



PROFICIO

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou závaznými smluvními podmínkami pro právní vztahy, které vznikají při poskytování online marketingových služeb společností Proficio Marketing s.r.o., IČO: 017 49 315, se sídlem Za divadlem 586/2, Brno-město, 602 00 Brno, společnost zapsaná pod sp. zn. C 79259, vedenou Krajským soudem v Brně (dále jen „Poskytovatel“).
 - 1.2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smluv, které Poskytovatel uzavírá se svými zákazníky (dále jen „Objednatel“) a které na tyto VOP výslovně odkazují (dále jen „Smlouva“).
 - 1.3. Tyto VOP obsahují následující definice
 - 1.3.1. Autorským dílem se rozumí dílo dle odst. 8.1 VOP.
 - 1.3.2. Autorským zákonem se rozumí zákon č. 121/2000 Sb., právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).
 - 1.3.3. Důvěrnými informacemi se rozumí veškeré skutečnosti obchodního, marketingového, finančního, know-how, produkčního, organizačního a právního charakteru související s Poskytovatelem informací, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Příjemce informací seznámí v rámci plnění Smlouvy, se považují za důvěrné informace, bez ohledu na to, zda tyto skutečnosti tvoří předmět obchodního tajemství. Za Důvěrné informace se považují rovněž osobní údaje. Za Důvěrné informace se nepovažují informace: jež byly nade všechny pochybnosti známé Příjemci informací nebo známé veřejně ještě před jejich zpřístupněním ze strany Poskytovatele informací; které byly označeny Poskytovatelem informací jako nedůvěrné; nebo jež jsou výsledkem postupu, kterým k nim Příjemce informací dospěje nezávisle na Poskytovateli informací, a tuto skutečnost je Příjemce informací schopný prokázat.
 - 1.3.4. Media plan má význam uvedený v odst. 2.1. VOP.
 - 1.3.5. Nabídkou se rozumí nabídka Poskytovatele dle Požadavku Objednatele dle odst. 5.1.2 VOP.
 - 1.3.6. Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“).
 - 1.3.7. Podmínkami se rozumí [Příloha č. 1](#) VOP – Podmínky zpracování osobních údajů.
 - 1.3.8. Poskytovatelem se rozumí společnost Proficio Marketing s.r.o., IČO: 017 49 315, se sídlem Za divadlem 586/2, Brno-město, 602 00 Brno, společnost zapsaná pod sp. zn. C 79259, vedenou Krajským soudem v Brně.
 - 1.3.9. Poskytovatelem informací se rozumí ta Smluvní strana, která druhé Smluvní straně zpřístupňuje Důvěrné informace.
 - 1.3.10. Požadavkem se rozumí poptávka Objednatele dle odst. 5.1.1 VOP.
 - 1.3.11. Příjemcem informací se rozumí ta Smluvní strana, která od druhé přijímá Důvěrné informace.
 - 1.3.12. Službami se rozumí služby sjednané ve Smlouvě v souladu s odst. 2.1 VOP.
 - 1.3.13. Smlouvou se rozumí smlouva, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Objednatelem a jejíž součástí jsou tyto VOP.
 - 1.3.14. Smluvní stranou se rozumí Objednatel či Poskytovatel.
 - 1.3.15. VOP se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.
 - 1.3.16. Vyúčtováním se rozumí přehled poskytnutých služeb dle odst. 4.3 VOP.
- ## 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY
- 2.1. Smlouva je uzavřena na základě akceptace nabídky, kterou Poskytovatel zašle Objednateli prostřednictvím e-mailu, a která bude obsahovat popis poskytovaných služeb (dále jen „Služby“), cenu za

poskytované Služby, dále informace o tom, které z odhadovaných hotových výdajů či nákladů za poskytnutý Služby jsou nepřekročitelné a bližší podmínky, které se týkají Služeb. Pro vyloučení pochybností platí, že nabídka Služeb může být vytvořena ve formě media plánu (dále jen „Media Plan“). Součástí nabídky budou i tyto VOP, které budou k nabídce přiloženy jako odkaz, nebo jako příloha.

