

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI 26HOUSE s.r.o. PRO SERVISNÍ SLUŽBY ODOO ERP

Společnost 26HOUSE s.r.o., se sídlem Karolinská 2, 186 00 Praha, Česká republika, IČO 066 95 256, C 286242 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Poskytovatel“), vydává následující všeobecné obchodní podmínky pro Servisní služby Odo ERP, platné od 01.04.2026.

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Poskytovatel je podnikatelský subjekt poskytující počítačové služby, služby související s počítačovým zpracováním údajů a vývoj a tvorbu softwaru, konkrétně především poskytuje konzultační služby napomáhající zákazníkům zhodnotit jejich technologické strategie, zajišťuje systémové integrace nových IT řešení do existujících pracovních postupů zákazníků, provádí softwarový vývoj na míru a poskytuje podporu a údržbu softwaru. Poskytovatel prostřednictvím svého týmu disponuje znalostmi a zkušenostmi pro vývoj a tvorbu softwaru podle individuálních potřeb zákazníků a dále pro poskytování servisních služeb softwaru. Poskytovatel je certifikovaným partnerem společnosti Odo S.A., se sídlem na adrese Chaussée de Namur, 40, 1367 Grand-Rosière, Belgické Království, VAT: BE0477472701 (dále jen „Odo S.A.“).
- 1.2 Objednatel je podnikatelský subjekt, který má zájem o Servisní služby k Dílu. Dílem se rozumí existující aplikace Odo Objednatele, která byla pro Objednatele nakonfigurována a upravena (customizována) pro potřeby jeho činnosti, a to Poskytovatelem nebo třetí stranou (dále jen „Dílo“). Servisními službami se rozumějí služby podpory, údržby a technické asistence k Dílu poskytované Poskytovatelem v rozsahu uvedeném v nabídce nebo objednavce potvrzené Objednatelem (dále jen „Servisní služby“).
- 1.3 Smluvní strany mají zájem o spolupráci za účelem zajištění Servisních služeb k Dílu pro Objednatele za dohodnutou odměnu. Za tímto účelem uzavírají Smlouvu o spolupráci podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), dále také jen „Smlouva o spolupráci“ nebo jen „Smlouva“.
- 1.4 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „Obchodní podmínky“ nebo jen „OP“) jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o spolupráci mezi Poskytovatelem a Objednatelem a upravují veškeré závazkové vztahy a veškerá práva a povinnosti, které vznikají nebo vznikly a souvisí s poskytováním Servisních služeb.
- 1.5 Smluvní strany uzavírají Smlouvu o spolupráci elektronickou formou způsobem upraveným v následujících bodech tohoto článku.
  - 1.5.1 Před uzavřením Smlouvy o spolupráci se Poskytovatel seznámil s rozsahem servisovaného Díla, pokud sám Dílo nevytvářel a Objednatel se seznámil s alternativami úrovní Servisních služeb a jejich obsahem umístěných na webových stránkách Poskytovatele. Jednotlivé úrovně se liší zejména dostupností zákaznického servisu, předplaceným servisním časem, licencemi pro integrované lokalizační moduly a cenou.
  - 1.5.2 Poskytovatel po dohodě s Objednatelem zašle Objednateli Cenovou nabídku na Servisní služby prostřednictvím webového zákaznického portálu nebo elektronickou poštou (e-mailem) (dále jen „Nabídkový e-mail“). Cenová nabídka na Servisní služby obsahuje název konkrétní Služby podpory a údržby, jejíž obsah a související úroveň Servisních služeb jsou umístěny na webových stránkách Poskytovatele, nebo je název a úroveň Servisních služeb specifikována v Cenové nabídce na Servisní služby (dále také jen „CN na Servisní služby“). Součástí CN na Servisní služby je i odkaz na tyto Obchodní podmínky.
  - 1.5.3 Akceptací CN na Servisní služby Objednatel zároveň potvrzuje, že si přečetl, rozumí a v celém rozsahu souhlasí se zněním těchto Obchodních podmínek, právy a povinnostmi Smluvních stran a zavazuje se jimi řídit. Bez potvrzení souhlasu s těmito Obchodními podmínkami postupem podle předchozí věty tohoto bodu není možné akceptovat CN na Servisní služby. CN na Servisní služby může být součástí širší cenové nabídky, která zahrnuje například i cenovou nabídku na analýzu a implementaci díla, nebo cenovou nabídku na Hosting nebo cenovou nabídku na lokalizační nebo jiné moduly Poskytovatele nebo jiného dodavatele a popř. i další služby.
  - 1.5.4 Následně Poskytovatel zašle Objednateli sumarizační dokument typicky označený jako „Nabídka“ nebo „Objednávka“. „Nabídka“ nebo „Objednávka“, jejíž nedílnou přílohou je Nabídkový e-mail, představuje závazný návrh Poskytovatele Objednateli na uzavření Smlouvy o spolupráci.
  - 1.5.5 Přijetí návrhu Poskytovatele Objednatel realizuje následujícím způsobem:

