s tím, že Zákazníkovi bude umožněn export dat podle článku 23 těchto VOP.
- 22.5. Za podstatné porušení povinností Zákazníka se pro účely těchto VOP považuje zejména:
- a) Zákazník je v prodlení více než 30 dnů s úhradou Ceny nebo její části.
  - b) proti Zákazníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupil do likvidace; a
  - c) porušení povinností uvedených v čl. 13.4, 16, 9.4 VOP.
- 22.6. Úhrady cen za již poskytnutá plnění dle Smlouvy Poskytovatel po odstoupení nevrací.

### **23. Získání dat po ukončení Smlouvy**

- 23.1. Zákazník je oprávněn po dobu 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy prostřednictvím Uživatelského účtu exportovat data uložená v Customer Journey Guide do formátu pdf a/nebo csv podle typu Služby.
- 23.2. Po uplynutí doby uvedené v předchozím odstavci budou data nenávratně smazána.

### **24. Závěrečná ustanovení**

- 24.1. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 24.2. Pokud bylo mezi Poskyvatelem a Zákazníkem sjednáno, že se jejich vzájemné vztahy řídí všeobecnými obchodními podmínkami, řídí se jejich vzájemné vztahy vždy tím nejaktuálnějším zněním VOP platným v době uzavření Smlouvy.
- 24.3. V případě rozporu mezi Smlouvou, Přílohami a VOP se uplatní dokumenty v tomto pořadí: nejprve Smlouva, po té Přílohy a v poslední řadě VOP.
- 24.4. Práva vzniklá Zákazníkovi ze Smlouvy a těchto VOP nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu Poskyvatele. Práva vzniklá Poskytovateli ze Smlouvy a těchto VOP mohou být postoupena bez předchozího souhlasu Zákazníka.
- 24.5. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy či těchto VOP neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se taková skutečnost platnosti, vymahatelnosti nebo účinnosti ostatních ustanovení Smlouvy či těchto VOP. Smluvní strany jsou v takovém případě povinny vynaložit veškeré úsilí k uzavření dodatku ke Smlouvě, jímž bude neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení nahrazeno novým odpovídající původně zamýšlenému účelu.

- 24.6. Tyto VOP se řídí právem České republiky. Všechny spory, které vzniknou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány věcně a místně příslušným českým soudem.
- 24.7. Nedílnou součástí těchto VOP jsou její přílohy:
- Příloha č. 1 – Systém zabezpečení
  - Příloha č. 2 – Informace o zpracování osobních údajů Zákazníka
  - Příloha č. 3 – Zpracování osobních údajů třetích osob
  - Příloha č. 4 – Řešení výpadků Služby
- 24.8. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2019.

## Příloha č. 2 VOP

### 1. Informace o zpracování osobních údajů

- 1.1. Poskytovatel zastává ve smyslu GDPR dvojí roli, a to roli správce (ve vztahu k osobním údajům Zákazníka, resp. jeho zástupců) a zpracovatele (ve vztahu k osobám, jejichž osobní údaje Zákazník uchovává Customer Journey Guide), a jako správce, informuje Zákazníka o zpracování jeho identifikačních a kontaktních osobních údajů (vč. osobních údajů jeho zástupců):

### 2. Účel zpracování

- 2.1. Poskytovatel zpracovává a uchovává za podmínek a v mezích stanovených platnou právní úpravou osobní údaje Zákazníka za účelem plnění Smlouvy („**Účel zpracování**“).
- 2.2. Právním základem zpracování je nezbytnost zpracování pro plnění Smlouvy, plnění zákonné povinnosti (např. uchovávání účetních dokladů), a jeho oprávněný zájem (čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f) GDPR). Oprávněný zájem spočívá zejména v uchování některých údajů pro účely případného vymáhání majetkových nároků.

### 3. Doba zpracování osobních údajů

- 3.1. Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány nejvýše po dobu nezbytně nutnou pro naplnění účelu zpracování, tj. vždy minimálně po dobu trvání Smlouvy, a dále pak po dobu, po kterou je Zákazník povinen/oprávněn údaje uchovávat dle obecně závazných právních předpisů.

### 4. Příjemci osobních údajů

- 4.1. Příjemci osobních údajů Zákazníka jsou zejména smluvní partneři Poskytovatele zajišťující účetní, daňovou agendu, IT správu, advokáti a právní zástupci a dále orgány státní správy v zákonném rozsahu.

