



Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb Mango společnosti OG Soft s.r.o.

1 Předmět všeobecných podmínek

1.1 Všeobecné podmínky pro poskytování privátně dostupných služeb formou elektronických komunikací společnosti OG Soft s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanoví základní podmínky poskytování těchto služeb, případně také postupy při uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností OG Soft s.r.o..

1.2 Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb Mango (dříve služeb CIBS) uzavřené mezi společností OG Soft s.r.o. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Uživatelem služby (dále jen „Uživatel“).

1.3 Služby jsou poskytovány společností OG Soft s.r.o., IČ:25108565, zapsané v obchodním rejstříku Rejstříkového soudu v Hradci Králové.

1.4 Služby jsou poskytovány na území Evropské unie.

2 Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

- **Oprávněná osoba:** osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany
- **Oprávněný podpis:** písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být použit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Uživateli nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Uživateli nabídnuta a Uživatel jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřízení či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Uživatelem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.
- **Poskytovatel:** společnost OG Soft s.r.o., která poskytuje Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smluvními dokumenty
- **Pověřená osoba:** osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy
- **Objednávka:** dokument, který může být součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy. Objednávka může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě další písemné objednávky Uživatele (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.

- **Mango:** Softwarový systém Mango (do 19. 5. 2017 pojmenovaný jako CIBS) poskytovaný formou služby pod obchodním označením Mango nebo Mango Cloud a všechny jeho další specifické implementace pod obchodním označením Easy ISP, Mango ISP, ISP Hotline, Mango DR, Mango Print, Mango Control, Mango eShop, Mango CC a Mango Alert.

- **Služby PRINTUI:** služby třetí strany poskytované Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem v souladu s těmito podmínkami, kterými je Uživatel povinen se řídit. Ve Smlouvě nebo v Objedávce musí být u těchto služeb výslovně uvedeno, že jde o Služby PRINTUI. Poskytovatel má od třetí strany smluvní oprávnění k prodeji těchto služeb.

- **Grafické šablony:** grafická díla poskytovaná Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem v souladu s těmito podmínkami, kterými je Uživatel povinen se řídit. Poskytovatel je buď přímo vlastníkem těchto grafických děl, nebo má od třetí strany smluvní oprávnění k sublicenčnímu poskytování těchto grafických děl za podmínek specifikovaných těmito Všeobecnými podmínkami a případně Smlouvou, Technickou specifikací, Provozními podmínkami nebo Objednávkou ke Službě

- **Služba:** služba Mango, nebo jinak ve Smlouvě označená služba poskytovaná Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem v souladu s těmito podmínkami, kterými je Uživatel povinen se řídit. Vše, co se vztahuje v těchto podmínkách, v případné Smlouvě, Technické specifikaci, Provozními podmínkami nebo Objednávce ke Službě, vztahuje se také ke Službám PRINTUI, pokud jsou ve Smlouvě sjednány a označeny a pokud není výslovně uvedeno jinak.

- **Smlouva:** Smlouva o poskytování Služeb uzavřená mezi Smluvními stranami. Uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již v Objedávce nebo Technické specifikaci, nemusí být tyto údaje součástí Smlouvy. Smlouva může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné objednávky Uživatele (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže

- **Smluvní dokumenty:** Smlouva, Všeobecné podmínky, Technická specifikace, Provozní podmínky, Objednávka

- **Smluvní strany:** osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Uživatel Služby

- **Uživatel:** každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Pro účely těchto podmínek je pro pojmy, „Uživatel“, „Účastník“, „Spotřebitel“ a „Navrhovatel“ užíván jednotně pojem „Uživatel“,

- **Všeobecné podmínky:** tento dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných i privátních služeb elektronických komunikací společností Poskytovatele

- **Technická specifikace:** dokument, který může být součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě nebo Objedávce, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Uživatele (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.



- Provozní podmínky: dokument, který může být součástí Smlouvy a uvádí zejména technické podmínky poskytování Služby. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě nebo Objednávce, nejsou Provozní podmínky nedílnou součástí Smlouvy.

- Support: řád technické pomoci Uživatelům, který může být součástí dokumentů poskytnutý Uživateli v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Support je součástí Smlouvy, pokud je to ve Smlouvě uvedeno, Uživatel v tom případě potvrzuje seznámení se Support podpisem Smlouvy. Aktuální verze Support, která je pro Uživatele závazná, je buď vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele, nebo je součástí dalších smluvních dokumentů.

- Datové centrum: prostor pro umístění serverů Poskytovatele a Uživatele, provozovaný Poskytovatelem a umístěný jednak v technickém sídle Poskytovatele – Česká Republika, Ústí nad Orlicí a dále u smluvního partnera GTT a.s. - Česká Republika, Česká Třebová

- Závadný obsah: jedná se zejména o takový obsah, který je v rozporu s normami příslušných orgánů Evropské unie, Evropských společenství, Evropského hospodářského společenství, pokud se na základě přistoupení České republiky k Evropské unii přímo aplikují též na teritorium České republiky, s mezinárodní Smlouvou, již je Česká republika vázána a která byla publikována ve Sbírce zákonů nebo ve Sbírce mezinárodních smluv, s dobrými mravy, se zásadami poctivého obchodního styku, se zvyklostmi nebo s rozhodnutím soudu nebo s právními obyčejí daného jazykového teritoria

- Internetové stránky Poskytovatele: stránky www.ogsoft.cz.