- potvrzením Cenové nabídky a těchto Obchodních podmínek prostřednictvím webového zákaznického portálu, nebo
- potvrzením Cenové nabídky elektronickou poštou (e-mailem), nebo
- zaplacením první faktury na Servisní služby vystavené Poskytovatelem, nebo
- uskutečněním jiného způsobu uvedeného v Nabídkovém e-mailu.

1.5.6 Smlouva o spolupráci mezi Objednatelem a Poskytovatelem je uzavřena přijetím návrhu Poskytovatele Objednatelem, a to okamžikem, který nejdříve nastane z jednotlivých způsobů přijetí uvedených v předchozím bodu.

## 2 Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je

- závazek Poskytovatele řádně a včas poskytovat Objednateli Servisní služby za podmínek uvedených v Cenové nabídce a těchto OP a udělit mu licenci k výsledkům Servisních služeb, a
- závazek Objednatele poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost pro Servisní služby a hradit Poskytovateli řádně a včas Odměnu za Servisní služby a Odměnu za licenci k výsledkům Servisních služeb.

## 3 Služby podpory a údržby

3.1 Web poskytovatele pro oblast servisních služeb je na adrese [Podpora a údržba](#).

3.2 Rozsah, úroveň a parametry Servisní služby jsou stanoveny v CN na servisní služby

3.2.1 názvem konkrétní Služby podpory a údržby s tím, že úroveň servisní služby včetně jejího rozsahu, ceny a dalších parametrů jsou určeny na webu Poskytovatele, nebo

3.2.2 názvem konkrétní Služby podpory a údržby a některého nebo některých parametrů s tím, že úroveň servisní služby ostatních parametrů jsou určeny na webu Poskytovatele, nebo

3.2.3 celým popisem úrovně servisní služby včetně jejího rozsahu, priority incidentů, úrovně dostupnosti zákaznického servisu, předplaceného servisního času, licencí pro integrované lokalizační moduly, garantované doby opravy, vyhodnocování poskytovaných služeb, způsobu a času odstraňování incidentů, ceny a případných dalších parametrů.

3.3 Poskytovatel garantuje úroveň Servisních služeb. Parametry související s dostupností Díla jsou stanoveny v podmínkách smlouvy, kterou Objednatel uzavřel s poskytovatelem prostředí, na němž je Dílo provozováno.

3.4 Smluvní strany se dohodly, že úroveň Servisních služeb měří Poskytovatel průběžně a vyhodnocuje v půlročních intervalech (tzv. kalibrace). Poskytovatel sleduje následující parametry pro vybrané služby:

3.4.1 Doba odezvy – čas který uplyne od nahlášení požadavku přes Helpdesk po obdržení první odezvy v rámci časového intervalu poskytování služby uvedeného na webu Poskytovatele.