2.2. Smlouva je uzavřena doručením akceptace Objednatele dle odst. 2.1 VOP Poskytovateli.

2.3. Pro vyloučení pochybností platí, že:

2.4. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i jiným postupem, než je uvedený v čl. 2 těchto VOP a ze kterého bude vyplývat shoda Smluvních stran na předmětu poskytovaných Služeb a jejich ceně.

2.5. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy, přičemž v případě rozporu mezi obsahem Smlouvy a VOP mají přednost ustanovení Smlouvy.

2.6. Smluvní strany vylučují ustanovení § 1751 odst. 2 Občanského zákoníku, přičemž v případě předložení jakýchkoliv jiných podmínek Objednatelem platí, že odkaz na ně je neplatný a uplatní se pouze tyto VOP.PŘEDMĚT SMLOUVY

2.7. Poskytovatel se uzavřením Smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli sjednané Služby.

2.8. Objednatel se uzavřením Smlouvy zavazuje za poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli dohodnutou odměnu včetně přímých nákladů a poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.

3. ROZSAH A ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

3.1. Poskytovatel se zavazuje na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Služby

3.1.1. ;jejichž rozsah a podrobnosti jsou sjednány v rámci Smlouvy

3.1.2. ;jejichž rozsah je sjednán postupem uvedeným v čl. 5 těchto VOP.

3.2. Smluvní strany budou v rámci pravidelných meetingů probírat bližší podrobnosti poskytovaných Služeb, vyhodnocovat aktuální nastavení spolupráce a případně upravovat časový rozsah poskytovaných Služeb, a to vždy dle potřeb Objednatele. Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele při poskytování Služeb.

3.3. Pakliže se na tom Smluvní strany výslovně dohodnou, zavazuje se Poskytovatel vést přehled poskytnutých služeb včetně časové náročnosti jednotlivých úkolů (dále jen „Vyúčtování“). Objednatel je oprávněn vyžádat si rozpracované a hotové výstupy Služeb či Vyúčtování, které mu Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne.

4. OBJEDNÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB

4.1. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn objednat i jiné služby, než jsou sjednány výslovně ve Smlouvě, a to postupem uvedeným v tomto článku 5 VOP:

4.1.1. Objednatel zašle Poskytovateli požadavek, který bude obsahovat věcné zadání poptávané Služby, a to prostřednictvím e-mailu, který je uvedený ve Smlouvě (dále jen „Požadavek“);

4.1.2. Poskytovatel po obdržení Požadavku připraví nabídku (zejména ve formě Media Planu), v níž specifikuje bližší podrobnosti nabízené Služby, včetně uvedení přibližného termínu splnění, předpokládaný odhad pracnosti (pokud je to možné), včetně informací o tom, které z odhadovaných hotových výdajů či nákladů na poskytnutí Služby jsou nepřekročitelné, a to v přiměřené lhůtě po obdržení Požadavku (dále jen „Nabídka“);

4.1.3. Objednatel do pěti dní od jejího obdržení Nabídku prostřednictvím e-mailu potvrdí nebo odmítne. V případě, že Objednatel bude mít k Nabídce výhrady, bude postupovat dle odst. 5.1.1 Smlouvy obdobně.

4.2. Pro vyloučení pochybností platí, že:

4.2.1. Objednatel není povinen akceptovat Nabídku a Poskytovatel není povinen Nabídku učinit. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na obsahu Nabídky,

nemá to vliv na ostatní závazky, který vyplývají ze Smlouvy či těchto VOP;

- 4.2.2. Smluvní strany se mohou dohodnout i na jiném způsobu objednávání dalších služeb dle tohoto článku, ze kterého bude patrný obsah poskytovaných služeb.

