

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti společnosti **EFG Slovakia s.r.o.**, se sídlem Račianska 66, 831 02 Bratislava IČO: 362 244 64, IČ DPH: SK 202 017 2682, DIČ 202 017 2682, (dále jen „**Zhotovitel**“), a jejich smluvních partnerů (dále jen „**Objednatel**“) při uzavírání a plnění smluv o dílo, servisních smluv, zákaznických smluv, kupních smluv a dalších smluv, jejichž předmětem je zejména dodávka zařízení, software, cloudových služeb nebo poskytování souvisejících služeb (dále jen „**Smlouva**“).
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem, pokud na ně odkazuje Smlouva, zákaznická smlouva, cenová nabídka, objednávka nebo jiný dokument, na jehož základě byla Smlouva uzavřena. Přijetím cenové nabídky, potvrzením objednávky nebo uzavřením zákaznické či jiné Smlouvy Objednatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s jejich použitím.
- 1.3 Součástí těchto VOP jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Podmínky servisní a systémové podpory,
  - Příloha č. 2 – Licenční ujednání,
  - Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služby Aktion CLOUD,
  - Příloha č. 4 – Ochrana osobních údajů pro realizace a servisní podporu,
  - Příloha č. 5 – Ochrana osobních údajů pro službu Aktion CLOUD.
- 1.4 V případě rozporu mezi ustanoveními těchto VOP a některou z jejich příloh mají přednost ustanovení příslušné přílohy upravující danou oblast. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a těchto VOP mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 1.5 Práva a povinnosti výslovně neupravené Smlouvou ani těmito VOP se řídí zejména zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem platném ve Slovenské republice, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy Slovenské republiky.

## 2. Uzavření smlouvy

### 2.1 Nabídka

Návrh na uzavření Smlouvy (dále jen „**Nabídka**“) předkládá Zhotovitel zpravidla písemně, zejména v listinné podobě nebo prostřednictvím elektronické pošty.

Nabídka obsahuje zejména:

- identifikaci smluvních stran,
- specifikaci předmětu plnění,
- cenu nebo způsob jejího určení,
- dobu platnosti nabídky, je-li stanovena,
- případné další obchodní podmínky.

Nabídka není veřejným návrhem na uzavření smlouvy podle § 43a občanského zákoníku platné ve Slovenské republice.

### 2.2 Přijetí nabídky

Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zhotovitel obdrží bezvýhradně přijetí Nabídky ve lhůtě její platnosti. Objednatel potvrzením Nabídky současně potvrzuje, že:

- se seznámil s těmito VOP,
- rozumí jejich obsahu,
- souhlasí s jejich použitím.

### 2.3 Přijetí nabídky s výhradami

Přijetí Nabídky obsahující dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Nabídky a současně za nový návrh na uzavření Smlouvy. Zhotovitel tímto předem vylučuje přijetí Nabídky s dodatkem nebo odchylkou ve smyslu § 44 odst. 2 občanského zákoníku platné ve Slovenské republice. Smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud Zhotovitel navržené změny písemně potvrdí.

### 2.4 Zahájení plnění před podpisem smlouvy

Požádá-li Objednatel o zahájení plnění před uzavřením písemné Smlouvy a Zhotovitel s tím souhlasí, považuje se Smlouva za uzavřenou okamžikem zahájení plnění. V takovém případě se smluvní vztah řídí:

- Nabídkou,
- těmito VOP,
- případnou další písemnou komunikací mezi smluvními stranami.

### 2.5 Forma komunikace

Za písemnou formu se považuje rovněž komunikace uskutečněná prostřednictvím:

- elektronické pošty,
- datové schránky,
- zákaznického portálu provozovaného Zhotovitelem,
- elektronického podpisu podle příslušných právních předpisů.

### 2.6 Oprávnění jednat

Objednatel odpovídá za to, že osoba, která jeho jménem objednává plnění nebo potvrzuje Nabídku, je k takovému jednání oprávněna. Zhotovitel je oprávněn důvodně spoléhat na oprávnění osoby vystupující za Objednatele, pokud z okolností případu nevyplývá opak.

### 2.7 Objednávky

Objednávky mohou být činěny:

- písemně,
- elektronickou poštou,
- prostřednictvím zákaznického portálu,
- jiným mezi stranami dohodnutým způsobem.

Objedávka musí obsahovat alespoň identifikaci Objednatele a specifikaci požadovaného plnění.

### 2.8 Změny objednávek

Objednatel může požadovat změnu objednávky pouze do okamžiku zahájení plnění. Po zahájení plnění je změna možná pouze po písemném odsouhlasení Zhotovitelem. Pokud změna ovlivní cenu nebo termín plnění, uzavřou smluvní strany dodatek ke Smlouvě nebo změnu písemně potvrdí jiným prokazatelným způsobem.

## 3. Předmět smlouvy, provádění Díla a změny Smlouvy

### 3.1 Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je závazek Zhotovitele provést pro Objednatele řádně a včas sjednané Dílo nebo

poskytnout sjednané služby, případně dodat zboží nebo software, a závazek Objednatele převzít řádně poskytnuté plnění a zaplatit sjednanou cenu. Rozsah Díla je vymezen zejména Smlouvou, Nabídkou, projektovou dokumentací, technickou specifikací nebo jinými dokumenty, na které Smlouva odkazuje.

### 3.2 Změna rozsahu Díla (vícepráce a méněpráce)

Zjistí-li Zhotovitel v průběhu provádění Díla potřebu provedení prací nebo dodávek, které nebyly zahrnuty do sjednaného rozsahu Díla (vícepráce), bez jejichž provedení nelze Dílo řádně dokončit nebo jejichž provedení je účelné z hlediska bezpečnosti, funkčnosti nebo požadavků Objednatele, oznámí tuto skutečnost Objednateli bez zbytečného odkladu. Zhotovitel předloží Objednateli návrh změny rozsahu Díla, včetně dopadu na cenu a termín dokončení. Vícepráce budou provedeny po jejich písemném odsouhlasení Objednatelem. Za písemnou formu se považuje rovněž potvrzení prostřednictvím elektronické pošty nebo zákaznického portálu.

### 3.3 Neodkladné práce

Vyžadují-li okolnosti provedení neodkladných prací za účelem:

- zabránění vzniku škody,
- odstranění havarijního stavu,
- ochrany zdraví nebo majetku,
- splnění zákonné povinnosti,

je Zhotovitel oprávněn tyto práce provést i bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je povinen uhradit jejich přiměřenou cenu.

### 3.4 Součinnost Objednatele

Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro řádné provedení Díla, zejména:

- umožnit přístup do místa plnění,
- zajistit přístup k elektrické energii, datovým sítím a dalším potřebným médiím,
- zajistit bezpečný vstup pracovníků Zhotovitele,
- předat potřebnou dokumentaci,
- určit kontaktní osobu oprávněnou jednat při realizaci Díla.

Prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti prodlužuje dobu plnění o dobu, po kterou součinnost neposkytl.

### 3.5 Nevhodné pokyny Objednatele

Zjistí-li Zhotovitel, že pokyny Objednatele nebo jím dodané podklady jsou nevhodné nebo mohou vést ke vzniku vady, prodlení nebo škody, upozorní na tuto skutečnost Objednatele bez zbytečného odkladu. Trvá-li Objednatel přes upozornění na svých pokynech, nenese Zhotovitel odpovědnost za vady nebo škody způsobené výhradně těmito pokyny.

### 3.6 Termíny plnění

Termíny plnění uvedené Zhotovitelem jsou závazné pouze tehdy, pokud jsou jako závazné výslovně označeny ve Smlouvě. V ostatních případech mají orientační charakter. Zhotovitel je povinen vynaložit odbornou péči, aby byly oznámené termíny dodrženy.

### 3.7 Překážky na straně Zhotovitele

Do doby plnění se nezapočítává doba, po kterou Zhotovitel nemohl plnit z důvodů:

- vyšší moci,
- přerušení dodávek výrobce,
- nedostupnosti náhradních dílů,
- zásahu orgánů veřejné moci,
- výpadků energií,
- kybernetických útoků,
- jiných nepředvídatelných okolností mimo jeho kontrolu.

O dobu trvání těchto překážek se prodlužuje termín dokončení Díla.

### 3.8 Překážky na straně Objednatele

Pokud Objednatel neposkytne sjednanou součinnost nebo je v prodlení s úhradou zálohy či jiné splatné pohledávky, je Zhotovitel oprávněn:

- přerušit provádění Díla,
- přiměřeně prodloužit termín plnění,
- požadovat úhradu nákladů vzniklých přerušením prací.

Po dobu přerušení není Zhotovitel v prodlení.

### 3.9 Zálohy

Je-li sjednána zálohová platba, není Zhotovitel povinen zahájit ani pokračovat v plnění před jejím řádným uhrazením.

### 3.10 Přechod vlastnického práva

Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, přechází vlastnické právo k dodaným věcem na Objednatele až okamžikem úplného zaplacení ceny. Nebezpečí škody na věci přechází převzetím Díla.

### 3.11 Dílčí plnění

Zhotovitel je oprávněn poskytovat Dílo po částech, pokud to jeho povaha umožňuje. Objednatel je povinen jednotlivá dílčí plnění převzít, nebrání-li tomu podstatné vady.

### 3.12 Dodací podmínky

Pokud je součástí plnění dodávka zboží, zajišťuje jeho dopravu na místo dodání výhradně Zhotovitel, a to prostřednictvím jím zvoleného dopravce. Místem dodání je adresa uvedená ve Smlouvě nebo objednávce. Náklady na dopravu a balné hradí Objednatel, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.

## 4. Předání a převzetí Díla

### 4.1 Dokončení Díla

Dílo je dokončeno, bylo-li provedeno v rozsahu sjednaném Smlouvou a je způsobilé sloužit svému účelu, popřípadě účelu obvyklému. Dílo může vykazovat drobné vady nebo nedodělky, které samy o sobě ani ve svém souhrnu nebrání jeho bezpečnému a řádnému užívání. Tyto vady nebo nedodělky nemají vliv na dokončení Díla ani na vznik práva Zhotovitele na zaplacení ceny Díla.

### 4.2 Předání Díla

O předání a převzetí Díla bude sepsán zejména:

- předávací protokol,
- servisní protokol,

- montážní protokol,
  - zakázkový list,
  - dodací list,
- nebo jiný dokument prokazující rozsah provedeného plnění. Dokument může být podepsán v listinné nebo elektronické podobě.