3.4.2 Doba řešení – čas který uplyne od nahlášení požadavku přes Helpdesk po jeho vyřešení v rámci časového intervalu poskytování služby uvedeného na webu Poskytovatele.

3.5 Za vyřešení Incidentu se považuje i dočasné obnovení služby náhradním postupem (tzv. workaround), který může vyžadovat od uživatelů systému dodatečné pracovní kroky.

3.6 Do vyhodnocování úrovně Servisních Služeb se nezahrnují:

3.6.1 Časové intervaly, kdy Poskytovatel čeká na Součinnost ze strany Objednatele.

3.6.2 Incidenty, které byly nahlášeny pro jiné než provozní (produkční) prostředí.

3.6.3 Incidenty, jejichž zpoždění v řešení způsobili uživatelé Objednatele nebo třetí strany.

3.6.4 Incidenty, které byly vyřešeny včas náhradním řešením, ale zůstaly otevřené pro účely zjišťování příčiny a/nebo návrhu trvalého řešení a tím následně překročily dobu řešení.

## 4 Úrovně servisní podpory (L1, L2, L3)

4.1 **L1 Helpdesk** – email, on-line portál [www.26house.com](http://www.26house.com), hot-line +421 2 4552 9902

Podpora a pomoc uživatelům Objednatele při používání Díla a systémů Odoo S.A.

4.2 **L2 Incident management** – tiket

Analýza a řešení Incidentu, obnovení služby s použitím vzdáleného přístupu na prostředí Objednatele. Incidents související s datovými chybami a nastaveními jsou ve zprávě Objednatele.

4.3 **L3 Incident management** - tiket

Řešení Incidentu způsobeného úpravami a nastaveními Díla Poskytovatelem, obnovení služby. Výsledkem je uvedení Díla, dat nebo databáze do provozuschopného stavu (po Incidentech) podle závažnosti Incidentu.

4.4 L1, L2, L3 vše dohromady a každá zvlášť je službou incident managementu.

## 5 Priority incidentů (P1, P2, P3)

5.1 **P1 – Urgent:** urgentní porucha, která zasahuje všechny uživatele a má zásadní vliv na funkčnost procesů na straně Objednatele.

Příklady:

- Systém je nedostupný pro všechny uživatele
- Žádná integrace není funkční

5.2 **P2 – High:** porucha vysoké priority, která zasahuje jednoho nebo více uživatelů a má zásadní vliv na funkčnost procesů na straně Objednatele.

Příklady:

- Systém je nedostupný pro skupinu uživatelů
- Integrace pro transakční dokumenty nebo hlavní data je nefunkční
- Systém zobrazuje chybu a další kroky nejsou možné, neexistuje náhradní postup
- V systému nelze vytvořit transakční doklad – například. objednávku, příjemku atp.

5.3 **P3 – Low:** porucha nízké priority, která nemá zásadní vliv na funkčnost procesů na straně Objednatele, případně existuje náhradní postup pro vykonání požadované činnosti v systému.

Příklady:

- Systém je nedostupný pro jednoho uživatele
- Informace v jednom datovém poli chybí nebo je nesprávná
- Systém zobrazil chybu, je možné pokračovat v práci nebo existuje náhradní postup
- Chybný překlad názvu pole do českého jazyka
- Integrace nepřenáší informativní údaje o hlavních datech
- Nefunkční notifikace při změně údajů v systému Odoo

## 6 Doplnující ujednání

6.1 Předplacený servisní čas pro L1 Helpdesk, L2 Incident management a L3 Incident management je výlučně použitelný na funkční otázky související s Dílem a vstupní analýzou pro incidenty, u kterých nelze předem bez analýzy určit, zda byly způsobeny Objednavatelem, třetími stranami, základním Odoo systémem nebo pracovníky či Dílem Poskytovatele.