- Doba čerpání Služby: doba od zahájení do ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Uživateli.

- Koncový zákazník (nebo Zákazník): Zákazník Uživatele, který využívá jeho služeb a to zvláště ve spojení se Službou poskytovanou Poskytovatelem Uživateli.

- Omezení licence Centrálního systému Mango pro určitý počet koncových zákazníků: Jedná se o maximální počet evidovaných aktivních zákazníků v systému Mango, který je pro měsíční účtování vztažen k prvnímu dni předmětného kalendářního měsíce. Aktivní zákazník je ten, který je v systému Mango označen jako aktivní, nemusí mít nutně evidované žádné služby, jedná se například o zákazníky, kteří jsou v procesu vymáhání pohledávky. Maximální počet neaktivních zákazníků není licenčně nikdy omezen, jedná se například o archivované zákazníky nebo potencionální zákazníky, není možné u nich aktivovat služby a provádět většinu akcí, je možné je opětovně aktivovat.

- Omezení licence Centrálního systému Mango pro určitý počet operátorů: Jedná se o maximální počet evidovaných aktivních operátorů v systému Mango, který je pro měsíční účtování vztažen k prvnímu dni předmětného kalendářního měsíce. Aktivní operátor je ten, který je v systému Mango vložen v modulu Administrátoři a je označen jako aktivní.

- Omezení licence Mango Service určité předmětné třídy pro určitý počet koncových zákazníků: Jedná se o maximální počet aktivních zákazníků v systému Mango, kteří mají aktivní periodickou službu předmětné třídy. Do tohoto počtu je zákazník započítán vždy maximálně jednou, i v případě, že má více služeb předmětné třídy. Do tohoto počtu je zákazník započítán i tehdy, pokud má aktivní periodickou službu třídy, která zahrnuje tuto předmětnou třídu, to se týká zejména složených tříd služeb jako např. Data + IPTV apod. Tento

počet je pro měsíční účtování vztažen k prvnímu dni předmětného kalendářního měsíce.

- Omezení licence Mango NS pro určitý počet koncových zákazníků: Jedná se o maximální počet zákazníků v systému Mango, pro které je používána libovolná podmnožina služeb Mango Network Services. Tento počet je pro měsíční účtování vztažen k prvnímu dni předmětného kalendářního měsíce.

- Omezení licence Mango Monitoring pro určitý počet zařízení: Jedná se o maximální počet zařízení v systému Mango, pro které je prováděn monitoring typu ICMP a/nebo SMNP a/nebo SNMP TRAP a/nebo SYSLOG a/nebo UDÁLOST. Tento počet je pro měsíční účtování vztažen k prvnímu dni předmětného kalendářního měsíce.

- Operátor: osoba, která pracuje a jedná pro Uživatele, tedy zaměstnanec Uživatele nebo dodavatel služeb Uživatele, který od Uživatele získal oprávnění pro využívání služby jménem Uživatele.

- Zahájení čerpání Služby: okamžik, kdy Uživatel začal nebo mohl začít využívat Službu, nebo kdy Služba byla dostupná na základě těchto podmínek a/nebo Provozních podmínek Služby.

- Havárie služby: je stav, kdy buď kompletně celá služba není dostupná Uživateli, nebo kdy je nedostupná celá část služby daná konkrétním omezením jedné nebo více licencí, nebo kdy částečná nedostupnost služby může mít hromadné negativní důsledky pro Uživatele nebo jeho koncové zákazníky.

3 Poskytované Služby

Poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

4 Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1 Poskytovatel zřídí a bude poskytovat Služby Uživateli v souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami s tím, že neodpovídá za obsah vložených dat Uživatelem v rámci jakékoliv Služby.

4.2 Poskytovatel má povinnost umožnit Uživateli seznámit se s platnými Všeobecnými podmínkami, Popisem služby a Cenou služeb pro Uživatelem objednanou Službu. Uživatel potvrzuje seznámení s těmito dokumenty podpisem Smlouvy. Poskytovatel obvykle definuje ceny služeb v konkrétní nabídce pro uživatele.

4.3 Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb dle Objednávky nebo Smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem, tak, aby mohla být ze strany Uživatele přijata nutná opatření. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušení dodávky energie, havárie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ze kterých jsou Služby poskytovány

4.4 Poskytovatel má právo jednostranně provést úpravu cen poskytovanych Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace.

4.5 Poskytovatel je jednostranně oprávněn obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně šest měsíců předem.



4.6 Poskytovatel nenes odpovědnost za přerušení poskytování služeb Uživateli dle těchto podmínek v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména velmi rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele anebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu Služeb.

4.7 Poskytovatel je oprávněn zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Uživatele a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Uživatel souhlasí.

4.8 S osobními údaji Uživatele, Operátorů a Zákazníků je nakládáno plně v souladu s nařízením č. 2016/679/EU (GDPR). Podrobněji je to uvedeno v kapitole č. 13 a č. 14 těchto Všeobecných podmínek.

4.9 V případě Služeb PRINTUI Poskytovatel neposkytuje záruky jakéhokoliv druhu, ať výslovné, předpokládané, statutární, nebo jiné. V případě Služeb PRINTUI dále Poskytovatel nenes žádnou odpovědnost vůči Uživateli týkající se ztráty zisku, ztráty dat, ztráty použitelnosti, nákladů na náhradní zboží či služby nebo za jakékoliv nepřímé, zvláštní, náhodné nebo následné škody způsobené Uživateli v souvislosti s provozem Služeb PRINTUI.