#### 4.3 Předávací protokol

Předávací protokol obsahuje zejména:

- označení Smlouvy,
- datum předání,
- rozsah provedeného Díla,
- případné zjištěné vady nebo nedodělky,
- termín jejich odstranění, pokud byl sjednán,
- podpisy smluvních stran nebo jejich oprávněných zástupců.

#### 4.4 Převzetí Díla

Objednatel je povinen převzít dokončené Dílo bez zbytečného odkladu po výzvě Zhotovitele. Objednatel může odmítnout převzetí pouze tehdy, pokud Dílo vykazuje podstatné vady bránící jeho bezpečnému nebo řádnému užívání. Za podstatnou vadu se nepovažují drobné vady nebo estetické nedostatky, které nemají vliv na funkčnost nebo bezpečnost Díla.

#### 4.5 Fikce převzetí

Má se za to, že Dílo bylo převzato dnem, kdy nastala některá z následujících skutečností:

- Objednatel bezdůvodně odmítl převzetí,
  - Objednatel se bez omluvy nedostavil k předání, přestože byl k převzetí prokazatelně vyzván,
  - Objednatel začne Dílo nebo jeho podstatnou část užívat,
  - Objednatel znemožní dokončení předání svým jednáním nebo opomenutím.
- V těchto případech přechází na Objednatele nebezpečí škody na Díle.

#### 4.6 Odstranění vad

Zjistí-li se při předání drobné vady nebo nedodělky, uvedou se v předávacím protokolu. Smluvní strany současně sjednají přiměřenou lhůtu k jejich odstranění s ohledem na jejich povahu, dostupnost materiálu a technologické možnosti. Odstranění těchto vad není důvodem k odmítnutí převzetí Díla.

#### 4.7 Dílčí předání

Vyplývá-li to z povahy Díla nebo ze Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn předávat jednotlivé části Díla postupně. Na každé dílčí předání se přiměřeně použijí ustanovení tohoto článku.

#### 4.8 Přechod nebezpečí škody

Nebezpečí škody na Díle přechází na Objednatele:

- převzetím Díla,
- nebo okamžikem, kdy nastane fikce převzetí podle čl. 4.5.

Vlastnické právo se řídí čl. 3.10 těchto VOP.

#### 4.9 Oprávněné osoby

Za Objednatele je oprávněna potvrdit předání každá osoba, která:

- je uvedena ve Smlouvě jako kontaktní osoba,
- je pověřena řízením realizace,
- převzala Dílo bez výhrad,

- nebo z okolností případu důvodně vystupuje jako osoba oprávněná jednat za Objednatele při realizaci Díla.

#### 4.10 Fakturace

Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, vzniká Zhotoviteli právo vystavit konečný daňový doklad dnem:

- předání Díla,
- nebo dnem, kdy nastala fikce převzetí podle čl. 4.5.

### 5. Cena Díla a platební podmínky

#### 5.1 Cena Díla

Cena Díla je stanovena ve Smlouvě nebo Nabídce.

Cena může být sjednána:

- jako pevná cena,
- podle rozpočtu,
- jako cena určená odhadem,
- podle skutečně provedených prací a dodaného materiálu.

Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedeny bez DPH.

#### 5.2 Cena určená odhadem

Je-li cena určena odhadem, stanoví se konečná cena podle skutečně provedeného rozsahu prací, dodaného materiálu a dalších nákladů nezbytných k řádnému provedení Díla. Zjistí-li Zhotovitel, že bude nutné odhadovanou cenu překročit o více než 15 %, oznámí tuto skutečnost Objednateli bez zbytečného odkladu, včetně odůvodnění a předpokládané nové ceny. Objednatel je oprávněn po obdržení oznámení postupovat podle § 635 občanského zákoníku ve Slovenské republice. Neodstoupí-li Objednatel od Smlouvy bez zbytečného odkladu po doručení oznámení, má se za to, že se zvýšením ceny souhlasí.

#### 5.3 Vícepráce

Vícepráce budou účtovány podle sjednaných jednotkových cen nebo podle aktuálního ceníku Zhotovitele, není-li sjednáno jinak. Nebude-li možné cenu víceprací určit předem, bude určena podle skutečně vynaložených nákladů.

#### 5.4 Ceník

Není-li cena sjednána, použije se aktuální ceník nebo nabídka Zhotovitele platný ke dni provedení příslušného plnění.

#### 5.5 Náklady nezahrnuté v ceně

Není-li ve Smlouvě/nabídce sjednáno/uvedeno jinak, nejsou v ceně zahrnuty zejména:

- doprava,
- parkovné,
- ubytování,
- práce mimo běžnou pracovní dobu,
- pohotovostní výjezdy,
- práce o sobotách, nedělích a svátcích,
- náklady třetích osob,
- správní a obdobné poplatky.

Tyto náklady budou účtovány podle skutečnosti nebo dle platného ceníku.

#### 5.6 Fakturace

Zhotovitel je oprávněn vystavit:

- zálohovou fakturu,
- dílčí faktury,

- konečnou fakturu.
- Není-li sjednáno jinak, vzniká právo vystavit konečnou fakturu dnem předání Díla nebo dnem, kdy nastala fikce převzetí podle čl. 4 těchto VOP.

### 5.7 Splatnost

Splatnost faktur činí **30 dnů ode dne jejich vystavení**, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na bankovní účet Zhotovitele.

### 5.8 Námitky proti faktuře

Objednatel je povinen oznámit případné vady daňového dokladu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů od jeho doručení. Oprávněná reklamační faktury nemá vliv na povinnost uhradit její nespornou část.

### 5.9 Prodlení Objednatele

Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakékoli splatné pohledávky Zhotovitele déle než 15 dnů, je Zhotovitel oprávněn až do její úplné úhrady:

- přerušit provádění Díla,
- pozastavit poskytování servisních, systémových nebo cloudových služeb,
- pozastavit přístup k zákaznickému portálu,
- neposkytovat další objednané plnění,
- přiměřeně prodloužit sjednané termíny plnění.

Po dobu přerušení nebo pozastavení plnění není Zhotovitel v prodlení a neběží sjednané reakční, realizační ani jiné garantované lhůty. Objednatel je povinen uhradit Zhotoviteli účelně vynaložené náklady spojené s přerušením a následným obnovením plnění.

### 5.10 Započtení

Objednatel není oprávněn jednostranně započíst své pohledávky vůči pohledávkám Zhotovitele bez jeho předchozího písemného souhlasu.

### 5.11 Odstoupení od Smlouvy

Je-li Objednatel v prodlení s úhradou déle než 30 dnů a neuhradí dlužnou částku ani v dodatečně lhůtě nejméně 10 dnů poskytnuté Zhotovitelem, je Zhotovitel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupením není dotčen nárok na úhradu již provedených prací, dodaného materiálu ani nárok na náhradu škody.

## 6. Jakost, odpovědnost za vady, záruka a reklamační řízení

### 6.1 Odpovědnost za vady

Zhotovitel odpovídá za to, že Dílo při jeho předání odpovídá Smlouvě, technické dokumentaci a obecně závazným právním předpisům.

Dílo má vady zejména tehdy, pokud:

- neodpovídá sjednanému rozsahu,
- není způsobilé k obvyklému nebo sjednanému účelu,
- nesplňuje sjednané technické parametry,
- bylo provedeno v rozporu se Smlouvou.

### 6.2 Záruka za jakost

Nestanoví-li Smlouva jinak, poskytuje Zhotovitel na Dílo záruku za jakost v délce:

- **24 měsíců** na nové zařízení a nově provedené Dílo,
- **6 měsíců** na servisní práce,
- **6 měsíců** na náhradní díly dodané při opravách,

- **12 měsíců** na akumulátory, identifikátory a jiný spotřební materiál.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí Díla.

Poskytnutí záruky je podmíněno úplným uhrazením ceny Díla.

### 6.3 Záruka se nevztahuje na

Záruka se nevztahuje zejména na vady vzniklé:

- běžným opotřebením,
- mechanickým poškozením,
- nesprávnou obsluhou,
- používáním v rozporu s dokumentací,
- zásahem třetí osoby,
- neautorizovanou opravou,
- použitím nevhodných náhradních dílů,
- vadnou elektroinstalací,
- vadami zařízení dodaného Objednatel,em,
- vyšší mocí,
- přepětím,
- požárem,
- povodní,
- kybernetickým útokem,
- vadami software nebo hardware třetích stran.

### 6.4 Povinnosti Objednatele

Objednatel je povinen:

- Dílo po převzetí bez zbytečného odkladu prohlédnout,
- používat je podle návodu,
- provádět předepsanou údržbu,
- bez zbytečného odkladu oznámit zjištěné vady,
- zabránit dalšímu vzniku škody.

Pokud Objednatel pokračuje v užívání vadného Díla způsobem, který vede ke zvětšení škody, odpovídá za takto vzniklou škodu.

### 6.5 Oznámení reklamační

Reklamační musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

Reklamační musí obsahovat alespoň:

- identifikaci Objednatele,
- číslo Smlouvy nebo faktury,
- popis vady,
- datum zjištění vady,
- kontaktní osobu.

Reklamační se podává prostřednictvím:

- zákaznického portálu,
- elektronické pošty,
- písemně na adresu sídla Zhotovitele.

### 6.6 Součinnost při reklamační

Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli:

- prohlídku Díla,
- vzdálenou diagnostiku,
- přístup k zařízení,
- provedení zkoušek,
- pořízení dokumentace.

Nebude-li potřebná součinnost poskytnuta, běh lhůty pro vyřízení reklamační se přerušuje.

### 6.7 Vyřízení reklamační

Zjistí-li Zhotovitel, že reklamační je oprávněná, odstraní

vadu v přiměřené době s ohledem na:

- povahu vady,
- dostupnost náhradních dílů,
- technologické možnosti,
- provozní podmínky Objednatele.

Nebrání-li tomu povaha vady, může Zhotovitel místo opravy:

- dodat náhradní díl,
- vyměnit zařízení,
- poskytnout jiné technicky rovnocenné řešení.

#### 6.8 Neoprávněná reklamacie

Ukáže-li se reklamacie jako neoprávněná, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli účelně vynaložené náklady spojené s jejím prověřením podle aktuálního ceníku.

#### 6.9 Omezení odpovědnosti

Zhotovitel neodpovídá za ušlý zisk, nepřímé nebo následné škody, ztrátu dat, přerušení provozu ani škody vzniklé pokračováním v používání vadného zařízení nebo systému poté, co byla vada zjištěna nebo oznámena Objednateli, pokud takové omezení připouští právní předpisy. Celková povinnost Zhotovitele k náhradě škody vzniklé v souvislosti s jednou Smlouvou nepřesáhne 50 % celkové ceny plnění sjednané v příslušné Smlouvě. U Smluv uzavřených na dobu neurčitou nebo u Smluv s opakovaným plněním se tento limit stanoví jako 50 % ceny plnění uhrazené nebo splatné za období 12 měsíců bezprostředně předcházejících vzniku škody. Uvedená omezení se nepoužijí na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu na přirozených právech člověka ani v dalších případech, kdy omezení odpovědnosti nepřipouští právní předpisy.