### 5. Práva Zákazníka jako subjektu údajů

- a) právo na informace o zpracování svých osobních údajů;
- b) právo přístupu ke svým osobním údajům;
- c) právo požadovat po Poskytovateli opravu, výmaz, omezení zpracování svých osobních údajů;
- d) právo podat námitku pro zpracování;
- e) právo na získání svých osobních údajů (na jejich přenositelnost); a
- f) právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

### 6. Kontaktní údaje Poskytovatele jako správce

- 6.1. Zákazníci se na Poskytovatele ve věci ochrany osobních údajů mohou obracet prostřednictvím těchto kontaktních údajů:
- a) e-mail: [ ].
  - b) písemně na adrese sídla Poskytovatele.

## Příloha č. 3 VOP

### 1. Zpracování osobních údajů

- 1.1. Při poskytování Služeb dochází na základě Smlouvy a těchto VOP ke zpracování osobních údajů třetích osob („**Subjekt údajů**“), které do Customer Journey Guide vložil Zákazník. Pro účely GDPR vůči Subjektům údajů Zákazník vystupuje jako správce jejich osobních údajů a Poskytovatel jako zpracovatel, a vztahy mezi nimi jsou upraveny touto Přílohou č. 3 VOP.
- 1.2. Poskytovatel je oprávněn pro účely plnění výkonu činností dle Smlouvy zpracovávat osobní údaje Subjektů údajů, a to zejména identifikační a kontaktní údaje.

### 2. Způsob zpracování osobních údajů

- 2.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Subjektů údajů jménem Zákazníka následovně:
  - a) způsob zpracování: osobní údaje mohou být zpracovávány neautomatizovaným, poloautomatizovaným i automatizovaným způsobem;
  - b) doba zpracování: po celou dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 1 roku ode dne ukončení Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
  - c) povaha zpracování: podle přesně stanovených pravidel dle Smlouvy a písemných pokynů Zákazníka;
  - d) účel zpracování: za účelem realizace Smlouvy; a
  - e) kategorie Subjektů údajů: klienti Zákazníka a další osoby.

### 3. Prohlášení Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel prohlašuje a Zákazníkovi zaručuje, že přijal vhodná technická a organizační opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo veškeré požadavky GDPR a souvisejících právních předpisů ohledně zabezpečení osobních údajů tak, aby byla zajištěna ochrana práv Subjektů údajů.
- 3.2. Poskytovatel zároveň zabezpečí, aby předmětné prohlášení bylo dodrženo i v případě zpracování osobních údajů prostřednictvím jakýchkoli jím pověřených zástupců a/nebo dalších zpracovatelů, které Poskytovatel zapojí do zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou („**Další zpracovatel**“).

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen řídit se pokyny Zákazníka a osobní údaje zpracovávat pouze pro účely a v rozsahu nezbytném pro výkon činností dle Smlouvy. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Zákazníka v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje právní předpisy.
- 4.2. Poskytovatel je dále povinen:
  - a) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení trvání Smlouvy;
  - b) zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro řádné plnění činností dle Smlouvy;
  - c) uchovávat osobní údaje získané pro rozdílné účely odděleně; a
  - d) zpracovávat osobní údaje způsobem, který zaručuje dostatečnou bezpečnost osobních údajů, včetně ochrany před neoprávněným nebo nezákonným zpracováním a náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením, a to prostřednictvím odpovídajících technických nebo organizačních opatření odpovídajících způsobu zpracování osobních údajů.

4.3. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi na základě jeho písemné žádosti doložit, že při zpracování osobních údajů Subjektů údajů dodržuje veškeré povinnosti stanovené touto Smlouvou, GDPR a souvisejícími právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje umožnit Zákazníkovi či osobě jím pověřené provedení kontroly dodržování těchto povinností v prostorách Poskytovatele.

4.4. Poskytovatel se zavazuje v rámci svých možností poskytovat Zákazníkovi součinnost při plnění povinností Zákazníka.

## **5. Porušení ochrany osobních údajů**

5.1. Poskytovatel je v souvislosti s porušením ochrany osobních údajů a/nebo v případě vzniku jakéhokoliv bezpečnostního incidentu povinen neprodleně oznámit zjištěné porušení Zákazníkovi na kontaktní e-mail.

5.2. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Zákazníkovi potřebnou součinnost při oznamování případu porušení zabezpečení Úřadu pro ochranu osobních údajů či informování Subjektů údajů.