5. ODMĚNA, HOTOVÉ VÝDAJE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytování Služeb je dohodou Smluvních stran sjednána jako násobek hodinové sazby, jejíž výše je uvedena ve Smlouvě a počtu skutečných hodin, které Poskytovatel strávil při poskytování Služeb. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany mohou dohodnout i na paušální měsíční částce či jiném způsobu výpočtu ceny.
- 5.2. K ceně dle odst. 6.1 bude připočteno DPH v zákonné výši.
- 5.3. Spolu s cenou nahradí Objednatel Poskytovateli veškeré hotové výdaje a náklady vynaložené při provádění Smlouvy, a to v souladu se Smlouvou či odsouhlaseným Media Planem. Na žádost Poskytovatele složí Objednateli zálohu k úhradě hotových výdajů či nákladů.
- 5.4. Hotovými výdaji a náklady se rozumí zejména výdaje na nákup služeb třetích stran jako je PPC reklama, display kampaně, propagace příspěvků na Facebooku apod. Smluvní strany se dohodnou v rámci Smlouvy, popřípadě odsouhlaseném Media Planu postupem dle odst. 5.1. VOP na tom, které z výdajů či nákladů jsou zastropovány.
- 5.5. Odměna Poskytovatele spolu s hotovými náklady bude placena měsíčně na základě faktury vystavené vždy k poslednímu dni měsíce, za který se odměna platí.
- 5.6. Splatnost faktury činí 14 dní od jejího doručení Objednateli. Nesplňuje-li faktura náležitosti daňového dokladu, je Objednatel oprávněn ji nejpozději do 5 pracovních dní od doručení vrátit Poskytovateli s uvedením nedostatků faktury; v takovém případě splatnost ceny dle vadné faktury nenastává. Opravená Faktura je splatná po 14 dnech následujících po dni jejího doručení Objednateli.

6. INFLAČNÍ DOLOŽKA

- 6.1. Objednatel a Poskytovatel uzavřením Smlouvy sjednávají, že odměna Poskytovatele může být pravidelně každý kalendářní rok trvání účinnosti Smlouvy ze strany Poskytovatele jednostranně navyšována prostřednictvím písemného oznámení Objednateli. Toto navýšení bude odpovídat částce procentuálně odpovídající zvýšení míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen ve vazbě na příslušný kalendářní rok trvání účinnosti Smlouvy, a to vždy s účinností ode dne 1. 1. příslušného kalendářního roku trvání účinnosti Smlouvy. Doručením tohoto písemného oznámení Objednateli se toto písemné oznámení stává pro Smluvní strany závazné.

7. LICENCE

- 7.1. V případě, že jako výstup či jiný výsledek činnosti v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy bude vytvořeno dílo, které bude splňovat definiční znaky autorského díla podle Autorského zákona (takový výstup či jiný výsledek činnosti dále jen „Autorské dílo“), uděluje Poskytovatel uzavřením Smlouvy Objednateli oprávnění takové dílo užít (licenci) za následujících podmínek:
- 7.1.1. licence je udělena jako nevýhradní, pokud se Smluvní strany nedohodnou výslovně jinak;
- 7.1.2. licence je udělena na dobu trvání majetkových práv k příslušnému Autorskému dílu;
- 7.1.3. licence je udělena bez množstevního či územního omezení;
- 7.1.4. Objednatel je oprávněn Autorské dílo užít všemi způsoby užití, které jsou ke dni předání Autorského díla známé;
- 7.1.5. Objednatel je oprávněn postoupit licenci třetí osobě či udělit třetí osobě podlicence výhradně se souhlasem Poskytovatele, to neplatí v případě podlicencí vůči takovým osobám, se kterým Objednatel tvoří podnikatelské uskupení;
- 7.1.6. Objednatel není povinen licenci užít;

- 7.1.7. Objednatel má právo provádět modifikace a úpravy příslušného díla, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 7.2. V případě, že se Smluvní strany dohodnou na dodání díla, jehož autorem je třetí osoba, je Objednatel oprávněn dílo užít v rozsahu licenčních podmínek, za kterých bylo takové dílo uvolněno (zejména Open source licence či licence fotobanky).
- 7.3. V případě, že objednatel předá poskytovateli podklady či materiály pro poskytování služeb či Smlouvy, prohlašuje, že užitím takových podkladů či materiálů nebude zasaženo do žádných práv třetích osob, zejména osobnostních práv či práv duševního vlastnictví. objednatel uděluje poskytovateli licenci k užití podkladů či materiálu dle první věty tohoto odstavce za účelem splnění Smlouvy.