#### 7. Prodlení, smluvní pokuty a vymáhání pohledávek

##### 7.1 Prodlení Objednatele

Je-li Objednatel v prodlení s úhradou peněžitého závazku, je povinen zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši **0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení**, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Tím není dotčeno právo Zhotovitele na zákonný úrok z prodlení, pokud je jeho uplatnění sjednáno nebo vyplývá z právních předpisů.

##### 7.2 Náhrada škody

Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Zhotovitele požadovat náhradu škody v rozsahu převyšujícím smluvní pokutu, pokud taková škoda vznikla.

##### 7.3 Náklady spojené s vymáháním

Objednatel je povinen nahradit Zhotoviteli účelně vynaložené náklady vzniklé při vymáhání splatných pohledávek, zejména:

- náklady právního zastoupení,
  - náklady mimosoudního vymáhání,
  - soudní poplatky,
  - náklady exekučního řízení,
- v rozsahu stanoveném právními předpisy nebo skutečně vzniklém.

##### 7.4 Prodlení Zhotovitele

Je-li Zhotovitel v prodlení se splněním závazku z důvodů, za které odpovídá, a byla-li smluvní pokuta výslovně sjednána ve Smlouvě, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve sjednané výši. Nebyla-li smluvní

pokuta pro případ prodlení Zhotovitele sjednána, řídí se práva smluvních stran příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

#### 8. Závěrečná ustanovení

##### 8.1 Důvěrné informace a obchodní tajemství

Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděly při uzavření nebo plnění Smlouvy a které mají důvěrný charakter.

Za důvěrné informace se považují zejména:

- obchodní tajemství,
- technická dokumentace,
- projektová dokumentace,
- zdrojové kódy,
- konfigurace systémů,
- bezpečnostní opatření,
- cenové nabídky,
- cenové podmínky,
- obchodní strategie,
- know-how,
- osobní údaje,
- neveřejné informace o zákaznících.

Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu po dobu **5 let**, není-li právním předpisem stanovena delší doba.

##### 8.2 Vyšší moc

Smluvní strana neodpovídá za prodlení ani za porušení svých povinností, pokud byly způsobeny okolnostmi vyšší moci.

Za vyšší moc se považují zejména:

- přírodní katastrofy,
- požár,
- povodeň,
- epidemie nebo pandemie,
- válka,
- teroristický útok,
- občanské nepokoje,
- stávka,
- výpadky energií,
- přerušení dodavatelských řetězců,
- zásahy orgánů veřejné moci,
- rozsáhlé kybernetické útoky,
- jiné nepředvídatelné okolnosti, které smluvní strana nemohla rozumně ovlivnit.

Dotčená smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu o vzniku a předpokládaném trvání těchto okolností. Po dobu trvání vyšší moci neběží smluvní pokuty za prodlení způsobené těmito okolnostmi.

##### 8.3 Elektronická komunikace a doručování

Smluvní strany se dohodly, že vzájemná komunikace může probíhat zejména prostřednictvím:

- elektronické pošty,
- datové schránky,
- zákaznického portálu,
- jiných elektronických komunikačních prostředků sjednaných mezi stranami.

Není-li prokázán dřívější okamžik doručení, považuje se zpráva zaslaná elektronickou poštou za doručenu následující pracovní den po jejím odeslání.

#### **8.4 Změny VOP**

Zhotovitel je oprávněn tyto VOP, jejich přílohy a ceníky přiměřeně měnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, inflace, změny cen vstupů, změny technologií, bezpečnostních požadavků nebo rozsahu poskytovaných služeb. Změna se může vztahovat také na dlouhodobé Smlouvy nebo Smlouvy s opakovaným plněním, zejména na servisní, systémové, licenční a cloudové služby. Zhotovitel oznámí Objednateli nové znění nebo odkaz na jeho zveřejnění elektronickou poštou, prostřednictvím zákaznického portálu nebo jiným sjednaným způsobem nejméně 30 dnů před nabytím jeho účinnosti. Objednatel je oprávněn změnu odmítnout a dotčenou dlouhodobou službu z tohoto důvodu písemně vypovědět nejpozději do dne předcházejícího účinnosti změny. Smlouva v takovém případě skončí dnem účinnosti změny, není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak. Nevypoví-li Objednatel Smlouvu v uvedené lhůtě, považuje se změna za přijatou. Změny se nedotýkají jednorázového plnění, které bylo před jejich účinností již objednáno, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

#### **8.5 Oddělitelnost ustanovení**

Stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude svým účelem a hospodářským významem nejblíží původnímu.

#### **8.6 Postoupení práv**

Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele postoupit práva nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu. Zhotovitel je oprávněn postoupit pohledávky vzniklé ze Smlouvy třetí osobě.

#### **8.7 Rozhodné právo a řešení sporů**

Právní vztahy neupravené Smlouvou ani těmito VOP se řídí právním řádem Slovenské republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory přednostně smírnou cestou. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou spory rozhodovány věcně a místně příslušnými soudy Slovenské republiky.

#### **8.8 Účinnost**

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2026. Dnem jejich účinnosti pozbývají účinnosti všechny předchozí verze všeobecných obchodních podmínek společnosti EFG Slovakia s.r.o..

## Podmínky servisní a systémové podpory

### 1. Úvodní ustanovení

Tento dokument upravuje všeobecné podmínky poskytování Servisní a Systémové podpory pro Produkty dodávané firmou EFG Slovakia s.r.o. v případech, kdy tyto podmínky neupravuje smlouva nebo jiné smluvní ujednání, uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem a definuje rozsah služeb, jejichž cílem je zajistit plynulý a bezproblémový provoz těchto Produktů a eliminovat rizika spojená s rychlým vývojem, především v oblasti informačních technologií. Služby Servisní a Systémové podpory jsou poskytované za úhradu na základě příslušných smluv nebo objednávek.

### 2. Vymezení pojmů

**Aktualizace** – poskytování verzí pro programové vybavení

**Havarijní stav** – je taková porucha, kdy Produkt je zcela nebo zčásti mimo provoz, neplní svojí základní funkci a nelze jej uvést ani do částečného nebo náhradního provozu

**Implementace** – je proces pro nasazení Produktů, přizpůsobení se specifickým potřebám Uživatelů, vytvoření dokumentace a zaškolení uživatelů

**Objednatel** – má přímý smluvní vztah se Zhotovitelem

**Partner** – společnost, která je proškolená k instalaci a implementaci Produktů

**Požadavek** – žádost o Servis nebo Technickou podporu

**Prodejce** – má smluvní vztah s Uživatelem

**Produkt** – zařízení a programové vybavení dodávané firmou EFG Slovakia s.r.o.

**Pracovní doba** – v pracovní dny od 7:00 do 16:00 h

**PSSP** – podmínky servisní a systémové podpory **Servis** – zahrnuje služby dané ceníkem služeb **Servisní podpora** – zahrnuje služby podpory v oblasti servisu

**Systém** – funkční celek, vytvořený z Produktů  
**Systémová podpora** – zahrnuje služby podpory provozu systémů

**Technická podpora** – je služba pro řešení požadavků prostřednictvím HotLine, HelpDesk, emailu a vzdáleného přístupu

**Uživatel** – koncový uživatel Produktů

**Vada** – Produkt neplní funkce uvedené v dokumentaci nebo dodává chybné výsledky

**Vzdálený přístup** – je služba, při které se pracovník zhotovitele spojí bezpečným připojením na pracovní stanici a/nebo server Uživatelů.

**Webový portál** – online internetové zákaznické centrum podpory na adrese: [www.ecare.cz](http://www.ecare.cz) **Zhotovitel** – společnost EFG CZ spol. s r.o.

**Žadatel** – pracovník pověřený zadáním Požadavku

### 3. Pravidla a podmínky

- 3.1. Servisní podpora obsahuje služby související se servisním řešením Požadavku, jako je Garance zahájení řešení, služba Expressservis, Expresoprava, Doprava na revize a prohlídky zdarma a Čas technika na cestě zdarma.

- 3.2. Systémovou podporou se rozumí provádění pravidelných Revizí, Prohlídek a funkčních zkoušek, poskytování Aktualizace a Technické podpory.

- 3.3. Objednatel má nárok pro daný Systém na Technickou podporu zdarma, pokud má platnou službu Revize, Prohlídka nebo Aktualizace, anebo když je Systém v záruce.

- 3.4. V ceně služeb Servisní a Systémové podpory nejsou zahrnuty náklady na materiál, opravy zařízení, repase, servisní práce či vícepráce. Cena za tyto práce bude určena dle cenové nabídky nebo platného ceníku servisních služeb.

- 3.5. Požadavek musí být konkrétní a musí obsahovat údaje umožňující odpovědět. V případě potřeby musí Objednatel poskytnout součinnost v rozsahu potřebném k vyřešení Požadavku (zajištění přístupu do určených prostor, vzdálené připojení, zaslání potřebných souborů apod.). Po dobu, kdy Objednatel neposkytuje požadovanou součinnost, zejména nezajistí vzdálený přístup, přístup do objektu, přítomnost pověřené osoby nebo jiné podmínky nezbytné pro řešení Požadavku, neběží sjednané reakční ani realizační doby.

- 3.6. Předání Požadavku je možné prostřednictvím:
- webového portálu na adrese: [www.ecare.cz](http://www.ecare.cz)
  - zasláním emailu [podpora@aktion.sk](mailto:podpora@aktion.sk)
  - telefonického spojení na čísle: +421 233 889 043.

Přednostní je předání Požadavku prostřednictvím webového portálu. V případě Havarijního stavu mimo Pracovní dobu musí být předání i telefonicky.

- 3.7. Za čas převzetí Požadavku se považuje okamžik předání, pokud bylo potvrzeno Zhotovitelem, nebo telefonické spojení Žadatele a Zhotovitele.

Předání musí být v Pracovní době Zhotovitele, pro Objednatele s Garancí řešení Požadavků i mimo Pracovní dobu musí být v době od 6:00 do 24:00 hod., jinak se za čas převzetí Požadavku považuje nejbližší začátek uvedených časových period.