5.3. Poskytovatel se zavazuje přijmout opatření pro minimalizaci dopadů porušení zabezpečení na práva Subjektů údajů.

## **6. Práva a povinnosti Zákazníka**

6.1. Zákazník je oprávněn požadovat po Poskytovatele prokázání splnění povinností včetně přijatých vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zajistil a byl schopen prokázat, že zpracování osobních údajů provádí v souladu s touto Smlouvou, v souladu s GDPR a s dalšími souvisejícími právními předpisy.

6.2. Zákazník je oprávněn provést u Poskytovatele audit ochrany osobních údajů a Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost v rámci auditu ochrany osobních údajů a kontroly ze strany Zákazníka a / nebo auditora pověřeného Zákazníkem. Termín realizace, rozsah a další podmínky auditu podléhají předchozí dohodě Smluvních stran.

6.3. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění jeho povinností dle GDPR a souvisejících předpisů na ochranu osobních údajů.

## **7. Povinnost Smluvních stran vůči Subjektům údajů**

7.1. Zákazník je povinen zajistit Subjektům údajů veškerá práva, která vůči němu mají.

7.2. V případě, že se Subjekt údajů obrátí se svou žádostí na Poskytovatele, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu předat požadavek Subjektu údajů Zákazníkovi a o předání požadavku Zákazníkovi Subjekt údajů informovat.

7.3. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění jeho povinností dle GDPR a souvisejících předpisů na ochranu osobních údajů.

## **8. Zapojení dalších osob do zpracování**

8.1. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování jednoho či více Dalšíh zpracovatelů bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka.

8.2. Za porušení povinností Dalšího zpracovatele je vůči Zákazníkovi odpovědný v plném rozsahu Poskytovatel.

8.3. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jeho zaměstnanci a / nebo Další zpracovatelé, resp. jakékoli další jím určená osoba, která zpracovává osobní údaje pro Poskytovatele:

- a) byli řádně a důkladně poučeni o právech a povinnostech týkajících ze zpracování osobních údajů;
- b) byli zavázáni povinností mlčenlivosti o těchto údajích, a to i po zániku jejich právního vztahu

ke Poskytovateli;

- c) dodržovali přijatá technická a organizační opatření a podmínky pro zpracování osobních údajů podle této Smlouvy; a
- d) byli zavázáni k plnění povinností z této Smlouvy minimálně ve stejném rozsahu, jako je zavázán Poskytovatel.

## Příloha č. 4 VOP

### 1. Řešení vad a problémů

#### 1.1. Definice pojmů:

**Kritický problém** pro účely této přílohy představuje kompletní nefunkčnost celého podporovaného Customer Journey Guide nebo takové jeho části, která znemožňuje realizaci základních operací.

**Závažný problém** pro účely této přílohy představuje stav podporovaného Customer Journey Guide nebo jeho části umožňující plnění základních provozních funkcí, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.

**Problém** pro účely této přílohy představuje všechny vady podporovaného Customer Journey Guide nezařazené do některé z výše uvedených kategorií.

#### 1.2. Po dobu poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi mohou vzniknout problémy při provozování produktu, které dle závažnosti (naléhavosti) lze rozdělit do tří kategorií s prioritami:

- a) Priorita 1 - Kritický problém
- b) Priorita 2 - Závažný problém
- c) Priorita 3 – Problém

#### 1.3. Zařazení problému do příslušné priority sdělují pověřeni pracovníci Zákazníka na základě oznámení problému od Uživatelů prostřednictvím Formuláře. Zákazník je povinen uvést v oznámení kontaktní osobu vč. uvedení jejího telefonního čísla.

#### 1.4. Poskytovatel se zavazuje reagovat formou vyjádření k jakémukoli hlášení podle čl. 1.4. výše v níže stanovených lhůtách od okamžiku přijetí hlášení o problému od Zákazníka, a to dle níže specifikovaných pravidel. Odezvou Poskytovatele na přijatý problém systému se rozumí potvrzení přijetí hlášení o problému a o přijetí opatření vedoucích k odstranění ohlášeného problému. Poskytovatel je oprávněn ohlášený problém s kontaktní osobou projednat a po projednání změnit kategorii (prioritu) ohlášeného problému. Smluvní strany se dohodly, že provozní pravidla a mechanismy budou upřesněny v průběhu realizace předmětu plnění a budou oběma Smluvními stranami stvrzeny v realizačním protokolu.