6.2 Objednatel bere na vědomí, že služby předplaceného servisního času nemůže využívat k plnění jeho jiných požadavků, které jsou poskytovány např. v rámci Služeb na vyžádání, a to zejména:

6.2.1 Pomoc uživatelům různého druhu – datové manipulace, konfigurace a nastavení funkcionalit, instalace a testování třístranných modulů z Odoo Apps

6.2.2 Pomoc při instalacích, správě, analýze a ladění IT prostředí ve správě Objednatele

- 6.2.3 Požadavky na změny či rozšiřování Díla
  - 6.2.4 Upgrade – přizpůsobení Díla jiné verzi Odoo než té, pro kterou bylo Dílo vytvořeno – například. aktualizace Díla na vyšší verzi Odoo, která byla vydaná až po vytvoření Díla
  - 6.2.5 Pomoc při podpoře základních Odoo funkcí, které nebyly součástí vytvoření Díla.
- 6.3 Objednatel bere na vědomí, že rozsah služby incident managementu je omezen na vstupní analýzu až do fáze identifikace pravděpodobné příčiny incidentu. Uvedené platí v případě, že se díky zjištěním při iniciační analýze předpokládá, že Incident je způsoben třetími stranami, dodavatelem, uživateli Objednavatele nebo jinými IT systémy Objednavatele. Předplacené paušální služby nezahrnují úplnou analýzu, opravy a úpravy pro vyřešení Incidentů a problémů, které byly způsobeny Objednatelem nebo třetími stranami. Jde zejména o případy, kdy je prokazatelné, že nahlášený Incident byl způsoben nesprávným používáním Díla, nesprávně zadanými údaji uživateli, nesprávným nastavením pod kontrolou Objednavatele, dále způsobený nesprávnou funkcí provozních IT prostředí, počítačové sítě, internetového připojení ve správě Objednavatele, také nesprávnou funkcí propojení, chybou na straně Objednatele nebo na straně třetích stran.
- 6.4 Předplacený servisní čas může být využit na Incidenty, poruchy, chyby konfigurací, případně na asistenci s Odoo S.A. supportem apod. Účtováno je každých započatých 15 minut, čas je v rámci měsíců nepřenosný. Čas není určen pro softwarový vývoj, implementaci nových domén a procesů v Odoo, nebo na upgrade práce nebo školení.

## **7 Servisní služby na vyžádání**

- 7.1 Katalog Servisních služeb na vyžádání je zasílán Poskytovatelem na vyžádání.

## **8 Odměna za Servisní služby**

- 8.1 Odměna za Servisní služby je určena paušálně za období jednoho kalendářního měsíce nebo jednoho roku a je uvedena na webu Poskytovatele společně s vymezením úrovně servisních služeb (Lokalizace, Základ, Plus, Standard a Profi) a jejich obsahu (např. Předplacený servisní čas, Dostupnost zákaznického servisu, Licence různého typu, Garantovaná doba opravy apod.). Poskytovatel se může s Objednatelem dohodnout na individuální úrovni Servisních služeb (Individuál).
- 8.2 Úroveň servisních služeb „Profi“ a „Individuál“ nemají pevně stanovenou cenu zveřejněnou na webové stránce Poskytovatele. Cena za tuto úroveň je stanovena individuálně v CN na Servisní služby.
- 8.3 Cena úrovně Profi a Individuál je určena v poměru k ceně úrovně Standard, a to s přihlédnutím k rozsahu poskytovaných služeb, jejich parametrům, předplacenému servisnímu času, úrovni dostupnosti zákaznického servisu, licencím pro integrované lokalizační moduly a dalším poskytovaným službám.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn průběžně aktualizovat ceny za Servisní služby a obsah jednotlivých úrovní Servisních služeb (netýká se textu těchto OP). Aktualizovaná cena a obsah Servisních služeb se uplatní od následujícího fakturačního období. Objednatel je oprávněn odmítnout novou cenu nebo obsah Servisní služby a Smlouvu o spolupráci vypovědět za podmínek uvedených dále.
- 8.5 Odměna je splatná na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností uvedenou na tomto dokladu.
- 8.6 Odměna za Servis na vyžádání je zasílána Poskytovatelem na vyžádání spolu s katalogem Servisních služeb na vyžádání.