- 3.8. Doba pro potvrzení převzetí Požadavku je do 4 hodin od předání. V případě, že Zhotovitel nepotvrdí převzetí Požadavku v uvedeném čase, je Žadatel povinen se telefonicky spojit se Zhotovitelem.

- 3.9. Zhotovitel neručí za Požadavky nepředané z technických důvodů. Pokud se prokáže, že za nepotvrzením převzetí Požadavku není technická závada, platí za čas převzetí okamžik předání. Jinak je tímto okamžikem telefonické spojení Žadatele a Zhotovitele.

- 3.10. Za účelem diagnostiky Vad nebo Technické podpory umožní Objednatel pracovníkům Zhotovitele Vzdálený přístup do systému podle jeho specifikace. Pokud tento přístup neumožní, je povinen nést všechny náklady s tím spojené, pokud se prováděly jiným dohodnutým způsobem. Pokud neposkytnutí vzdáleného přístupu způsobí prodloužení řešení Požadavku, nenese za toto prodloužení Zhotovitel odpovědnost.

- 3.11. Pokud je k řešení Požadavku nutná účast pracovníků Zhotovitele v místě instalace, tak to lze pouze na základě smlouvy nebo objednávky. Zhotovitel nemá povinnost nést tyto náklady.

- 3.12. Za čas zahájení řešení Požadavku se považuje čas, kdy se pracovník Zhotovitele dostavil na místo plnění předmětu smlouvy nebo provede první odborný úkon směřující k odstranění vady nebo zahájí vzdálenou diagnostiku (vzdálená správa, oprava software apod.).

- 3.13. Za čas odstranění závady se považuje čas předání nebo nahlášení ukončení prací zástupci Objednatele.
- 3.14. Doba řešení Požadavku je závislá na řadě faktorů, z nichž některé nejsou Zhotovitelem ovlivnitelné. Snaha Zhotovitele je požadavky řešit zpravidla v ten samý den, kdy bylo řešení zahájeno.
- 3.15. Zhotovitel neposkytuje na Produkt Servisní a Systémovou podporu Uživateli, pokud s ním nemá smluvní vztah nebo pokud není stanoveno jinak. Uživateli je povinen poskytnout podporu Prodejce.
- 3.16. Služby Servisní a Systémové podpory jsou hrazeny na základě vystavených faktur dle podmínek daných smlouvou nebo objednávkou.

#### 4. Parametry Servisní a Systémové podpory

- 4.1. **Garance zahájení řešení** – je to doba, kdy nebo do kdy bude zahájeno řešení Požadavku od jeho převzetí. Služba je standardně poskytována v těchto variantách:

**DNES** – zahájení řešení v den převzetí Požadavku při splnění podmínky, že tak bylo učiněno do 12:00 hodin, jinak je řešení zahájeno další den (Garance i mimo Pracovní dobu)

**ZÍTRA** – zahájení řešení další pracovní den od převzetí Požadavku

**TÝDEN** – zahájení řešení do 7 dnů od převzetí Požadavku

**NEGARANTOVÁNO** – zahájení řešení v nejbližším možném termínu podle aktuálních kapacit Zhotovitele, bez garance konkrétní doby zahájení řešení. Požadavky jsou vyřizovány s ohledem na jejich závažnost, pořadí přijetí a dostupnost potřebných odborných kapacit.

- 4.2. **Expressservis** – v případě Havarijního stavu jsou kroky k odstranění závady zahájeny do 6 hodin od převzetí Požadavku
- 4.3. **Expresoprava** – odstranění závady nebo uvedení zařízení do náhradního provozu do 7 dnů od zahájení řešení Požadavku, a to formou výměny dílu nebo zapůjčením ekvivalentního. Pro Havarijní stav je termín uvedení do provozu 48 hodin. Expresoprava se použije v případě, kdy by oprava zařízení trvala déle, než jsou uvedené termíny.
- 4.4. **Revize** – jedná se o elektrickou revizi zařízení, jejíž četnost provádění se určí na základě příslušných norem a požadavků Objednatele
- 4.5. **Prohlídka** – jedná se o prohlídku a funkční zkoušku zařízení, jejíž četnost provádění se určí na základě doporučení Zhotovitele a požadavků Objednatele
- 4.6. **Aktualizace** – je poskytnutí aktualizované nebo nové verze programového vybavení prostřednictvím webového portálu, nebo jiným dohodnutým způsobem. Tato služba nezahrnuje instalaci programového vybavení.

##### Verze software především obsahují:

- legislativní změny,
- průběžně aktualizované a rozšiřované standardní funkce,
- rozšířenou funkcionalitu obecného charakteru dle plánu vývoje,
- úpravy v důsledku změn v informačních technologiích,
- opravy odstraňující konkrétní vady

Aktualizace je povinnou součástí programového vybavení po celou dobu jeho užívání. Objednává se na dobu neurčitou společně s licencí software.

Platnost Aktualizace je od data aktivace licence (vystavení daňového dokladu). V případě neuhrazení poplatku bude pozastavena do doby úhrady. Při obnovení služby Aktualizace, kdy nebyla platná více než 12 měsíců, bude k ceně služby připočítán poplatek za přechod programového vybavení na aktuální verzi dle platného ceníku a nová platnost služby bude od data vystavení daňového dokladu. Službu lze ukončit na základě žádosti Objednatele ke konci období, na které je služba uhrazena. Zhotovitel neodpovídá za vady, nekompatibilitu nebo nesoulad s právními předpisy vzniklé tím, že Objednatel službu Aktualizace ukončil nebo řádně nehradí.

- 4.7. **Technická podpora zdarma** – je poskytována zdarma dle bodu 3.3. těchto podmínek a je určena pro řešení standardních Požadavků, které se týkají běžného provozu a užívání Produktů nebo Systémů (dále jen Produkt).

##### Patří sem především:

- konzultační služby, které se týkají rutinní práce s Produktem
- pomoc při změnách a nastaveních Produktu
- pomoc s metodikou práce
- pomoc při řešení problémů s funkčností, instalací a konfigurací Produktu

##### Služba není určena pro:

- implementaci Produktu
- školení osob
- tvorbu analýz, řešení struktury a architektury systému a integraci s ostatním software a zařízeními
- optimalizaci a ladění výkonu
- konfiguraci PC uživatelů, serverů a síťového prostředí
- servisní a programátorské práce

##### Zhotovitel nemá povinnost poskytovat Technickou podporu zdarma v případě, že:

- Vada byla odstraněna vydáním nové verze Programového vybavení, kterou Uživatel nenainstaloval,
- žadatel nemá základní znalosti práce s Produktem
- žadatel nemá odpovídající školení a certifikaci,
- byl proveden neoprávněný zásah do Produktu, nebo byly použity nesprávné parametry či nastavení produktu,
- chyby v obsluze nebo při použití Produktu byly v rozporu s dokumentací.

##### Služba je poskytována v Pracovní době v místě Zhotovitele prostřednictvím:

- webového portálu (HelpDesk)
- zaslání emailu
- telefonického spojení (služba Hotline)
- prostředků vzdáleného přístupu na počítače nebo servery Uživatele

Pokud se během nebo po vyřešení Požadavku prokáže, že tento nespadá do podmínek pro poskytování Technické podpory zdarma, bude zpoplatněn na základě celkové doby řešení za každých započatých 30 minut dle platného ceníku

#### 5. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly požadovaným technickým parametrům a podporovaným

platformám, které jsou definovány v aktuální dokumentaci příslušného programového vybavení.

- 5.2. Právo Zhotovitele pozastavit poskytování služeb z důvodu prodlení Objednatele s úhradou se řídí čl. 5.9 VOP. Po dobu oprávněného pozastavení neběží sjednané reakční, realizační ani jiné garantované doby.
- 5.3. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 5.4. Zhotovitel neodpovídá za vady nebo prodloužení řešení Požadavku způsobené:  
ukončením podpory výrobce,  
ukončením výroby zařízení,

nedostupností náhradních dílů,  
změnou legislativy,  
změnou služeb třetích stran,  
změnou operačních systémů,  
změnou cloudových služeb třetích stran.

## **6. Kybernetická bezpečnost**

- 6.1. Objednatel odpovídá za zabezpečení své síťové infrastruktury, pracovních stanic, serverů a přístupových údajů. Zhotovitel neodpovídá za vady nebo prodloužení řešení způsobené kybernetickým útokem, malware, ransomware nebo jiným bezpečnostním incidentem na straně Objednatele.

## Licenční ujednání

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Licenční smlouva je smlouva mezi koncovým uživatelem (dále jen Uživatel) Softwarového produktu a společností EFG Slovakia s.r.o. IČ: 36224464, se sídlem Račianska 66, 831 02 Bratislava, zapsanou v OR OS BA I., oddíl Sro, vložka 22764/B (dále jen Poskytovatel), a je držitelem technické licence č PT 000449, vydaná KRPZ v Bratislavě pod číslem: Lic – 179-12/2006, v souladu s 40 a násl. Zákonem č. 618/2003 Sb. (autorský zákon) v aktuálním znění. Poskytovatel je výhradním držitelem autorských a vlastnických práv k Softwarovému produktu, jehož obchodní název je Aktion.
- 1.2. Licenční smlouva je uzavřena instalací nebo registrací Softwarového produktu nebo převodem licence, a to tím okamžikem, který nastane nejdříve.
- 1.3. Uživatel uzavřením Licenční smlouvy vyjadřuje souhlas s podmínkami této smlouvy a podmínkami tohoto Licenčního ujednání. Pokud s těmito podmínkami nesouhlasí, není oprávněn tento Softwarový produkt používat.