8. SOUČINNOST

- 8.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.
- 8.2. V případě, že se na tom Smluvní strany dohodnou, dodá Objednatel poskytovateli materiály a podklady, které jsou potřebné pro poskytnutí Služeb, zejména fotografie, fonty apod.
- 8.3. V případě prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti se prodlužuje přiměřeně doba ke splnění povinnosti Poskytovatele, vždy však minimálně o dobu, kterou byl Objednatel v prodloužení s poskytnutím součinnosti.

9. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1. Smlouva uzavřená dle VOP nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 9.2. Smlouva může kdykoli zaniknout písemnou dohodou Smluvních stran.
- 9.3. Kterákoliv Smluvní strana může Smlouvu kdykoliv a bez důvodu vypovědět. Smlouva pak skončí posledním dnem druhého kalendářního měsíce, který následuje po

měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

- 9.4. Každá ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana poruší některou z povinností dle Smlouvy či VOP podstatným způsobem.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 10.1. Práva z vadného plnění se řídí Občanským zákoníkem.
- 10.2. Pro vyloučení pochybností platí, že za vadu Služeb se nepovažuje skutečnost, že výsledky Služby nemají vliv na zvýšení odbytu produktu či služeb Objednatele, pakliže při poskytování Služeb Poskytovatel neporušil svoji povinnost poskytovat svoje Služby v souladu s best practice, pokud se na odchýlení od best practice nedohodl s Objednatelem.

11. MLČENLIVOST

- 11.1. Příjemce informací je povinen s Důvěrnými informacemi nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití. Příjemce informací se zavazuje přijmout technická a organizační opatření proti úniku a zneužití Důvěrných informací, která budou přiměřená k povaze a významu Důvěrných informací a k újmě hrozící Poskytovateli informací při jejich úniku či zneužití.
- 11.2. Příjemce informací se zavazuje, že použije všechny Důvěrné informace výhradně pro účely plnění Smlouvy, a nikoliv pro účely jiné. Dále se Příjemce informací zavazuje, že Důvěrné informace nesdělí nebo nepřístupní jiným subjektům, pokud takové nakládání není (i) realizací práv a povinností v rámci plnění Smlouvy, (ii) předpokládáno těmito VOP či Smlouvou nebo (iii) plněním povinnosti předat Důvěrné informace orgánu veřejné moci na základě zákonné povinnosti.
- 11.3. Příjemce informací je oprávněn Důvěrné informace zpřístupnit svým zaměstnancům nebo dodavatelům v rozsahu nezbytném pro účely plnění Smlouvy. Příjemce informací se zavazuje zabezpečit, aby tyto osoby byly k ochraně Důvěrných informací zavázány vůči němu přiměřeně k tomu, jako

je on sám zavázán vůči Poskytovateli informací.

11.4. Příjemce informací je oprávněn použít Důvěrné informace k uplatnění či obraně svých práv či právních nároků před soudem či jiným orgánem veřejné moci. Za tímto účelem je Příjemce informací oprávněn Důvěrné informace zpřístupnit svým poradcům, jež jsou vázáni zákonnou povinností mlčenlivosti (zejm. advokátovi či daňovému poradci).

11.5. Příjemce informací se zavazuje bezodkladně upozornit Poskytovatele informací na ohrožení nebo únik Důvěrných informací, zejména hrozící nebo nastalé zpřístupnění Důvěrných informací třetím osobám v rozporu s těmito VOP.

11.6. Příjemce informací je odpovědný za porušení svých povinností při nakládání s Důvěrnými informacemi dle těchto VOP a odpovídá Poskytovateli informací za veškerou újmu tím vzniklou.

12. SANKCE

12.1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv platby dle Smlouvy či těchto VOP o více než 14 dní může Poskyvatel po Objednateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 procenta z dlužné částky za každý den trvání prodlení.

12.2. V případě porušení povinností uvedených v čl. 12 VOP ze strany Poskytovatele informací vzniká Příjemci informací nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč za každé jednotlivé porušení.

12.3. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že Příjemce informací je povinen uhradit smluvní pokutu dle odst. 13.2 VOP maximálně kumulativně do výše přijatého plnění ze strany Objednatele Poskytovatelem za posledních 12 měsíců.