5 Práva a povinnosti Uživatele

5.1 Uživatel je povinen se před zahájením čerpání Služby seznámit s obsahem těchto podmínek a dále všech smluvních dokumentů.

5.2 Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby změnit tyto podmínky. Oznámení o změně je provedeno písemně (poštou nebo mailem). Nesouhlasí-li uživatel s novými Všeobecnými podmínkami, je oprávněn vypovědět Smlouvu do (30) dnů od okamžiku oznámení citovaných změn Uživateli s výpovědní dobou šest měsíců. V případě, že Uživatel nedoručí Poskytovateli do 30 dnů od oznámení změny své rozhodnutí ukončit Smlouvu z důvodu neakceptace nových Všeobecných podmínek, považuje se toto za souhlas Uživatele s novým zněním Všeobecných podmínek.

5.3 Uživatel má právo okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě jednostranné úpravy cen Služeb ze strany Poskytovatele kromě případu navýšení cen kvůli míře inflace uveřejněné pro předešlé období nebo kromě případu navýšení cen za odesílání zpráv SMS z důvodu zdražení této služby dodavatelem Poskytovatele.

5.4 Nestanoví-li Smlouva, Objednávka nebo v konkrétním případě tyto Všeobecné podmínky jinak, souhlasí Uživatel s tím, že Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění uskutečnit krátkodobé přerušování poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav svých zařízení a to v nočních časech od 19:00 do 06:00

5.5 Nestanoví-li Smlouva, Objednávka nebo v konkrétním případě tyto Všeobecné podmínky jinak, souhlasí Uživatel s tím, že Poskytovatel je oprávněn pozastavit nebo omezit poskytování Služby, pokud je poskytování Služby znemožněno nebo omezeno objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohla předvídat nebo jí zabránit (zejm. vyšší moc a obdobné okolnosti vylučující odpovědnost ve

smyslu zákonů Evropské unie a České Republiky nebo Slovenské Republiky dle sídla Uživatele),

5.6 Nestanoví-li Smlouva, Objednávka nebo v konkrétním případě tyto Všeobecné podmínky jinak, souhlasí Uživatel s tím, že Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služby v nezbytném rozsahu bez předchozího upozornění Uživatele, je-li Služba využívána v rozporu se Smlouvou či Objednávkou a dochází-li tím k ohrožení funkce zařízení Poskytovatele nebo třetích subjektů. V ostatních případech podstatného porušení závazků daných Všeobecnými podmínkami nebo právními předpisy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby bez předchozího upozornění Zákazníka, popř. po marném uplynutí lhůty, pokud ji Poskytovatel stanoví k odstranění závadného stavu.

5.7 Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k případnému zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Uživatele za účelem údržby, opravy nebo výměny.

5.8 Uživatel není oprávněn umožnit využívání poskytnutých Služeb pro účely sloužící třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo pokud se nejedná přímo o zákaznickou zónu systému k tomu určenou. Uživatel je oprávněn umožnit přístup k poskytovaným Službám subjektům, které k nim přistupují v rámci výkonu činností pro Uživatele, a to v rámci jejich vzájemného smluvního vztahu

5.9 Uživatel je odpovědný za všechny aktivity, které činí pod svým libovolným přihlášením ke Službě. Uživatel:

- má odpovědnost za přesnost, kvalitu, integritu, legálnost a vhodnost informací, které v rámci Služby vkládá
- musí zajistit, aby nedošlo jeho zaviněním k neautorizovanému přístupu ke Službě, a musí neodkladně upozornit Poskytovatele, pokud by k neautorizovanému přístupu jeho zaviněním došlo a Uživatel se to dozvěděl
- musí zajistit plnění všech místních zákonných norem při používání Služby

5.10 Veškerá data a obsah vložený Uživatelem v rámci Služby zůstává duševním vlastnictvím Uživatele. Poskytovatel může tato data použít v rámci marketingových aktivit pouze statistickou formou agregovaná spolu s daty všech ostatních Uživateli. To znamená, že Poskytovatel musí tato statistická data použít pouze tak, že nebude možné je nijak spojit s konkrétním Uživatelem.

5.11 Uživatel není oprávněn bez písemného souhlasu Poskytovatele jakkoliv zasahovat do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by významným způsobem omezovaly ostatní Uživatele. Uživatel nesmí jakkoliv modifikovat, kopírovat, nebo jiným způsobem odvozovat Službu, nesmí provádět žádnou formu reverzního inženýrství nebo dekompilaci žádné části Služby nebo vytvářet Internetové "linky" na Službu nebo provádět html "frame" Služby nebo "mirror" Služby mimo případů které budou explicitně písemně vyjmenovány a oběma stranami stvrzeny.

5.12 Uživatel chrání identifikační a osobní údaje Zákazníků a Operátorů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikace fyzických a právnických osob, o kterých se při používání Služby dozvěděl.

5.13 Uživatel se na písemnou výzvu Poskytovatele, ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb, dostaví k projednání věci



buď osobně, nebo zajistí projednání věci formou elektronické nebo telefonické komunikace a bude se řídit pokyny Poskytovatele. Odmítnutí opodstatněných pokynů, požadovaných Poskytovatelem za účelem zajištění poskytování Služeb uvedených ve Smlouvě, bude ze strany Poskytovatele považováno za porušení smluvních podmínek.