### 2. Udělení licence, související ustanovení

- 2.1. Poskytovatel uděluje nevýhradní právo užívat Softwarový produkt po celou dobu platnosti Licenční smlouvy.
- 2.2. Rozsah licence, její možné využívání, případná časová i funkční omezení jsou definována v dokladu k licenci při jejím zakoupení. Uživatel má právo k instalaci a užívání v definovaném rozsahu. Nákup licence není prodej Softwarového produktu, ale právo k jeho používání. Používání Softwarového produktu nad rámec udělené licence představuje porušení autorského práva a této Licenční smlouvy. Poskytovatel je oprávněn domáhat se ochrany svých práv podle příslušných právních předpisů
- 2.3. Uživatel si zakupuje právo využívat Softwarový produkt v takovém rozsahu a možnostech, jaké Softwarový produkt obsahuje v den zakoupení. Zakoupením práva využívat Softwarový produkt nevzniká Uživateli žádný nárok na změny Softwarového produktu vydané po datu zakoupení.
- 2.4. Programové vybavení a počítačové systémy, na kterých má být Softwarový produkt nainstalovaný, musí být v souladu s technickou specifikací podmínek instalace Softwarového produktu, uvedenou na internetových stránkách Poskytovatele. Nesmí zde být instalované programy či zařízení, které by mohly mít vliv na funkčnost a stabilitu Softwarového produktu a musí být instalované, spravované, obsluhované a používané personálem s odpovídajícími znalostmi a schopnostmi. Implementovat Softwarový produkt může pouze certifikovaná osoba. Poskytovatel neodpovídá za vady vzniklé provozem Softwarového produktu na nepodporovaných verzích operačních systémů, databází, virtualizačních platform nebo jiného software třetích stran
- 2.5. Softwarový produkt se aktivuje pomocí Kódu produktu, který je součástí každé zakoupené licence a je pro ni jedinečný po celou dobu užívání. V Softwarovém produktu jsou obsaženy technologické prostředky, které byly navrženy s cílem zabránit jeho použití bez licence. Poskytovatel použije tyto prostředky k potvrzení, že Uživatel užívá Softwarový produkt legálně.
- 2.6. Softwarový produkt může pro svůj provoz vyžadovat občasné spojení s aktivním/licenčním serverem pro

účely reportingu použití licence nebo aktualizace parametrů licence. Krátkodobá nedostupnost licenčního serveru sama o sobě nepředstavuje vadu Softwarového produktu.

- 2.7. Licence je bez výslovného souhlasu Poskytovatele nepřenositelná. Výjimkou je případ písemného souhlasu Poskytovatele nebo přechodu právního nástupnictví.

### 3. Servisní a Systémová podpora

- 3.1. Servisní a Systémovou podporou se rozumí poskytování služby Aktualizace Softwarového produktu a možnost využívání standardní Technické podpory zdarma dle „Podmínek servisní a systémové podpory“, které jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a jsou nedílnou součástí Licenční smlouvy.
- 3.2. Služba Servisní a systémová podpora, včetně služby Aktualizace, je povinná pouze pro ty typy licencí, u nichž je tato povinnost výslovně uvedena ve Smlouvě, cenové nabídce, licenčním dokumentu nebo v podmínkách příslušného typu licence. V ostatních případech je její využívání volitelné. Cena služby se řídí příslušnou Smlouvou nebo platným ceníkem Poskytovatele. Není-li služba Aktualizace aktivní, zejména z důvodu jejího ukončení, pozastavení nebo neuhrazení příslušného poplatku, nemusí být funkční nebo dostupná mobilní aplikace, rozhraní API a některé typy propojení Softwarového produktu s externími systémy. Takové omezení funkčnosti se nepovažuje za vadu Softwarového produktu ani za porušení povinností Poskytovatele. Podmínky opětovné aktivace služby Aktualizace a případné poplatky za její obnovení se řídí Podmínkami servisní a systémové podpory a aktuálním ceníkem Poskytovatele.

### 4. Uchování a přenos osobních údajů

- 4.1. Uživatel tímto uděluje oprávnění Poskytovateli, aby v souvislosti s realizací práv z této licence přenášel, zpracovával a uchovával údaje, které ho mohou identifikovat. Poskytovatel nebude bez vědomí uživatele po dobu uvedeného procesu z počítačových systémů získávat žádné osobní údaje dalších osob. Pokud bude třeba získat údaje pro účely servisní činnosti (úprava, opravy či vylepšení SW produktu) budou získávány výhradně v pseudonymizované podobě a bude s nimi nakládáno podle zásad Ochrany osobních údajů uvedených v příloze č.4. VOP.
- 4.2. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel svými prostředky kontroloval, zda používá Softwarový produkt v souladu s touto licencí. Taktéž souhlasí, že po dobu komunikace Softwarového produktu s počítačovými systémy Poskytovatele, mohou být přenášeny údaje, které mají za účel zabezpečit funkčnost a oprávněnost užívání Softwarového produktu.
- 4.3. Uživatel souhlasí, že Poskytovatel, resp. prodejce, mohou sbírat a využívat technické informace získané jakýmkoli způsobem jako součást případných poskytovaných služeb podpory Softwarového produktu souvisejících se Softwarovým produktem.
- 4.4. Produkt dodávaný Poskytovatelem umožňuje Uživateli ukládat, evidovat, zobrazovat, zpracovávat nebo jinak pracovat s osobními údaji fyzických osob,

případně i se zvláštními kategoriemi osobních údajů ve smyslu čl. 9 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), pokud se je Uživatel rozhodne v rámci Produktu zpracovávat. O účelu, rozsahu, době uchování a způsobu zpracování osobních údajů rozhoduje výhradně Uživatel. V rozsahu, v jakém Uživatel prostřednictvím Produktu zpracovává osobní údaje, vystupuje zpravidla jako správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR, případně jako zpracovatel osobních údajů, pokud zpracovává osobní údaje jménem jiného správce. Skutečné postavení Uživatele se vždy posuzuje podle konkrétního způsobu používání Produktu. Uživatel odpovídá za to, že při používání Produktu plní všechny povinnosti vyplývající z GDPR, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalších souvisejících právních předpisů, zejména:

- disponuje odpovídajícím právním titulem pro zpracování osobních údajů,
- poskytuje subjektům údajů informace o zpracování osobních údajů,
- zajišťuje výkon práv subjektů údajů,
- vede záznamy o činnostech zpracování, pokud to právní předpisy vyžadují,
- přijímá odpovídající technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů,
- posuzuje, zda je nutné provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA),
- plní případnou oznamovací povinnost při porušení zabezpečení osobních údajů,
- uzavírá smlouvy o zpracování osobních údajů s dalšími zpracovateli, pokud to právní předpisy vyžadují,
- určí pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO), pokud mu tuto povinnost ukládají právní předpisy.

Poskytovatel neodpovídá za zákonnost zpracování osobních údajů prováděného Uživatelem ani za splnění povinností, které Uživateli ukládají právní předpisy na ochranu osobních údajů. Odpovědnost za určení účelu a prostředků zpracování osobních údajů, za nastavení procesů zpracování i za jejich soulad s právními předpisy nese výhradně Uživatel. Pokud Poskytovatel poskytuje Uživateli služby, při nichž zpracovává osobní údaje jménem Uživatele (například, vzdálenou správu, servis, technickou podporu nebo migraci dat), řídí se vzájemná práva a povinnosti podle Ochrany osobních údajů uvedených v příloze č.4. VOP Produkt je technickým nástrojem umožňujícím zpracování údajů. Samotné dodání nebo používání Produktu nepředstavuje prohlášení ani záruku Poskytovatele, že způsob jeho používání Uživatelem splňuje požadavky právních předpisů na ochranu osobních údajů. Za soulad konkrétního použití Produktu s právními předpisy odpovídá výhradně Zákazník.

- 4.5. Pokud Uživatel využívá v rámci produktu funkce založené na zpracování biometrických údajů (např. identifikace pomocí otisku prstu, rozpoznání obličeje nebo jiné biometrické technologie), bere na vědomí, že se jedná o zvláštní kategorii osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR. Zákazník jako správce osobních údajů odpovídá za to, že zpracování biometrických údajů probíhá v souladu s právními předpisy, zejména GDPR, a zavazuje se:
- zajistit odpovídající právní titul pro zpracování

biometrických údajů, zejména dle čl. 9 odst. 2 GDPR,

- posoudit nezbytnost a přiměřenost použití biometrických údajů s ohledem na účel zpracování, zejména s ohledem na zásadu minimalizace údajů,
- zvážit, zda lze daného účelu dosáhnout méně invazivními prostředky (např. použitím identifikačních karet, PIN kódů apod.),
- provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA) dle čl. 35 GDPR, pokud je to vyžadováno,
- zajistit informování subjektů údajů o rozsahu a účelu zpracování biometrických údajů v souladu s čl. 13 a 14 GDPR,
- zavést odpovídající technická a organizační opatření k ochraně biometrických údajů.

Uživatel bere na vědomí, že podle aktuální rozhodovací praxe a výkladů dozorových orgánů v oblasti ochrany osobních údajů může být použití biometrických údajů pro účely evidence docházky nebo obdobné administrativní účely považováno za nepřiměřené, zejména pokud existují méně invazivní alternativy. Uživatel dále bere na vědomí, že v pracovněprávních vztazích může být použití biometrických údajů omezeno nebo nevhodné, zejména s ohledem na požadavek svobodného souhlasu subjektu údajů.

## 5. Záruční podmínky

- 5.1. Poskytovatel odpovídá za to, že Softwarový produkt v aktuální podporované verzi odpovídá ve svých podstatných funkčních vlastnostech uživatelské dokumentaci a sjednanému rozsahu licence.
- 5.2. Za vadu Softwarového produktu se nepovažuje zejména:
- absence funkce nebo vlastnosti, která není uvedena v uživatelské dokumentaci ani nebyla individuálně sjednána,
  - rozdílnost oproti subjektivnímu očekávání Uživatele,
  - drobná odchylka, která nemá podstatný vliv na funkčnost Softwarového produktu,
  - omezení vyplývající ze sjednaného rozsahu licence,
  - nekompatibilita způsobená provozem na nepodporovaném hardware, operačním systému, databázi nebo jiném software třetí strany.
- Tím nejsou dotčena práva Uživatele z vady, která prokazatelně brání používání Softwarového produktu v souladu s uživatelskou dokumentací a sjednaným účelem.
- 5.3. Podmínkou vzniku nároku na záruku je registrace Uživatele na internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, ke kterým mají přístup pouze registrovaní Uživatelé po uhrazení ceny licencí, resp. Servisní a systémové podpory. Na Softwarový produkt je poskytována záruka po celou dobu, po kterou Uživatel prostřednictvím služby Aktualizace aktualizuje pravidelně Softwarový produkt na jeho aktuální verzi. Poskytovatel neodpovídá za vady starších verzí Softwarového produktu ani za jejich případnou nekompatibilitu s novými softwarovými či hardwarovými prostředky. Poskytovatel není povinen provádět Technickou podporu, vývoj ani údržbu starších verzí Softwarového produktu.

- 5.4. Nároky ze záruky nevzniknou, pokud byla vada Softwarového produktu způsobena vyšší mocí, nehodou, špatným nebo nesprávným používáním či používáním na nevhodném či zavírovaném hardwaru, nebo v kombinaci s jiným softwarem, který negativně ovlivňuje chování Softwarového produktu, nebo že je Softwarový produkt provozován na počítači spolu s programy jiných výrobců, které svou funkcí či podstatou brání korektnímu chování Softwarového produktu, nebo že je provozován na chybně konfigurovaném počítači či v prostředí chybně nastavené počítačové sítě.
- 5.5. Uživatel je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivování, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození dat, která nebyla správně zálohována. Povinnost pravidelného zálohování nelze přenést na Poskytovatele, není-li mezi stranami výslovně sjednána služba zálohování.
- 5.6. Záruka se nevztahuje na bezúplatně distribuované verze Softwarového produktu.