13. NÁHRADA ŠKODY

13.1. Náhrada škody se řídí Občanským zákoníkem, pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak.

13.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskyvatel není odpovědný za újmu, která Objednateli vznikne v souvislosti se Smlouvou, pakliže tato újma nevznikne úmyslným jednáním Poskytovatele či jeho hrubou nedbalostí.

13.3. V případě, že přes vyloučení odpovědnosti dle odst. 14.2 Smlouvy, by Poskytovateli vznikla povinnost nahradit Objednateli újmu, omezují Smluvní strany tuto povinnost kumulativně maximálně do výše přijatého plnění Poskytovatele za 12 měsíců.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Otázka ochrany osobních údajů je upravena v [Příloze č. 1](#) těchto VOP.

15. DORUČOVÁNÍ

15.1. Pro účely Smlouvy jsou výhradní adresy pro doručování písemností Smluvních stran ve věcech Smlouvy uvedeny v rámci Smlouvy. Případné změny těchto kontaktních údajů musí být druhé straně oznámeny písemnou formou na stávající adresu pro doručování.

15.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že VOP, Smlouva či zákon předpisují pro určité právní jednání písemnou formu, postačuje v maximální zákonem povolené míře zaslání písemnosti v elektronické podobě z příslušných e-mailových adres. Tím není dotčeno doručování prostřednictvím doporučené zásilky či prostřednictvím datové schránky.

16. REFERENCE

16.1. Objednatel uzavřením Smlouvy dává svolení a veškerá nezbytná oprávnění Poskytovateli k tomu, aby uvedl označení a logo Objednatele, včetně stručného popisu poskytovaných Služeb, na svých internetových stránkách v rámci referencí.

16.2. Ustanovením odst. 17.1 není dotčena povinnost mlčenlivosti dle čl. 12 VOP.

17. SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

17.1. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení Smlouvy či VOP je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková

neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení Smlouvy či VOP.

- 17.2. Smluvní strany se v případech uvedených v odst. 18.1 VOP zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel Smlouvy a VOP.

18. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy se řídí Občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 18.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 18.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do šedesáti (60) dnů ode dne doručení výzvy k jednání dle odst. 19.2 VOP, mohou se obě strany obrátit na věcně a místně příslušný obecný soud České republiky dle sídla Poskytovatele.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1. Nedílnou součástí těchto VOP je [Příloha č. 1 – Podmínky zpracování osobních údajů](#).
- 19.2. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2022

Příloha č. 1 – Podmínky zpracování osobních údajů

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Podmínky zpracování osobních údajů (dále jen „Podmínky“) tvoří přílohu Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele. Veškeré pojmy, které začínají velkým písmenem a nejsou v těchto Podmínkách definovány, mají stejný význam, jako pojmy uvedené ve VOP.
- 1.2. Pro účely těchto Podmínek se stanovují následující definice:
 - 1.2.1. GDPR se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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).
 - 1.2.2. Podmínkami se rozumí tato Příloha č. 1 VOP – Podmínky zpracování osobních údajů.
 - 1.2.3. Správce se rozumí Objednatel, a to i v případě, kdy je Objednatel zpracovatelem a Poskytovatel jeho dalším zpracovatelem.
 - 1.2.4. Zpracovatelem se rozumí Poskytovatel, a to i v případě, kdy je dalším zpracovatelem Objednatele.

2. OBECNÉ PARAMETRY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1. Obecné parametry zpracování jsou stanoveny v rámci Smlouvy, popřípadě upřesněny způsobem určeným v rámci VOP.

3. DOLOŽENÉ POKYNY SPRÁVCE

- 3.1. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje dle Smlouvy a těchto Podmínek pouze na základě doložených

pokynů Správce, které bude Správce Zpracovateli ukládat za podmínek uvedených v tomto čl. 3 Podmínek.