## **9 Licence k Servisním službám**

- 9.1 Touto Smlouvou Poskytovatel zároveň uděluje Objednateli Licenci k Servisním službám v rozsahu a za podmínek uvedených v následujících článcích a za předpokladu, že výsledkem poskytnutých Servisních služeb je Dílo mající povahu autorského díla podle Autorského zákona.

- 9.2 Rozsah licence
- 9.2.1 Licence k Servisním službám a integrovaným lokalizační modulům je územně a věcně neomezená a udělena na dobu trvání majetkových práv autora.
- 9.2.2 Licence k Servisním službám a integrovaným lokalizační modulům je nevýhradní.
- 9.2.3 Licence k Servisním službám a integrovaným lokalizační modulům je poskytována za úplaty jako součást Odměny za Servisní služby.
- 9.2.4 Licence k Servisním službám a integrovaným lokalizační modulům vzniká zaplacením Odměny za Servisní služby.
- 9.3 Omezení licence
- 9.3.1 Objednatel není oprávněn poskytovat sublicence ani převádět práva z Licence k Servisním službám a / nebo integrovaným lokalizační modulům na třetí osoby.
- 9.3.2 Licence se netýká práv k Dílu ani k modifikacím, konfiguracím či modulům Poskytovatele, které podléhají zvláštní úpravě obsažené v jiných smlouvách.
- 9.4 Autorská práva
- 9.4.1 Veškerá majetková práva k Servisním službám a integrovaným lokalizační modulům náleží Poskytovateli.
- 9.4.2 Licence k Servisním službám a integrovaným lokalizační modulům nezakládají převod autorských práv ani jiných práv duševního vlastnictví.
- 9.4.3 Jsou-li při poskytování Servisních služeb použity podklady Objednatele, poskytuje Objednatel Poskytovateli bezúplatnou nevýhradní licenci k jejich užití pro účely poskytování Servisních služeb.

## 10 Doručení

- 10.1 Veškerá oznámení mezi Smluvními stranami se doručují e-mailem na adresy uvedené ve Smlouvě, pokud není stanoveno jinak.
- 10.2 Doručení e-mailu se považuje za uskutečněné okamžikem jeho odeslání, pokud se neprokáže opak.
- 10.3 Pokud Smlouva vyžaduje písemnou formu, postačí forma e-mailu, ledaže je výslovně uvedeno, že je nutný vlastnoruční podpis.
- 10.4 Změnu doručovací adresy je strana povinna bezodkladně oznámit druhé straně; jinak se doručuje na poslední známou adresu.

## 11 Trvání smlouvy

- 11.1 Uzavření Smlouvy
- 11.1.1 Forma a způsob uzavření smlouvy jsou popsány úvodních ustanoveních.
- 11.1.2 Smlouva nabývá účinnosti okamžikem jejího uzavření.
- 11.1.3 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2 Výpověď Servisní smlouvy bez udání důvodu
- 11.2.1 Každá Smluvní strana je oprávněna Servisní smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu, a to s výpovědní dobou 60 dní, která začíná běžet po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 11.2.2 Během výpovědní doby jsou Smluvní strany povinny plnit své povinnosti dle Servisní smlouvy v plném rozsahu.
- 11.3 Výpověď z důvodu nesouhlasu se změnou ceny nebo obsahu Servisních služeb
- 11.3.1 Pokud Poskytovatel jednostranně upravil cenu nebo obsah Servisních služeb v souladu s těmito OP a Objednatel s takovou změnou nesouhlasí, je Objednatel oprávněn Servisní smlouvu vypovědět s okamžitou účinností nebo s účinností ke dni, který předchází dni zdanitelného plnění následujícího fakturačního období.