## **6. Odpovědnost za škody**

- 6.1. Poskytovatel nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zavíní porušením svých povinností. Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk Vlastníka licence. Poskytovatel nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za Softwarový produkt uhrazené při nabytí licence. Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk, ztrátu dat, přerušení provozu ani jiné následné škody, pokud takové omezení připouští právní předpisy.

## **7. Kontrola plnění závazků**

- 7.1. Uzavřením Licenční smlouvy při instalaci a/nebo registraci Softwarového produktu uděluje Uživatel souhlas k tomu, aby Poskytovatel v době od uzavření Licenční smlouvy do jejího ukončení shromáždil a zpracoval údaje o plnění závazků Uživatele z Licenční smlouvy, popř. smluv souvisejících.
- 7.2. Potvrzením Licenční smlouvy vzniká poskytovateli právo k zasílání informací týkajících se Softwarového produktu a souvisejících služeb a produktů, a to jak v písemné, tak i v elektronické podobě, formou obchodního sdělení. Tento souhlas může Uživatel kdykoliv odvolat pomocí portálu [www.ecare.cz](http://www.ecare.cz).

## **8. Ukončení licence**

- 8.1. Licenční smlouvu lze zrušit dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem. V případě porušení této smlouvy Uživatelem je Poskytovatel oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem jeho doručení Uživateli. Odstoupením od Licenční smlouvy není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení ceny licence, byla-li licence poskytnuta úplatně, ani nárok na náhradu škody.
- 8.2. Dnem ukončení Licenční smlouvy končí veškerá práva užití Softwarového produktu poskytnutá Uživateli. V takovém případě musí Uživatel nejpozději v den ukončení práva k užití ze všech svých počítačů zcela odstranit všechny instalace Produktu.

## **9. Závěrečná ustanovení**

- 9.1. Licenční smlouva podléhá právnímu řádu Slovenské republiky a uzavírá se podle Občanského zákoníku, Autorského zákona a dalších souvisejících předpisů. V případě sporu, rozhoduje slovenský soud podle

slovenského práva.

- 9.2. Podmínky Licenční smlouvy a tohoto Licenčního ujednání se vztahují i na aktualizace, doplňky, případné součásti a součásti servisních služeb Softwarového produktu, pokud na aktualizaci, doplňcích, přídatných součástech a součástech servisních služeb není uvedeno jinak.
- 9.3. Softwarový produkt dodaný s tímto Licenčním ujednáním je majetkem Poskytovatele. Softwarový produkt je chráněn zákony České republiky o autorském právu, ustanoveními mezinárodních smluv a všemi dalšími příslušnými právními předpisy.
- 9.4. Jednotlivá ustanovení tohoto Licenčního ujednání jsou oddělitelná. Stane-li se některé ustanovení neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.

## Podmínky poskytování služby Aktion CLOUD

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytování služby Aktion CLOUD (dále jen "Služba") je upraveno Všeobecnými obchodními podmínkami, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy, uzavřené mezi společností EFG CZ spol. s r.o., IČ: 25649876, se sídlem Zelený pruh 1560/99, 140 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, odd. C, zn. 58052 (dále jen Poskytovatel), která poskytuje služby pod obchodní značkou Aktion, a právnickou nebo fyzickou osobou či jakýmkoliv jiným veřejnoprávním či soukromoprávním subjektem, který je v objednávkovém formuláři uvedený jako zákazník (dále jen "Zákazník"). Společně jsou definovány jako "Strany".
- 1.2. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka při poskytování Služby Aktion CLOUD a představují zvláštní podmínky k VOP Poskytovatele, které jsou v aktuálním znění dostupné na internetových stránkách [www.efgslovakia.sk](http://www.efgslovakia.sk). V případě rozporu mezi těmito Podmínkami a VOP mají ve vztahu ke Službě Aktion CLOUD přednost tyto Podmínky.
- 1.3. Objednáním Služby se Zákazník, stejně jako Poskytovatel zavazují, řídit se níže uvedenými Podmínkami stejně, jako by byly tyto Podmínky vytištěné a podepsané ve formě smlouvy.
- 1.4. Další ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se ve věcech zde výslovně neupravených řídí VOP a jejich přílohami č. 1 a 2.

### 2. Vymezení pojmů

- 2.1. Objednávkový formulář – proces, ve kterém Zákazník uvede všechny požadované údaje a odešle Poskytovateli prostřednictvím webových stránek [www.aktion.cz](http://www.aktion.cz), případně [www.aktion.sk](http://www.aktion.sk), případně které Zákazník podepíše a odešle jiným způsobem zaručující identifikaci a nezaměnitelnost Zákazníka, představuje formální žádost o zřízení Služby.
- 2.2. Služba Aktion CLOUD – služba poskytovaná Poskytovatelem, která umožňuje Zákazníkovi využívat software informačního systému, zahrnuje pravidelné upgrady software, automatické zálohy dat a technickou podporu.
- 2.3. Aktivace služby se rozumí uvedením Služby do placeného provozu a vznik práva Poskytovatele vystavit první daňový doklad za poskytování Služby.
- 2.4. Deaktivace služby – Deaktivací Služby se rozumí trvalé ukončení poskytování Služby a zrušení příslušného zákaznického účtu po vypořádání práv a povinností smluvních stran, včetně případného exportu a následného odstranění dat.
- 2.5. Aktivní služba – Služba plně funkční po dobu zvoleného období
- 2.6. Neaktivní služba – se rozumí dočasné pozastavení funkčnosti Služby, zejména z důvodu prodlžení Zákazníka s úhradou, závažného porušení Smlouvy nebo z bezpečnostních důvodů.  
Převedením Služby do Neaktivního stavu nedochází k ukončení Smlouvy ani k trvalému zrušení zákaznického účtu.
- 2.7. Důvěrné informace – informace týkající se Poskytovatele nebo stanovené či klasifikované Poskytovatelem jako vyhrazené anebo důvěrné, a které byly poskytnuty Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou, anebo informace týkající se Poskytovatele,

které by byly svou povahou, obsahem nebo okolnostmi normálně považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují zejména (nikoliv však výlučně a pouze) všechny informace a údaje o činnostech, parametrech, konfiguracích a technických informacích týkajících se Služby, cenové nabídky, auditní nebo bezpečnostní zprávy či plány vývoje Služby.

### 3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je poskytování Služby za technických a finančních podmínek, které jsou platné ve chvíli uzavření Smlouvy, jež jsou obsahem této Smlouvy.

### 4. Uzavření smlouvy

- 4.1. Objednávkový formulář představuje návrh Zákazníka na uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel přijetí Objednávkového formuláře potvrdí nebo Zákazníkovi zpřístupní Službu, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 4.2. Uzavřením Smlouvy Zákazník přijímá VOP, tyto Podmínky poskytování služby Aktion CLOUD a příslušná licenční ujednání.
- 4.3. Poskytovatel může Zákazníkovi umožnit používání Služby ve zkušebním provozu po dobu 30 dnů od jejího prvního zpřístupnění. Nebude-li Služba během této doby Aktivována, bude po skončení zkušebního provozu převedena do Neaktivního stavu a Zákazníkovi budou zablokovány přístupy do aplikace. Služba nebude automaticky převedena do placeného provozu.
- 4.4. Zákazník může Službu Aktivovat prostřednictvím svého uživatelského účtu. Služba může být Aktivována také Poskytovatelem na základě žádosti Zákazníka nebo dohody Stran. Aktivací končí zkušební provoz, Služba je převedena do placeného provozu a Poskytovateli vzniká právo vystavit první daňový doklad. Další fakturace se řídí zvoleným fakturačním obdobím.
- 4.5. Neuhradí-li Zákazník první nebo další daňový doklad řádně a včas, je Poskytovatel oprávněn postupovat podle článku 10 těchto Podmínek.

### 5. Cenová ujednání a způsob placení

- 5.1. Cena je stanovena platným Ceníkem Aktion CLOUD, který je uveden na webu [www.aktion.cz](http://www.aktion.cz), nebo na webu [www.aktion.sk](http://www.aktion.sk), nebo zákaznickém portálu Poskytovatele – [www.ecare.cz](http://www.ecare.cz).
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn měnit Ceník a tyto Podmínky zejména z důvodu inflace, změny cen vstupů, změny právních předpisů, rozšíření funkcionality Služby, bezpečnostních požadavků nebo změny technologií. Způsob oznámení změny, její účinnost a právo Zákazníka změnu odmítnout se řídí čl. 8.4 VOP.
- 5.3. První platbu za Službu hradí Zákazník na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem dnem Aktivace. Služba je Aktivní od okamžiku Aktivace. Nebude-li daňový doklad řádně a včas uhrazen, je Poskytovatel oprávněn postupovat podle článku 10 těchto Podmínek.
- 5.4. Další platby za Službu se Zákazník zavazuje hradit v rámci svého pravidelného vyúčtování služeb.
- 5.5. První platba za Službu a další platby se hradí vždy na dané období dopředu. Délka takového období představuje 1 měsíc nebo 1 rok.

- 5.6. Zákazník je povinen uhradit Služby proti doručeným daňovým dokladům, které vystaví Poskytovatel (není-li předem stanoveno jinak) na účet poskytovatele nejpozději do data její splatnosti, které je uvedeno na daňovém dokladu. Zákazník je povinen uvést platný variabilní symbol, který je uvedený na daňovém dokladu.
- 5.7. Uvedením chybného variabilního symbolu může být platba považována za neprovedenou. Za škody způsobené uvedením chybného variabilního symbolu odpovídá v plném rozsahu Zákazník.
- 5.8. Obnovení poskytování Služby je možné pouze po prokazatelném uhrazení veškerých dlužných částek.
- 5.9. Obnovení poskytování Služby může být zpoplatněno podle Ceníku platného ke dni obnovení Služby.
- 5.10. Služba je Deaktivována po více jak 365 dnech Neaktivní služby.

## 6. Licence a vlastnické vztahy

- 6.1. Software dodávaný v rámci Služby patří Poskytovateli. Zákazník má v rámci Služby pouze právo k užívání dodaného softwaru a to v souladu s těmito VOP. Po ukončení poskytování Služby a ukončení Smlouvy jsou data, která jsou Zákazníkem zálohována, jeho majetkem.
- 6.2. Během trvání Služby lze kdykoliv měnit velikost licence. Změna velikosti licence je vyúčtována ke dni změny, a to dle zvoleného období. Cena licence se řídí platným Ceníkem, viz bod 5.1. Podmínek.