5.14 Uživatel se zavazuje písemně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů poskytnutých při Objednávce nebo sjednání Smlouvy, do 10 dnů od okamžiku, kdy změna nastala. V případě nesplnění této povinnosti nese Uživatel odpovědnost za vzniklou škodu.

5.15 V případě Služeb PRINTUI musí Uživatel používat tyto služby smysluplným způsobem tak, aby využil všechny dostupné restriktce, které Poskytovatel definuje, pro zajištění nepřetěžování služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo účtovat případné dodatečné poplatky pro generování komplexních a/nebo dlouhých dokumentů, jejichž zpracování přesáhne 45 sekund.

5.16 Práva povinnosti Uživatele týkající se Grafických šablon:

- W2P Shop: Online aplikace provozovaná Uživatelem na základě užívání Služby, kde jsou nabízeny tiskové a grafické služby Koncovým zákazníkům pod hlavičkou Uživatele nebo Poskytovatele.
- Poskytovatel povoluje Uživateli neexkluzivní, nesublicencovatelné, nepřenosné právo zobrazovat Grafické šablony v aplikaci W2P Shop.
- Uživatel je oprávněn nabízet Koncovým zákazníkům možnost vytvářet vlastní grafické podklady pro tisk pomocí výběru Grafických šablon zobrazených ve W2P Shop a pomocí editace určitých daných polí a částí Grafických šablon před odesláním výsledných grafických podkladů pro tiskovou produkci.
- Uživatel je také oprávněn zobrazovat grafická díla vytvořená pomocí Grafických šablon na svých webových stránkách, v marketingových materiálech a mailech a na marketingových stránkách na sociálních sítích.
- Uživatel není oprávněn poskytnout koncovým zákazníkům Grafické šablony a grafická díla vytvořená z Grafických šablon ve finálním tiskovém souboru ani formou stažení přes Internet ani žádnou jinou formou umožňující přenos digitálních dat a to s výjimkou needitovatelných náhledů, které generuje W2P Shop.
- Uživatel není oprávněn používat obrázky včetně fotografií a kreseb, které jsou součástí Grafických šablon pro žádné jiné účely než jako část Grafických šablon a grafických děl z nich vytvořených v aplikaci W2P Shop.
- Pokud Uživatel použije Grafické šablony nebo jejich části způsobem, který není vymezen těmito podmínkami nebo Smlouvou, je to považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- Poskytovatel a jeho případní dodavatelé jsou majiteli a/nebo vykonavateli autorských práv na Grafické šablony. Uživatel není oprávněn kopírovat, modifikovat, prodávat nebo distribuovat Grafické šablony ani jejich části mimo způsoby přímo jmenované v těchto podmínkách nebo Smlouvě.

6 Ceny služeb a platební podmínky

6.1 Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objednávce, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, případně přímo ve Smlouvě.

6.2 Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a odesláno elektronickou

poštou, případně podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Případně bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Uživateli do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem. Uživatel může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Uživatel, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi, a to na adresu naposledy oznámenou Uživatelem.

6.3 Uživatel je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Uživatel v prodlení. Splatnost vyúčtované částky u jednorázových služeb je 14 dní, u pravidelných plateb vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Neobdržel-li Uživatel vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Uživatel povinen, bude Uživateli vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Uživatel uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

6.4 Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Uživateli.

6.5 Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Uživateli zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud Smlouva, Objednávka nebo Technická specifikace nestanoví jinak.

6.6 V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatné), bude částka uhrazena na základě proforma faktury se splatností jeden den před dnem zahájení předplaceného období a dále bude vystaven daňový doklad se zdanitelným plněním v den zaplacení předplaceného období.

6.7 V případě, že Uživatel obdrží na základě předplatného na určité období slevu nebo jinou výhodu nebo pokud Uživatel uzavřel Smlouvu, Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a na základě toho získal slevu nebo jinou výhodu a před vypršením této doby dojde ke zrušení Smlouvy, Objednávky nebo Technické specifikace, zániku nebo výpovědi této Smlouvy, Objednávky nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objednávky nebo Technické specifikace Poskytovatelem před vypršením předplaceného období, je Poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody. Dále je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité vyúčtovat Uživateli jednorázový poplatek ve výši součtu paušálních plateb. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn postupovat v případě, kdy je Uživatel v prodlení s placením předplatného o více než 10 pracovních dní.

6.8 Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Uživateli. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba



za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

6.9 Variabilní platby jsou zúčtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Objednávce, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

6.10 Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

6.11 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně platby za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Uživatele požadovat.

6.12 Uživatel je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

6.13 Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Uživateli třetí osobě. Uživatel je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Uživatele nese Uživatel.

7 Závady, poruchy a servisní zásahy

7.1 Uživatel je povinen neprodleně reklamovat závady Služby v případě vadného poskytnutí Služby, dále nejpozději do 25 dnů od doručení reklamovat nesprávné vyúčtování ceny, jinak toto právo zanikne. Reklamace se uplatňuje písemně nebo mailem na adresu Poskytovatele a musí obsahovat popis reklamované závady. Reklamace se vyřizují zpravidla ve lhůtách od 1 do 30 kalendářních dnů, dle jejich složitosti a technické nebo administrativní náročnosti. Uplatnění reklamace proti výši účtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do termínu splatnosti. Na základě kladně vyřízené reklamace má Uživatel právo na vrácení přeplatku z ceny nebo na snížení ceny.