- 11.3.2 Právo vypovědět Servisní smlouvu podle předchozího bodu může Objednatel uplatnit nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla nová cena nebo změna obsahu Servisní služby prokazatelně oznámena, typicky doručením faktury nebo jiného oznámení Poskytovatele. Po uplynutí této lhůty se má za to, že Objednatel změnu akceptoval.
- 11.3.3 Výpovědi podle tohoto článku nejsou dotčena práva Poskytovatele na úhradu již poskytnutých Servisních služeb.
- 11.4 Odstoupení od Servisní smlouvy
- 11.4.1 Každá Smluvní strana je oprávněna od Servisní smlouvy odstoupit, pokud druhá Smluvní strana podstatným způsobem poruší své povinnosti ze Servisní smlouvy a takové porušení nenapraví do 30 dnů od doručení písemné výzvy k nápravě.
- 11.4.2 Za podstatné porušení povinnosti se považuje zejména:
- a) prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb delší než 30 dnů,
  - b) prodlení Objednatele s úhradou Odměny delší než 30 dnů,
  - c) neposkytnutí součinnosti nezbytné pro poskytování Servisních služeb, které brání jejich plnění.
- 11.5 Účinky odstoupení
- 11.5.1 Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 11.5.2 Odstoupením od Smlouvy zanikají závazky Smluvních stran do budoucna, avšak:
- a) nezaniká povinnost Objednatele uhradit Odměnu za plnění poskytnuté do dne účinnosti odstoupení;
  - b) nezanikají nároky na náhradu škody, smluvní pokuty, úroky z prodlení a další sankce vzniklé před účinností odstoupení;
  - c) nezanikají licenční ujednání k již řádně zaplaceným částem Servisní služby;
  - d) nezanikají povinnosti mlčenlivosti, povinnosti týkající se Důvěrných informací a ustanovení o ochraně osobních údajů;
  - e) nezanikají ustanovení o rozhodném právu a řešení sporů.
- 11.5.3 Smluvní strany se dohodly, že se nepoužije ustanovení § 2004 občanského zákoníku.

## 12 Ochrana důvěrných informací a ochrana osobních údajů

- 12.1 Dohoda o mlčenlivosti (dále jen „NDA“) a definice pojmů
- 12.1.1 Pokud Smluvní strany uzavřely NDA, řídí se ochrana důvěrných informací uzavřenou NDA, která se vztahuje i na tuto Smlouvu. Pokud NDA uzavřena nebyla, použije se tento článek.
- 12.1.2 „Informace“ znamenají veškeré informace, poznatky a podklady jakékoli povahy, poskytnuté či zpřístupněné druhé straně v souvislosti se spoluprací, bez ohledu na formu nebo způsob předání.
- 12.1.3 „Důvěrné informace“ jsou všechny Informace, které:
- a) byly stranami poskytnuty nebo získány před uzavřením, při plnění nebo po ukončení této Smlouvy;
  - b) nejsou veřejně dostupné;
  - c) obsahují zejména informace o cenách, obchodních vztazích, finančních výsledcích, know-how, technologiích, zdrojovém kódu, klientech, obchodních metodách, vnitřní organizaci, údajích zaměstnanců, podmínkách Smlouvy a Odměně Poskytovatele;
  - d) zahrnují rovněž obchodní tajemství a know-how Poskytovatele.
- 12.1.4 Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které:
- a) byly veřejné již před jejich sdělením;
  - b) se staly veřejnými jinak než porušením této Smlouvy;
  - c) musí být zpřístupněny na základě zákonné povinnosti nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci;
  - d) byly získány od třetí osoby oprávněné je poskytnout.
- 12.1.5 Reference o spolupráci Smluvních stran nejsou Důvěrnou informací.
- 12.2 Povinnosti Smluvních stran