- 3.2. Správce bude ukládat pokyny Zpracovateli následujícími způsoby:
 - 3.2.1. v případě, kdy zpracování osobních údajů probíhá v rámci softwaru či aplikace, která je Správci poskytnuta či zpřístupněna Zpracovatelem a kterou Správce ovládá dle vlastního rozhodnutí (dále jen „**Software**“), považuje se za doložený pokyn samotná Smlouva o poskytování služeb;
 - 3.2.2. mimo postup uvedený v odst. 3.2.1 Podmínek se za doložitelný pokyn považuje i akce v administrativním a uživatelském rozhraní Softwaru, a to za předpokladu, že takové administrativní či uživatelské rozhraní umožňuje dokumentovat jednotlivé akce a taková funkcionality byla Správci zpřístupněna;
 - 3.2.3. ostatní pokyny bude Správce Zpracovateli ukládat prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu určenou dle VOP, popřípadě jiným způsobem, kterým v souladu se Smlouvou Správce Zpracovateli uděluje pokyn k poskytnutí službě, ať už ve formě ticketu v ticketovacím systému, objednávkou, či jakýmkoliv dalším způsobem, jehož obsah je doložitelný.
- 3.3. Zpracovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje bez doložitelných pokynů dle odst. 3.2. Podmínek s výjimkou případů, kdy mu takové zpracování ukládá zákon České republiky či právo Evropské unie, přičemž o takovém zpracování je povinen Zpracovatel Správce písemně informovat a pokud je to k přihlédnutí k povinnostem Zpracovatele možné, takové zpracování se Správce nejprve projednat.
- 3.4. Zpracovatel se zavazuje informovat Správce o tom, že podle jeho názoru určitý pokyn Správce porušuje GDPR nebo jiné předpisy Evropské unie či jiného členského státu.

4. MLČENLIVOST

- 4.1. Otázka mlčenlivosti je upravena v rámci VOP.

5. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- 5.1. Zpracovatel se zavazuje přijmout taková 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.
- 5.2. Za účelem přijet bezpečnostních opatření se Zpracovatel zavazuje:
- 5.2.1. chránit média obsahující osobní údaje před neoprávněným přístupem uzamčením ve skříňkách nebo archivech, ve kterých jsou osobní údaje uloženy;
- 5.2.2. osobní údaje uchovávané v elektronické podobě chránit před neoprávněným přístupem pomocí vytvoření přístupových práv a kontroly přístupu, pseudonymizace a šifrovací technologie, vybrané podle jejich vhodnosti;
- 5.2.3. zajistit ochranu, udržování a monitorování zabezpečení a integrity sítě Zpracovatele;
- 5.2.4. zajistit pravidelné zálohování dat, pakliže tyto zálohy neprovádí poskytovatelé Softwaru;
- 5.2.5. určit pověřené fyzické osoby ke zpracování osobních údajů, přičemž pouze tyto osoby budou oprávněny k přístupu a zpracování osobních údajů v souladu s ustanoveními těchto Podmínek;
- 5.2.6. přijmout případně další technická opatření, která jsou obecně uznávána jako vhodná bezpečnostní opatření pro užívaný způsob zpracování osobních údajů.

6. HLÁŠENÍ BEZPEČNOSTNÍCH INCIDENTŮ

- 6.1. Zpracovatel se zavazuje vyvinout veškeré nezbytné úsilí k tomu, aby odhalil případné porušení důvěrnosti a integrity

zpracovávaných osobních údajů, přičemž v případě zjištění bezpečnostního incidentu se zavazuje o tom informovat Správce.

- 6.2. Oznámení o bezpečnostním incidentu bude obsahovat nezbytné informace k tomu, aby Správce mohl přijmout odpovídající opatření ve vztahu k dozorovému orgánu, popř. subjektům údajů.
- 6.3. Zpracovatel se zavazuje zaslat Správci oznámení o bezpečnostním incidentu bez zbytečného odkladu poté, co se o bezpečnostním incidentu dozví, nejpozději do 48 hodin.