#### 1.5. Zahájení řešení reklamace pro všechny kategorie naléhavosti Vad znamená, že do uvedené doby pracovník Poskytovatele informuje elektronicky prostřednictvím Customer Journey Guide nebo telefonicky kontaktní osobu Zákazníka uvedenou v hlášení reklamace:

- zda reklamace je uznána jako oprávněná reklamace v kategorii (priority) naléhavosti udané Zákazníkem,
- nebo se jedná o reklamaci jiné kategorie (priority) naléhavosti,
- nebo položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Customer Journey Guide,
- nebo se jedná o neoprávněnou reklamaci, či zdali je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací,



- nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě

a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci reklamovatelné vady.

- 1.6. Na řádně uplatněné Reklamace bude Zákazník po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie odeslána informace o reklamaci, a to formou reakce v zákaznickém extranetu.

Zákazník bude v případě potřeby informován, zda byla jeho reklamace uznána jako:

- Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti priority 1, 2 nebo 3,
- Neoprávněná reklamace,
- nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.

V případě oprávněné reklamace bude Zákazníkovi sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.

V případě neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu.

- 1.7. Poskytovatel zaručuje Zákazník odezvu v těchto lhůtách od okamžiku přijetí hlášení o problému:

**a) Priorita 1 - Kritický problém:**

telefonická odezva Poskytovatele na přijatý problém Zákazníka - zahájení řešení, proběhne do 4 hodin v případě, že bylo hlášení doručeno do 14 hodin středoevropského času, jinak následující Pracovní den. V případě zjištění vady dodaného softwarového vybavení Poskytovatel dohodne se Zákazníkem způsob a termín odstranění vady, nejdéle však do 3 Pracovních dnů a to buď odstraněním vady, nebo její překlenutí alternativním způsobem, který zajistí základní funkcionalitu, tak aby již stav nesplňoval definici kritického problému nebo závažného problému.

**b) Priorita 2 - Závažný problém:**

telefonická odezva Poskytovatele na přijatý problém Zákazníka - zahájení řešení, proběhne do 4 hodin v případě, že bylo hlášení doručeno do 14 hodin středoevropského času, jinak následující Pracovní den. V případě zjištění vady dodaného softwarového vybavení Poskytovatel dohodne se Zákazníkem způsob a termín odstranění vady, nejdéle však do 5 Pracovních dnů a to buď odstraněním vady, nebo její překlenutí alternativním způsobem, který zajistí základní funkcionalitu, tak aby již stav nesplňoval definici závažného problému.

**c) Priorita 3 – Problém:**

telefonická odezva Poskytovatele na přijatý problém Zákazníka proběhne do 4 hodin v případě, že bylo hlášení doručeno do 14 hodin středoevropského času, jinak následující Pracovní den. Do 10 Pracovních dnů bude Zákazníkovi buď poskytnut alternativní návod se způsobem řešení problému, nebo bude oznámen termín svolání analytické porady, na které bude daný problém posouzen oběma smluvními stranami a navržen způsob jeho odstranění.

- 1.8. Při ohlášení problému bude uvedena kontaktní osoba pro komunikaci při řešení odstranění problému.

- 1.9. Ohlášení problému, tj. jak a kdy se problém projevuje, musí informovat o postupu, který k problému vedl a měl by být doložen (pokud je to možné) věrným popisem chybových zpráv nebo věrným opisem

vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů. Problém se považuje za vyřešený, pokud Poskytovatel vyřeší uvedený požadavek a tuto skutečnost sdělí Zákazníkovi, a Zákazník nevnese námitky proti tomuto způsobu vyřešení do 10 Pracovních dnů. Pracovník Zákazníka potvrdí nebo bude připomínkovat způsob vyřešení tohoto požadavku nejpozději do 3 Pracovních dnů od poskytnutí informace o způsobu vyřešení Poskytovatelem. Poskytovatel zajistí automatické informování všech pracovníků Zákazníka, které Zákazník uvede jako kontaktní osoby.

- 1.10. Námitky Zákazníka podle předchozího odstavce budou považovány za hlášení problému podle čl. 1.5. a uplatní se na ně nové lhůty pro odezvu Poskytovatele podle čl. 1.9. této Přílohy.
- 1.11. V případě, že problém nevznikl vinou Poskytovatele nebo vadou díla, má Poskytovatel právo vyúčtovat řádně dokladované náklady spojené s identifikací problému a jeho případnou opravou.
- 1.12. Určení zástupci smluvních stran jsou povinni reagovat nejpozději do 5 Pracovních dnů na ostatní typy požadavků zadaných v zákaznickém extranetu. Pokud na stanovisko Poskytovatele nereaguje zástupce Zákazníka v určené lhůtě, má se za to, že s návrhem souhlasí a popř. je Poskytovatel oprávněn požadavek uzavřít.