- 12.2.1 Strany se zavazují chránit Důvěrné informace a nesmějí je bez písemného souhlasu druhé strany sdělit třetím osobám, s výjimkou:
- a) odborných poradců vázaných mlčenlivostí,
  - b) propojených osob ve skupině,
  - c) zaměstnanců a subdodavatelů zapojených do plnění Smlouvy,
  - d) případů zákonné povinnosti.
- 12.2.2 Strany smí Důvěrné informace použít výhradně k plnění této Smlouvy.
- 12.2.3 Strany přijmou přiměřená technická a organizační opatření, aby zabránily ztrátě, zneužití nebo neoprávněnému přístupu k Důvěrným informacím.
- 12.2.4 Povinnosti dle tohoto článku se vztahují i na zaměstnance, spolupracovníky a právní nástupce stran.
- 12.2.5 Každá strana je povinna neprodleně oznámit druhé straně jakoukoli skutečnost nasvědčující Neoprávněné manipulaci s Důvěrnými informacemi.
- 12.3 Trvání povinností - Povinnosti podle tohoto článku trvají bez časového omezení, a to i po ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem.
- 12.4 Ochrana osobních údajů
- 12.4.1 Poskytovatel při plnění této Smlouvy není oprávněn zpracovávat osobní údaje, jejichž správcem je Objednatel, ani jako správce, ani jako zpracovatel.
- 12.4.2 Pokud Poskytovatel přijde s osobními údaji Objednatele do náhodného styku, zachová o nich mlčenlivost v souladu s GDPR.
- 12.4.3 Poskytovatel prohlašuje, že všichni jeho zaměstnanci a spolupracovníci byli poučeni o povinnostech vyplývajících z GDPR a mlčenlivosti.

## 13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dnem uvedeným v záhlaví těchto OP a jsou zveřejněny na Webové stránce Poskytovatele.
- 13.2 Právní vztahy neupravené těmito OP se řídí Smlouvou, těmito OP a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a souvisejících právních předpisů. Veškeré spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky, pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.3 Od těchto OP se lze odchýlit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.
- 13.4 Poskytovatel je oprávněn tyto OP jednostranně měnit. O změně OP je Poskytovatel povinen Objednatele prokazatelně informovat způsobem dle článku o doručování, a to alespoň 30 dnů před nabytím účinnosti nového znění OP. V případě, že Objednatel se změnou OP nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla změna OP prokazatelně oznámena. Pokud Objednatel své právo podle předchozí věty ve stanovené lhůtě neuplatní, má se za to, že se změnou OP souhlasí. Změny OP se uplatní pouze do budoucna ode dne jejich účinnosti.
- 13.5 Neuplatnění nebo pozdní uplatnění jakéhokoli práva či nároku podle těchto OP nesmí být vykládáno jako jeho vzdání se. Jednorázové vzdání se práva neznamena vzdání se jakéhokoli práva budoucího. Uplatnění jednoho práva nevylučuje uplatnění jiného práva.
- 13.6 Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení těchto OP nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Pokud by však takové ustanovení nebylo možné oddělit od ostatního obsahu OP, Smluvní strany nahradí vadné ustanovení ustanovením novým, které bude svým účelem a významem nejvíce odpovídat zamýšlenému účelu původního ustanovení.

- 13.7 Smluvní strany nejsou odpovědné za porušení povinností, které bylo způsobeno okolnostmi **vyšší moci**, tedy zejména válkou, živelní pohromou, požárem, povodní, epidemií, výpadkem energetických sítí nebo jinými objektivními událostmi mimo jejich kontrolu. Po odpadnutí překážky vyšší moci je dotčená Smluvní strana povinna pokračovat v plnění. Trvají-li okolnosti vyšší moci déle než 2 měsíce, mohou se Smluvní strany dohodnout na ukončení Smlouvy. Za vyšší moc se nepovažují zásahy orgánů veřejné moci, které lze překonat obvyklým úsilím.
- 13.8 Tyto OP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Pokud existuje překlad do jiného jazyka, je závazné české znění; ostatní jazykové verze mají pouze informativní charakter.