7. ZAPOJENÍ DALŠÍHO ZPRACOVATELE

- 7.1. Zpracovatel se zavazuje zapojit do zpracování osobních údajů pouze takového dalšího zpracovatele, který poskytuje vhodné a dostatečné záruky dodržování zásady důvěrnosti a integrity osobních údajů, a to v souladu s tímto čl. 7 Podmínek.
- 7.2. Správce uděluje Zpracovateli obecný a předchozí souhlas k zapojení dalšího zpracovatele v souladu s odst. 7.1. Podmínek, jehož zapojení proběhne následujícím způsobem:
- 7.2.1. Zpracovatel zašle Správci prostřednictvím e-mailu oznámení o uvažovaném zapojení či změně dalšího zpracovatele;
- 7.2.2. Správce je oprávněn do 7 dní od obdržení oznámení zaslat Zpracovateli svoje písemné odůvodněné připomínky, přičemž za důvodné připomínky se nepovažuje prostý nesouhlas se zapojením dalšího zpracovatele;
- 7.2.3. Pokud Správce nezašle Zpracovateli svoje odůvodněné připomínky, popř. uplyne lhůta uvedená v odst. 7.2.2. Podmínek, popřípadě zaslání připomínky nebudou odůvodněné či důvodné, je Zpracovatel oprávněn zapojit dalšího zpracovatele do zpracování.
- 6.1. V případě, že Zpracovatel zapojí do zpracování dalšího zpracovatele, zaváže ho takovými povinnostmi, které má vůči

Správci Zpracovatel, a které jsou nejbližší významu jednotlivých práv a povinností uvedených v těchto Podmínkách.

- 6.2. Seznam dalších Zpracovatelů je poskytnut Správci při uzavření Smlouvy a kdykoliv na vyžádání.

8. NÁPOMOC PŘI VÝKONU PRÁV SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

- 8.1. Správce nepověřuje v rámci jeho povinnosti reagovat a umožňovat výkon práv subjektů údajů, pokud se Smluvní strany nedohodnou výslovně jinak postupem uvedeným v odst. 3.2. Podmínek.
- 8.2. V případě, že bude Správce požadovat nápomoc Zpracovatele při výkonu práv Subjektů údajů, které může Správce vykonávat sám prostřednictvím uživatelského či administrativního prostředí Softwaru, je Zpracovatel oprávněn požadovat po Správci přiměřenou úhradu nákladů s tím spojených.
- 8.3. Správce je oprávněn požadovat součinnost při výkonu práv Subjektů údajů, v případě že to neumožňuje Software (popřípadě pokud žádný Software nebyl Správci zpřístupněn), prostřednictvím e-mailu určeného dle Smlouvy. Zpracovatel je povinen do 5 pracovních dnů reagovat na požadavek Správce a navrhnout řešení, provést řešení popř. stanovit přibližný termín řešení, pokud není možno vykonat právo do této lhůty, nejpozději však do 15 pracovních dnů od doručení požadavku Správce.

9. NÁPOMOC PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SOULADU

- 9.1. Zpracovatel se zavazuje poskytnout součinnost Správci při plnění jeho povinností, a to prostřednictvím poskytování informací, které si Správce vyžádá. Ustanovení tohoto čl. 9. Podmínek se uplatní na poskytnutí nápomoci při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů a předchozí konzultace s dozorovým orgánem.

9.2. V případě, že bude pro splnění svých povinností Správce vyžadovat jinou nápomoc, než prostřednictvím sdělení informací technického rázu či informace, které má Zpracovatel z povahy věci k dispozici, zejména tedy právní stanoviska, právní rady či informace, které Zpracovatel nemá k dispozici, zavazuje se Správce uhradit Zpracovateli vynaložené náklady spojené s žádostí Správce.

9.3. Správce se zavazuje zaslat Zpracovateli jeho žádost e-mailem na adresu určenou podle Smlouvy, v níž uvede rozsah informací či podobu nápomoci, kterou od Zpracovatele vyžaduje.

9.4. Zpracovatel se zavazuje do 15 dní od doručení žádosti podle odst. 9.3. Podmínek zaslat Správci odpověď do kdy splní Správceovu žádost a v případě nápomoci dle odst. 9.2. Podmínek předběžný výpočet nákladů.

9.5. Zpracovatel se zavazuje plnit svoji povinnost podle čl. 30 odst. 2 GDPR, vést „zpracovatelské“ záznamy o činnostech zpracování.

10. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ A AUDIT

10.1. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci nezbytnou součinnost k tomu, aby doložil splnění všech povinností dle GDPR a těchto Podmínek, to vše postupem uvedeným v tomto čl. 10. Podmínek.