7.2 Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Uživatelem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.

7.3 Pokud Uživatel zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím emailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Uživatele. Při ohlášení poruchy je Uživatel povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Uživatelem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Uživatele, oznámit číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Uživatel při ohlašování závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Uživatele, Smlouvy a Služby ohlašovatelem závady řádně prokázány.

7.4 Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Uživateli náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Uživatelem nebo že vůbec nenastala.

7.5 Závadou není přerušení napájení na případném zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Uživatele.

7.6 Uživatel je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k případnému zařízení umístěnému v objektu Uživatele tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění závady. V případě, že tak Uživatel neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Uživatele.



8 Reklamační podmínky

8.1 Právem Uživatele je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacie musí být podána písemně poštou, nebo elektronicky.

8.2 Při přerušení provozu Služby mimo Služeb PRINTUI z důvodu závad na technice provozované Poskytovatelem trvajícím nepřetržitě déle než jednu hodinu, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby mimo Služeb PRINTUI o poměrnou část za každou hodinu přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však pouze v případě, neneseli za závadu odpovědnost Uživatel. Podmínkou je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Tato lhůta se počítá od okamžiku, kdy Uživatel oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak. Pokud Službu mimo Služeb PRINTUI bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu nebo po dohodě s Uživatelem zajistí poskytnutí Služby mimo služeb PRINTUI náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady, nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

8.3 Reklamuje-li Uživatel kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou neoprávněnou reklamací vznikly.

9 Omezení a pozastavení poskytování Služby

9.1 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, nezaplátil-li Uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Uživateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Uživateli způsobem shodným jako v čl. 6.2.

9.2 Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, Technické specifikace, Ceníku služeb nebo dalších dokumentů.

9.3 Poskytovatel je oprávněn za obnovení omezeného nebo pozastaveného poskytování Služby účtovat Uživateli poplatek či cenu za opětovné poskytování Služeb dle Smlouvy nebo Ceníku služeb. V případech zvláště zřetelých hodných informací předložených Uživatelem Poskytovateli nejpozději do 5. kalendářních dnů ode dne opětovného poskytování Služeb, nebude poplatek či cena za obnovení omezeného nebo pozastaveného poskytování Služby účtována. Rozhodnutí o neúčtování takové ceny záleží pouze na rozhodnutí Poskytovatele učiněném na základě posouzení informací předložených Uživatelem.

10 Podstatné porušení smlouvy

10.1 Za podstatné porušení Smlouvy se nepovažuje přerušení nebo omezení Služby ze strany Poskytovatele z těchto důvodů:

- neplacení účtů za poskytnuté Služby Uživatelem,
- porušování smluvních podmínek Uživatelem,
- z obecně závazných důvodů, z důvodů vyšší moci nebo oprav Závad či Poruch.

10.2 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi Uživateli v případech opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Uživatele nebo v případě důvodného podezření, že Uživatel užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy, zejména následujícím způsobem:

- Uživatel Službu používá k tomu, že úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje,
- Komunikace Uživatele za použití Služby porušují práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv,
- Uživatel narušuje bezpečnost systému ve snaze získat neoprávněný přístup,
- Uživatel neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí,
- Uživatel porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému,
- Uživatel rozesílá nevyžádanou poštu a používá k tomu Službu jako nástroj tohoto rozesílání,
- Uživatel pomocí Služby schraňuje nebo distribuuje Závadný obsah

Smluvní strany mohou dále odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě, že na některou ze Smluvních stran bude prohlášen konkurs nebo bude konkurs zamítnut pro nedostatek majetku nebo bude zahájeno vyrovnací řízení nebo Smluvní strany vstoupí do likvidace.

11 Odpovědnost za škodu

11.1 Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů uvedených ve Smlouvě, těchto podmínkách nebo právních předpisech není vadným plněním Poskytovatele a Uživateli nenáleží uplatňovat práva související s vadným plněním.

11.2 Smluvní strany jsou zajedno v tom, že není-li ve všeobecných podmínkách nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, v otázce náhrady eventuálních škod způsobených jednou smluvní stranou druhé smluvní straně při uplatňování této Smlouvy platí zásada, že se vždy hradí pouze skutečná prokázaná škoda (nikoliv ušlý zisk).

11.3 Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto podmínek a příslušných smluv není dána, nesplnil-li Uživatel povinnosti stanovené těmito podmínkami nebo Smlouvou.

11.4 Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto podmínek a příslušných smluv není dána ani v případě, že Uživateli nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s jednáním Poskytovatele dle těchto podmínek nebo příslušné Smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, příležitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné,



smluvní pokutu, odbytné, částku za ukončení Smlouvy apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací.

11.5 Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto podmínek a příslušných smluv není dána ani v případě, že Uživatel nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s jednáním Poskytovatele dle těchto podmínek nebo příslušné Smlouvy ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti použití Uživatele, a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací.