## 7. Dostupnost služby

- 7.1. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně a 365 dnů v roce. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Služby alespoň 99,9 % v každém kalendářním měsíci. Dostupnost se vyhodnocuje na základě monitoringu Poskytovatele. Do výpočtu dostupnosti se nezapočítávají doby nedostupnosti uvedené v bodech 7.3 až 7.6 těchto Podmínek.
- 7.2. Poskytovatel není odpovědný za 100 % dostupnost Služby v síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Služba může být náchylná na limity, zpoždění a ostatní problémy způsobené využíváním internetu a elektronických komunikací. Poskytovatel není odpovědný za tato zpoždění, chyby v provozu systému nebo ostatní poškození vycházející z těchto limitů.
- 7.3. Do dostupnosti Služby se nezapočítává doba údržby, která je přednostně prováděna mimo pracovní dobu (obvykle mezi 18:00-6:00) zpravidla 1x měsíčně. V rámci údržby si Poskytovatel vyhrazuje právo na technické odstávky serveru nebo aplikací v rozsahu do 12 hod. O plánované odstávce bude Zákazník informován předem prostřednictvím zákaznického portálu nebo elektronickou poštou, je-li to s ohledem na povahu údržby možné.
- 7.4. Do dostupnosti Služby se rovněž nezapočítává výpadek internetového připojení ze strany Zákazníka nebo třetích stran.
- 7.5. V době údržby může být Služba nedostupná.
- 7.6. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost Služby způsobenou konfigurací zařízení Zákazníka, jeho lokální sítí, internetovým připojením, bezpečnostními politikami nebo jinou infrastrukturou mimo prostředí spravované Poskytovatelem.

## Data zákazníka

- 7.7. Poskytovatel je Zpracovatelem osobních údajů ve

smyslu zpracování uložených dat pro jednotlivé správce docházkových a přístupových systémů používající Aktion CLOUD. Poskytovatel zajišťuje, aby data byla ukládána výhradně v datových centrech umístěných v členských státech Evropské unie a byla chráněna technickými a organizačními opatřeními odpovídajícími požadavkům GDPR. Systém Aktion CLOUD je provozovaný na

platformě Microsoft Azure:

<https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/CloudServices/Azure/GDPR>

- 7.8. Poskytovatel se zavazuje po ukončení Služby vrátit nebo vymazat data Zákazníka za podmínek uvedených v příloze č. 5 VOP. Požádá-li Zákazník o export dat podle bodů 7.10 až 7.12 těchto Podmínek, budou data vymazána až po provedení exportu, nejpozději však do 30 dnů od jeho dokončení, není-li právním předpisem nebo přílohou č. 5 VOP stanoveno jinak.
- 7.9. Zpracování osobních údajů ve smyslu podmínek GDPR je uvedeno v příloze č.5. VOP.
- 7.10. Zákazník může při Deaktivaci služby požadovat export svých dat. Poskytovatel provede Zákazníkovi takový export dat, který je technicky realizovatelný.
- 7.11. Jestliže se jedná o výpověď Služby ze strany Zákazníka, může Zákazník požádat o export dat nejpozději při výpovědi Služby. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.
- 7.12. Jestliže se jedná o výpověď Služby ze strany Poskytovatele, může Zákazník požádat o export dat nejpozději do 30 dnů před ukončením Služeb. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.
- 7.13. Poskytovatel může za export dat požadovat finanční plnění.

## 8. Podpora a technické poradenství

- 8.1. Technická podpora, která je součástí služby, je dostupná v Pracovní době na telefonním čísle +421 233 889 043, nebo emailu [podpora@aktion.sk](mailto:podpora@aktion.sk). Rozsah Technické podpory se řídí Podmínkami servisní a systémové podpory, které tvoří přílohu č. 1 VOP.
- 8.2. Další možnosti podpory jsou uvedeny v Podmínkách servisní a systémové podpory, přílohy č. 1 VOP.

## 9. Délka trvání smlouvy

- 9.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že smluvní Strany mají právo Smlouvu ukončit z důvodů a způsoby specifikovanými v článku 11.

## 10. Přerušování služby

- 10.1. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou jakéhokoli splatného závazku déle než 15 dnů nebo závazným způsobem porušuje Smlouvu, je Poskytovatel oprávněn převést Službu do Neaktivního stavu. Služba bude znovu aktivována po úplném uhrazení dlužných částek a odstranění ostatních důvodů jejího pozastavení. Po dobu Neaktivní služby neběží žádné garantované reakční ani realizační doby podle Smlouvy, servisní smlouvy nebo VOP. Obnovení Služby může být zpoplatněno podle aktuálního ceníku Poskytovatele.

## 11. Ukončení služby

- 11.1. Zákazník má právo kdykoliv vypovědět Smlouvu bez udání důvodů. K ukončení Smlouvy dojde k poslednímu dni měsíce, kdy došlo k doručení výpovědi. Poskytovatel v takovém případě nevrací uhrazenou platbu za předplacené období.
- 11.2. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta

počne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi. Poskytovatel v takovém případě vrátí poměrnou část uhrazené platby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována, a to nejpozději do 30 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel umožní po dobu výpovědní lhůty Zákazníkovi standardní využívání Služby za předpokladu řádného plnění jeho smluvních povinností.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, zejména výpadkem elektrické energie, výpadkem telekomunikačních sítí, kybernetickým útokem mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele, přírodní katastrofou, rozhodnutím orgánu veřejné moci nebo jinou mimořádnou nepředvídatelnou událostí, kterou nemohl rozumně ovlivnit.
- 12.2. Na odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Služby se použije čl. 6.9 VOP s následujícím upřesněním: Pro účely stanovení limitu náhrady škody se cenou plnění rozumí součet cen za Službu bez DPH, které Zákazník uhradil nebo byl

povinen uhradit za období 12 měsíců bezprostředně předcházejících vzniku škody. Trvala-li Smlouva v okamžiku vzniku škody kratší dobu než 12 měsíců, vychází se ze součtu cen za Službu bez DPH uhrazených nebo splatných od okamžiku Aktivace do vzniku škody. Celková povinnost Poskytovatele k náhradě veškeré škody vzniklé v souvislosti s jednou Smlouvou nepřesáhne 50 % takto stanovené ceny plnění. Tento limit se uplatní souhrnně na všechny nároky Zákazníka, nikoli samostatně na každý jednotlivý případ škody. Uvedené omezení se nepoužije na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu na přirozených právech člověka ani v dalších případech, kdy omezení nebo vyloučení odpovědnosti nepřipouští právní předpisy. Na škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Služby Aktion CLOUD se nepoužije limit odpovědnosti stanovený v příloze č. 2 VOP. Tím není dotčena odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti se samostatně poskytnutou licencí mimo Službu Aktion CLOUD.

## Ochrana osobních údajů pro realizaci a servisní podporu

### 1. Postavení smluvních stran

- 1.1. Společnost EFG Slovakia s.r.o., v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 (GDPR) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů,
- a) vystupuje jako **správce** osobních údajů ve vztahu k osobním údajům:
- kontaktních osob zákazníka (objednatel)
  - uživatelů web portálu technické podpory eCare
- b) vystupuje jako **zpracovatel** osobních údajů ve vztahu k osobním údajům:
- které zákazník (Objednatel) zpřístupní EFG Slovakia s.r.o. v rámci poskytování servisních, technických nebo systémových služeb,
  - při vzdáleném přístupu, servisních zásazích nebo údržbě SW.
- c) EFG Slovakia s.r.o. jako zpracovatel zpracovává osobní údaje výhradně na základě doložených pokynů správce, není-li jiný postup vyžadován právními předpisy Slovenské republiky nebo Evropské unie.

### 2. Zpracování osobních údajů v postavení správce

- 2.1 EFG Slovakia s.r.o. zpracovává osobní údaje v rozsahu jméno a příjmení, e-mailová adresa, telefon, pracovní zařazení.

#### Účely zpracování:

- plnění smlouvy a poskytování služeb,
- správa uživatelských účtů v portálu eCare,
- komunikace se zákazníkem,
- oprávněný zájem (např. technické informace),
- případně zasílání obchodních sdělení.

#### Právní základy:

- čl. 6 odst.1 písm. b) GDPR – plnění smlouvy,
- písm. c) GDPR – plnění právních povinností,
- písm. f) GDPR – oprávněný zájem,
- písm. a) GDPR – souhlas (je-li vyžadován).

#### Doba uchování:

- po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu nezbytnou k ochraně práv,
  - nejdéle 2 roky od ukončení smluvního vztahu, pokud právní předpis nestanoví jinak,
- 2.2 Osobní údaje jsou uloženy v ČR na zabezpečeném serveru společnosti EFG CZ spol. s r.o. Zpracování a uložení dat uživatelů služby Aktion CLOUD je uvedeno v příloze č.3. VOP
- 2.3 Subjekt údajů má právo na přístup k osobním údajům, na opravu údajů, na výmaz, na omezení zpracování, na přenositelnost údajů, vznést námitku proti zpracování, podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Osobní údaje vkládané uživateli při registraci do portálu eCare mají uživatelé možnost spravovat v sekci Osobní údaje. Zde je také dostupná historie zpracování.
- 2.4 Pokud objednatel vloží do portálu eCare osobní údaje jiných subjektů údajů – svých zákazníků, partnerů, zaměstnanců nebo jiných osob, případně pokud se uživatelé zaregistrují pod subjekt objednatelů sami, stává se objednatel správcem těchto údajů. Společnost EFG Slovakia s.r.o. v takovém případě zpracovává tyto údaje stejným způsobem a ve stejném rozsahu jako údaje nezbytné pro provoz portálu eCare a poskytování sjednaných služeb, na základě doložených pokynů objednatelů a v souladu s touto přílohou.

- 2.5 EFG Slovakia s.r.o. zpracovává pouze takový rozsah osobních údajů, který je nezbytný pro provedení sjednaného servisního, technického nebo implementačního zásahu.

### 3. Zpracování osobních údajů v postavení zpracovatele

- 3.1 EFG Slovakia s.r.o. zpracovává osobní údaje výhradně:

- na základě doložených pokynů Objednatelů jako správce,
- za účelem plnění objednávky či smlouvy (instalace, konfigurace, servisu, testování, technické a systémové podpory a, údržby a dalších činností nezbytných pro provoz).