10.2. Pro vyloučení pochybností platí, že Správce si v souladu s čl. 28 odst. 3 GDPR ověřil, že Zpracovatel poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování dle Smlouvy a těchto Podmínek splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů.

10.3. Správce je oprávněn vyžadovat od Zpracovatele poskytnutí informací a provedení auditu podle následujících pravidel:

10.3.1. Správce zašle Zpracovateli žádost na e-mail určený dle Smlouvy s uvedením rozsahu informací, které chce objasnit;

- 10.3.2. Zpracovatel se zavazuje Správci zaslat vyžádané informace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů od obdržení žádosti dle odst. 10.3.1 Podmínek;
- 10.3.3. V případě, že Správci nebudou postačovat informace poskytnuté dle odst. 10.3.2 Podmínek, zašle Zpracovateli informaci o tom, že požaduje u Zpracovatele provést audit a navrhne termín provedení auditu, který nebude v době kratší, než 15 dnů od doručení této žádosti;
- 10.3.4. Zpracovatel po obdržení přípisu podle odst. 10.3.3 Podmínek potvrdí Správci termín auditu, popř. navrhne jiný termín, který nebude od navrženého termínu delší než 10 pracovních dní;
- 10.3.5. Správce provede audit u Zpracovatele v dohodnutém termínu, a to v souladu s odst. 10.3.4 Podmínek.
- 10.4. Správce je oprávněn provést audit vždy jednou za kalendářní rok, popř. pokaždé, když dojde k hrubému porušení povinností stanovených Zpracovateli GDPR nebo touto přílohou, popř. pokud se na tom Smluvní strany dohodnou.
- 10.5. V rámci auditu bude správce v místě určeném Zpracovatelem ověřovat, zda Zpracovatel plní řádně svoje povinnosti dle GDPR a Smlouvy, přičemž Zpracovatel se zavazuje zajistit v daném termínu přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Správci nezbytné doklady a informace. Zpracovatel není povinen zpřístupňovat databáze atd. pokud by tím mělo dojít k porušení závazků ohledně ochrany osobních údajů nebo důvěrných osob třetích osob.
- 10.6. Správce i Zpracovatel nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případu, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Zpracovatele, které se při auditu neprokáže, v takovém případě má Zpracovatel nárok na úhradu přiměřených nákladů.
- 10.7. Pro vyloučení pochybnosti může Správce pověřit provedením auditu i třetí osobu. Správce se zavazuje zaslat v přiměřeném

předstihu kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí, jakou je sám vázán.

- 10.8. Pro vyloučení pochybností je Zpracovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost dle tohoto článku 10. Podmínek v případě, že se jedná o zjevně šikanózní či neodůvodněnou žádost.

11. ÚČINNOST ZPRACOVATELSKÝCH UJEDNÁNÍ

- 11.1. Závazky vyplývající z těchto Podmínek trvají po dobu účinnosti Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

12. POSTUP PŘI UKONČENÍ ZPRACOVÁNÍ

- 12.1. V případě ukončení Smlouvy se Zpracovatel zavazuje předat či zajistit výmaz osobních údajů, a to následujícím způsobem:
- 12.1.1. v případě, že to Software umožňuje (a takový Software byl Správci zpřístupněn), vytvoří si kopii a vymaže stávající kopie v Softwaru sám Správce, a to nejpozději ke dni ukončení Smlouvy;
- 12.1.2. v případě, že Software neumožňuje postup podle 12.1.1. Podmínek, zašle Správce Zpracovateli nejpozději do 15 dní pokyn k tomu, zda požaduje pouze výmaz kopií osobních údajů, nebo požaduje vedle výmazu i předání kopií.
- 12.2. V případě, že Správce nebude postupovat podle odst. 12.1. Podmínek, je oprávněn Zpracovatel vytvořit kopii a tu vhodným způsobem předat Správci a osobní údaje v Softwaru vymazat.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. V případě rozporu Podmínek s VOP či Smlouvou, má přednost konkrétní ustanovení Smlouvy, popřípadě VOP.