11.6 Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto podmínek a příslušných smluv není dána ani v případě, že Uživatel nebo jeho odběratelům vzniknou závazky, ztráty, náklady nebo nároky, včetně odměny právního zástupce, v souvislosti nebo následkem provozu nebo zamýšleného provozu jakékoli Služby Uživatele nebo výrobku, prodaných prostřednictvím Uživatele, jeho zástupců, zaměstnanců nebo pověřenců.

11.7 Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto podmínek a příslušných smluv není dána, vznikne-li Uživatel nebo jeho odběratelům závazek nebo odpovědnost v souvislosti s jakoukoli újmou na zdraví či majetku, způsobenou výrobkem, který byl prodán nebo jinak šířen ve spojitosti se Službou Poskytovatele.

11.8 Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto podmínek a příslušných smluv není dána, vznikne-li Uživatel nebo jeho odběratelům závazek nebo odpovědnost v souvislosti s jakýmkoli defektním výrobkem nebo službou, které Uživatel prodal prostřednictvím Služby Poskytovatele.

11.9 Uživatel odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje v Objednávce nebo ve Smlouvě.

12 Ochrana důvěrných informací a dat

12.1 Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy České Republiky (zejména zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů) a Slovenské Republiky (zejména zákonem č. 610/2003 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 215/2002 o elektronickém podpisu a o změně a doplnění některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

12.2 Poskytovatel má právo použít údaje, které nejsou osobní údaje dle nařízení č. 2016/679/EU, poskytnuté v souvislosti se Smlouvou Uživatelé následujícím způsobem: použití pro marketing v rámci služeb Poskytovatele dle bodu 12.3 a 12.4; poskytnutí údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek; použití pro vývoj a zlepšení služeb poskytovaných svým zákazníkům; použití pro personifikaci stránek čerpaných služeb, zejména zasílání novinek a uvedení v on-line referencích; poskytnout nutné údaje třetím stranám poskytujícím částí Služby, pokud jde o součást zajištění Služby pro Uživatele – příkladem může být registrace domény, je-li tato součástí

Služby Poskytovatele, Poskytovatel musí třetí straně, registrátorovi domén, poskytnout určité nutné údaje o Uživatelé.

12.3 Poskytovatel je oprávněn a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládané nebo společnosti, které jsou ovládaný toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, anebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele jsou oprávněny zpracovávat údaje, které nejsou osobní údaje dle nařízení č. 2016/679/EU, za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání smluvního vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

- marketingu Služeb,
- poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby, v rozsahu a trvání dle příslušné Specifikace.

12.4 Uživatel současně tímto opravňuje Poskytovatele údaje za účely dle odst. 12.3 předat ke zpracování třetím stranám, které mohou pro Poskytovatele zajišťovat zejména podporu marketingu nebo vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.

12.5 Uživatel bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorování se rozumí zejména záznam. Veškerá komunikace vedená v tomto smyslu mezi Uživatelé a poskytovatelem je šifrována.

12.6 Poskytovatel i Uživatel jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.

12.7 Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob ke Službě, pokud k tomu nedošlo zaviněním nebo nedbalostí Poskytovatele.

12.8 Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě nebo objednávkě stanoveno jinak.

12.9 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické a Provozní možnosti Poskytovatele, je záležitostí Uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. zajistit si prostředky pro šifrování/dešifrování komunikace).

13 Ochrana osobních údajů Uživatele

13.1 Poskytovatel v okamžiku sjednání Smlouvy, během trvání smlouvy, případně během jednání vedoucím ke sjednání Smlouvy získává ke zpracování osobní údaje Uživatele (buď přímo Uživatele jde-li o fyzickou osobu nebo osobní údaje pracovníků Uživatele, kteří jednají s Poskytovatelem) a to zejména Jméno a příjmení Uživatele, Jména a příjmení pracovníků Uživatele, Adresy provozoven Uživatele, Adresy Uživatele pro doručování v listinné formě, Adresy pro doručování elektronické pošty Uživatele a jeho pracovníků, Telefonní čísla Uživatele a jeho pracovníků a Nahrané hovory Uživatele a jeho pracovníků. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením



Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.

13.2 Správce osobních údajů je tedy OG Soft s.r.o., M. R. Štefánika 264, 562 01 Ústí nad Orlicí, tel.č.: +420 468 000 100, mail: info@ogsoft.cz, www: www.ogsoft.cz.

13.3 Pověřenec pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je pan Martin Šauer, tel.č.: +420 468 000 113, mail: dpo@ogsoft.cz.

13.4 Osobní údaje Jméno a příjmení Uživatele, Adresy provozoven Uživatele a Adresy Uživatele pro doručování v listinné formě jsou zpracovávány na základě smluvního vztahu za účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem nutné pro plnění smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Tyto osobní údaje budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991. Tyto osobní údaje budou dále uloženy v rámci daňových dokladů dalších 10 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o DPH č. 235/2004.

13.5 Osobní údaje Jména a příjmení pracovníků Uživatele, Adresy pro doručování elektronické pošty Uživatele a jeho pracovníků a Telefonní čísla Uživatele a jeho pracovníků jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu Poskytovatele souvisejícího s účelem poskytování služeb, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Tyto osobní údaje budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky. Uživatel má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Poskytovatel pak výmaz uskuteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevypořádaných pohledávek Poskytovatele, nebo otevřená možnost podání reklamací, nebo jiný prokazatelný zájem Poskytovatele.