#### Rozsah a typy údajů:

- dle konfigurace systému zákazníka (např. údaje osob uložené v DB systému).

#### Kategorie subjektů:

- zaměstnanci zákazníka,
- další fyzické osoby (agenturní pracovníci, návštěvy apod.) evidované v systémech zákazníka.

- 3.2 EFG Slovakia s.r.o. může zpracovávat osobní údaje osob obsažených v produkčních nebo testovacích databázích SW produktů, které provozuje v rámci poskytování služeb nebo v lokálních systémech, ke kterým mu objednatel, či uživatel umožní přístup (místně, VPN, TeamViewer, apod.), pouze pokud je to nezbytné pro konkrétní servisní, technický nebo systémový zásah a pouze na základě doloženého pokynu správce. Pokud je to technicky možné a účel zásahu tím nebude zmařen, budou data před předáním EFG Slovakia s.r.o. pseudonymizována. Kopie produkčních nebo testovacích dat budou uchovávány pouze po dobu nezbytnou k provedení příslušného zásahu a poté budou bez zbytečného odkladu vymazány. EFG Slovakia s.r.o. se zavazuje:
- zpracovávat osobní údaje pouze dle pokynů správce,
  - zajistit důvěrnost osob oprávněných ke zpracování,
  - přijmout vhodná technická a organizační opatření dle čl. 32 GDPR,
  - neposkytnout údaje třetím osobám bez doloženého pokynu správce,
  - umožnit správci kontrolu plnění povinností,
  - bezodkladně oznámit porušení osobních údajů a poskytnout správci součinnost při plnění povinností podle čl. 32 až 36 GDPR.

- 3.3 Doba trvání zpracování odpovídá době trvání smluvního vztahu a dále době nezbytné pro vypořádání konkrétního servisního, technického nebo systémového požadavku, pokud správce neudělí jiný doložený pokyn. Data budou vymazána do 1 měsíce po ukončení důvodu pro jejich zpracování.

- 3.4 EFG Slovakia s.r.o. zajistí, že všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje (zejména zaměstnanci a spolupracovníci) jsou vázány povinností mlčenlivosti, a to na základě smluvního nebo zákonného závazku. Tyto osoby jsou oprávněny zpracovávat osobní údaje pouze na základě pokynů správce a v rozsahu nezbytném pro plnění smluvních povinností. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního nebo smluvního vztahu těchto osob. EFG Slovakia s.r.o. dále zajistí, že osoby oprávněné ke zpracování osobních údajů jsou přiměřeně proškoleny v oblasti ochrany osobních údajů a bezpečnosti informací.

- 3.5 EFG Slovakia s.r.o. je oprávněna zapojit dalšího zpracovatele pouze na základě předchozího písemného povolení správce. Správce uděluje obecné povolení k zapojení poskytovatelů hostingových, cloudových, servisních a IT služeb, pokud jsou nezbytní pro plnění smlouvy. EFG Slovakia s.r.o. zajistí, aby každý další zpracovatel byl smluvně zavázán k povinnostem na ochranu osobních údajů alespoň ve stejném rozsahu, v jakém jsou uloženy EFG Slovakia s.r.o. touto přílohou. Údaje nejsou předávány mimo EU.
- 3.6 V případě porušení zabezpečení osobních údajů, které může mít vliv na práva nebo svobody subjektů údajů, oznámí EFG Slovakia s.r.o. tuto skutečnost správci bez zbytečného odkladu poté, co se o ni dozví. Oznámení bude obsahovat alespoň popis povahy porušení,

pravděpodobné důsledky porušení, přijatá nebo navržená opatření k nápravě a poskytne nezbytnou součinnost při plnění povinností podle čl. 33 a 34 GDPR.

- 3.7 Doloženým pokynem správce se rozumí pokyn obsažený ve smlouvě, této příloze, objednávce, servisním požadavku, ticketu, e-mailové komunikaci nebo jiném prokazatelném úkonu oprávněné osoby správce. Má-li EFG Slovakia s.r.o. za to, že pokyn správce porušuje GDPR nebo jiné právní předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, bez zbytečného odkladu na tuto skutečnost správce upozorní a není povinná pokyn provést, dokud správce pokyn nepotvrdí nebo neupraví.

## Ochrana osobních údajů pro službu Aktion CLOUD

### 1. Postavení smluvních stran

- 1.1 Společnost EFG CZ spol. s r.o., IČ 25649876, DIČ CZ25649876, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, odd. C, zn. 58052 (dále jen „EFG CZ spol. s r.o.“), v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 (GDPR) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, ve smyslu čl. 4 odst. 7 a 8.

- a) vystupuje jako **zpracovatel** osobních údajů,  
b) zákazník je **správcem** osobních údajů.

- 1.2 EFG SLOVAKIA S.R.O. zpracovává osobní údaje výhradně na základě doložených pokynů správce, není-li jiný postup vyžadován právním předpisem České republiky nebo Evropské unie.

- 1.2. Správce odpovídá za zákonnost zpracování osobních údajů, za určení účelů a prostředků zpracování, za splnění informační povinnosti vůči subjektům údajů, za existenci právního titulu zpracování, za stanovení rozsahu osobních údajů zpracovávaných v systému, za správnost údajů vložených do systému a za udělování doložených pokynů EFG CZ spol. s r.o..

### 2. Předmět a účel zpracování

- 2.1 Společnost EFG CZ spol. s r.o. zpracovává osobní údaje za účelem:

- poskytování služby Aktion CLOUD,
- ukládání a zpracování dat zákazníka,
- zajištění provozu, podpory a bezpečnosti systému.

Rozsah zpracování je omezen pouze na osobní údaje nezbytné pro poskytování služby Aktion CLOUD a plnění smluvních povinností Poskytovatele.

Rozsah zpracování je omezen pouze na údaje nezbytné pro poskytování služby Aktion CLOUD a plnění smluvních povinností Poskytovatele. Povaha zpracování je nahlížení do údajů, vzdálený přístup, dočasné uložení, přenos, kopírování databází nebo jejich částí, diagnostika, úpravy, opravy, obnova, testování, zálohování pro účely vlastního provozu a servisního zásahu, vždy pouze v rozsahu nezbytném pro splnění smluvního účelu.

### 3. Kategorie údajů a subjektů

- 3.1 Společnost EFG CZ spol. s r.o. zpracovává kategorie údajů ve formě volitelné zákazníkem, jako např. identifikační údaje (např. jméno, ID), pracovní údaje, docházkové údaje, případně biometrické údaje. Kategorie subjektů jsou zaměstnanci zákazníka či další osoby evidované zákazníkem.

- 3.2 Pokud Zákazník využívá v rámci Služby funkce založené na zpracování biometrických údajů (např. identifikace pomocí otisku prstu, rozpoznání obličeje nebo jiné biometrické technologie), bere na vědomí, že se jedná o zvláštní kategorii osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR. Zákazník jako správce osobních údajů odpovídá za to, že zpracování biometrických údajů probíhá v souladu s právními předpisy, zejména GDPR, a zavazuje se:

- zajistit odpovídající právní titul pro zpracování biometrických údajů, zejména dle čl. 9 odst. 2 GDPR,
- posoudit nezbytnost a přiměřenost použití biometrických údajů s ohledem na účel zpracování, zejména s ohledem na zásadu minimalizace údajů,
- zvážit, zda lze daného účelu dosáhnout méně invazivními prostředky (např. použitím identifikačních karet, PIN kódů apod.),

- provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA) dle čl. 35 GDPR, pokud je to vyžadováno,
- zajistit informování subjektů údajů o rozsahu a účelu zpracování biometrických údajů v souladu s čl. 13 a 14 GDPR,
- zavést odpovídající technická a organizační opatření k ochraně biometrických údajů.

Zákazník bere na vědomí, že podle aktuální rozhodovací praxe a výkladů dozorových orgánů v oblasti ochrany osobních údajů může být použití biometrických údajů pro účely evidence docházky nebo obdobné administrativní účely považováno za nepřiměřené, zejména pokud existují méně invazivní alternativy.

Zákazník dále bere na vědomí, že v pracovněprávních vztazích může být použití biometrických údajů omezeno nebo nevhodné, zejména s ohledem na požadavek svobodného souhlasu subjektu údajů.

- 3.3 EFG CZ spol. s r.o. jako zpracovatel zpracovává biometrické údaje výhradně na základě pokynů Zákazníka a v rozsahu nezbytném pro poskytování Služby. EFG CZ spol. s r.o. neodpovídá za posouzení zákonnosti použití biometrických údajů Zákazníkem jako správcem. V rámci Služby jsou biometrické údaje zpracovávány ve formě matematických šablon (tzv. templates), které neumožňují zpětnou rekonstrukci původního biometrického údaje. EFG CZ spol. s r.o. současně umožňuje správci ukládat jednotlivé záznamy osob v pseudonymizované podobě. Tzn., že osoba s vygenerovaným identifikátorem dle šablony otisku prstu může být v SW uložena bez jména a příjmení, např. pouze pod číselným kódem.

- 3.4 EFG CZ spol. s r.o. provede evidenci bezpečnostních incidentů týkajících se služby Aktion CLOUD a bez zbytečného odkladu oznámí správci každý incident, který může mít vliv na práva a svobody subjektů údajů

- 3.5 Doloženým pokynem správce se rozumí vystavená objednávka, smlouva, servisní požadavek, ticket, e-mailové komunikace nebo jiný prokazatelný úkonu oprávněné osoby správce. Má-li EFG CZ spol. s r.o. za to, že pokyn správce porušuje GDPR nebo jiné právní předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, bez zbytečného odkladu na tuto skutečnost správce upozorní a není povinná pokyn provést, dokud správce pokyn nepotvrdí nebo neupraví.

### 4. Doba zpracování

- 4.1. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu trvání smlouvy. Po jejím ukončení budou vymazány do 30 dnů, pokud není dohodnuto jinak.

### 5. Povinnosti zpracovatele

- 5.1. EFG CZ spol. s r.o. se zavazuje zpracovávat údaje pouze dle pokynů správce, zajistit důvěrnost, implementovat bezpečnostní opatření (šifrování, řízení přístupů), vést evidenci činností zpracování a oznámit incident nejdéle do 72 hodin.

- 5.2. EFG CZ spol. s r.o. může využít další zpracovatele cloudové služby na platformě Microsoft Azure a zajistí smluvní závazky dle čl. 28 GDPR a stejnou úroveň ochrany. Zpracování probíhá v rámci EU.

- 5.3. EFG CZ spol. s r.o. poskytne správci součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů a plnění povinností dle GDPR.