13.6 Nahrané hovory Uživatele a jeho pracovníků vznikají při telefonické komunikaci Uživatele a jeho pracovníků se zákaznickou podporou Poskytovatele. Tyto osobní údaje jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícího s účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli nutnosti doložení pokynů Uživatele souvisejících se zpracováním osobních údajů Zákazníků a Operátorů (viz. kapitola 14). V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Tyto osobní údaje budou u Správce zpracovávány od svého vzniku po dobu 6 měsíců, pak budou vždy smazány.

13.7 Osobní údaje Uživatele budou předávány dalším příjemcům a to v případě nutnosti vymáhání pohledávek Poskytovatele za Uživatelem tedy třetím stranám zabývajícím se vymáháním pohledávek. Žádné jiné výše uvedené osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Zákazník výslovně nepožádá nebo to neodsouhlasí.

13.8 Uživatel má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požadovat od Poskytovatele přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů.

13.9 Uživatel má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

14 Zpracování osobních údajů Zákazníků a Operátorů

14.1 Poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů dle čl. 28 nařízení GDPR č. 2016/679/EU ve vztahu k osobním údajům Zákazníků a Operátorů uložených Uživatelem v rámci poskytované služby. Uživatel je správcem těchto údajů.

14.2 Tato kapitola upravuje vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů vložených Uživatelem do systémů poskytovaných v rámci služby, ke kterým tak poskytovatel získal přístup v rámci plnění této smlouvy.

14.3 Poskytovatel se zavazuje pro uživatele zpracovávat osobní údaje v rozsahu a za účelem stanovenými v odstavci 4 až 7 této kapitoly. Prostředky zpracování budou automatizované i manuální. Poskytovatel bude v rámci zpracování osobní údaje číst, vytvářet, přeskupovat, uchovávat, shromažďovat, ukládat na nosiče informací poskytovatele, měnit, blokovat a likvidovat a to vše výhradně dle pokynů Uživatele. Všechny takové pokyny Uživatele jsou prováděné Uživatelem v rámci poskytovaných systémů nebo jsou uživatelem specifikovány zvlášť, vždy ale doložitelnou formou. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje zpracovávat v rozporu nebo nad rámec stanovený v této kapitole.

14.4 Poskytovatel se zavazuje pro uživatele zpracovávat osobní údaje v tomto rozsahu:

- osobní údaje, které sám Uživatel vloží do poskytovaných systémů v rámci služby, zejména osobní údaje Zákazníků a Operátorů
- osobní údaje, které Uživatel předá Poskytovateli pro případné uložení do systémů poskytovaných v rámci služby nebo pro domluvenou transformaci dat

14.5 Poskytovatel se zavazuje pro Uživatele zpracovávat osobní údaje za účelem plnění této smlouvy.

14.6 Osobní údaje je možné zpracovávat pouze na pracovištích Poskytovatele nebo Uživatele anebo subdodavatelů poskytovatele podle čl. 8 této kapitoly, a to vždy na území Evropské unie mimo služeb PRINTUI.

14.7 Poskytovatel se zavazuje pro uživatele zpracovávat definované osobní údaje, to vše po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících z tohoto smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem a z uplatňování nároků z tohoto smluvního vztahu.

14.8 Uživatel uděluje obecné povolení zapojit do zpracování dalšího zpracovatele osobních údajů podle čl. 28 odst. 2 GDPR, poskytovatel však musí Uživatele písemně informovat o všech zamýšlených změnách týkajících se přijetí zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout uživateli možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v této kapitole. Současní další zpracovatelé jsou:

- SMSbrána s.r.o., IČ: 06719350 – tento zpracovatel zajišťuje v případě, že Uživatel tuto část Služby používá odesílání a příjem SMS zpráv v rámci služby



14.9 Poskytovatel se zavazuje, že zpracování osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

- Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy a na základě pokynů Uživatele, tj. pro výkon veškerých činností potřebných pro poskytování služeb dle této smlouvy.
- Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.
- Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.
- Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá interním bezpečnostním předpisům poskytovatele.
- K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele a subdodavatelů dle čl. 8 této kapitoly, které budou mít poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům (v případě elektronického přístupu) pod svým jednoznačným identifikátorem.
- Oprávněné osoby Poskytovatele, které zpracovávají osobní údaje podle podmínek v této kapitole, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení. Poskytovatel zajistí jejich prokazatelné zavázání se k této povinnosti. Poskytovatel zajistí, že tato povinnost pro poskytovatele i oprávněné osoby bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu k Poskytovateli.
- Poskytovatel bude Uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění uživateli povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v GDPR, stejně tak při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici.
- Poskytovatel je oprávněn, nikoliv však povinen, plnit za Správce informační povinnost podle článku 13 nařízení GDPR a dále je oprávněn, nikoliv však povinen, na základě žádosti Subjektu údajů poskytnout Subjektu údajů informace podle článku 15 nařízení GDPR. To vše pouze se souhlasem Uživatele.
- Po ukončení poskytování plnění, které je spojeno se zpracováním, dle čl. 7 této kapitoly, je poskytovatel povinen všechny osobní údaje vymazat, pokud nemá povinnost uložit osobní údaje na základě zvláštního zákona.
- V případě, že se kterýkoli Subjekt údajů bude domnívat, že Uživatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom informovat Uživatele.
- Poskytovatel oznámí Uživateli provedení kontroly Úřadem pro ochranu osobních údajů anebo zahájení správního řízení o uložení

opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („Správní řízení“), týká-li se kontrola/správní řízení Osobních údajů zpracovávaných pro Uživatele.

- Uživatel oznámí Poskytovateli zahájení kontroly Úřadem pro ochranu osobních údajů anebo zahájení Správního řízení, týká-li se kontrola/správní řízení Osobních údajů zpracovávaných Poskytovatelem pro Uživatele.
 - Poskytovatel informuje Uživatele o případu ztráty či úniku Osobních údajů („Porušení zabezpečení Osobních údajů“), a to bez zbytečného odkladu. Poskytovatel je i po poskytnutí informace Uživateli nápomocen při řešení Porušení zabezpečení Osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
 - Poskytovatel poskytne uživateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti podle této smlouvy a GDPR, umožní audity, včetně inspekci, prováděné uživatelem nebo jiným auditorem, kterého uživatel pověřil. Za tuto činnost může být Poskytovatelem požadována smluvní odměna sjednaná před samotným provedením těchto služeb.
- 14.10 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Uživatele o tom, že podle jeho názoru určitý pokyn Uživatele porušuje nařízení GDPR nebo jiné předpisy EU nebo členského státu, které se týkají ochrany osobních údajů. V případě, že Uživatel toto porušení nenapraví do 15 dnů od písemného vyrozumění Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn ukončit zpracování Osobních údajů.
- 14.11 Uživatel se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z těchto podmínek a poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění těchto podmínek.
- 14.12 Poskytovatel se zavazuje přijmout zejména následující organizační a technická opatření (ve smyslu článku 32 Nařízení GDPR) přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení GDPR či v jiných závazných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů):
- Poskytovatel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech.
 - Poskytovatel bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Zpracovatele případně dodavatelů dle odstavce 8.
 - Poskytovatel bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech.
 - Poskytovatel bude písemné dokumenty obsahující Osobní údaje uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů.
 - Osobní údaje v elektronické podobě bude Poskytovatel uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke



kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat.

- Poskytovatel zajistí dálkový přenos Osobních údajů, buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, zejména prostřednictvím protokolu umožňujícího zabezpečenou komunikaci v počítačové síti. S přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a různě závažným rizikům mohou být některé osobní údaje posílány e-mailem.
- Poskytovatel prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů, a to dle parametrů sjednaných pro danou službu ve Smlouvě.
- Poskytovatel zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

14.13 Uživatel bere na vědomí, že služby PRINTUI mohou spočívat ve zpracování Osobních údajů mimo území EU, tedy v zemích, kde není obecně zajištěna adekvátní ochrana osobních údajů. Poskytovatel se však zaručuje, že tyto služby jsou poskytovány dodavatelem, jemuž lze do zahraničí předávat ke zpracování osobní údaje na základě dostatečných právních záruk, jak je poskytuje články 44 až 49 nařízení GDPR. Pokud by kterékoliv z použitých právních záruk dle předchozí věty byly v budoucnu změněny, zrušeny či prohlášeny příslušným soudem za neplatné a Poskytovatel bude v dobré víře okamžitě hledat náhradní způsob zajištění právních záruk při zpracování Osobních údajů v zahraničí, není Uživatel oprávněn namítat porušení pravidel zpracování osobních údajů.

15 Trvání, změna a ukončení smlouvy

15.1 Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran. Smluvní vztah končí odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.

15.2 Smlouvu lze měnit písemně čísloványými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Technické specifikace, Objednávkou, novou Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.

15.3 Převod povinností a práv Uživatele na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

15.4 Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.

15.5 O podstatné změně smluvních podmínek zejména Všeobecných podmínek, která by pro Uživatele představovala jejich zhoršení, je Poskytovatel povinen Uživatele informovat nejméně měsíc před nabytím účinnosti takovéto změny a upozornit Uživatele na jeho právo před nabytím účinnosti takovéto změny vypovědět smlouvu bez sankce se zkrácenou výpovědní dobou jednoho měsíce jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Pokud byl Uživatel informován a nevypověděl smlouvu před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, má se za to, že se změnou smluvních podmínek souhlasí. Shodný postup platí při změně Ceníku služeb, pokud zvýší Poskytovatel ceny v neprospěch Uživatele. Takové

právo Uživateli nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.

15.6 V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s šestiměsíční výpovědní lhůtou.

15.7 Výpovědní doba začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní doba ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

15.8 Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

15.9 Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

15.10 Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smlouvena. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

16 Společná a závěrečná ustanovení

16.1 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatелеm. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,
- doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy,
- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

16.2 V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Objednávka, Číslované dodatky smlouvy, Smlouva, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb.

16.3 Ukončení účinnosti Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

16.4 V souvislosti s odstavcem 5.2 má Poskytovatel právo měnit Všeobecné podmínky jednostranně s tím, že jejich změnu oznámí písemně Uživateli. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má za to, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Uživateli na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Uživatele související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanoveny zákonem.

16.5 Účinnost těchto všeobecných podmínek počíná od 25. 5. 2018 a tímto dnem se ruší dosavadní Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb Mango společnosti OG Soft s.r.o..

OG Soft s.r.o.

M. R. Štefánika 264, 562 01 Ústí nad Orlicí

IČ: 251 08 565

DIČ: CZ25108565



16.6 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují případné Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.