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, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 286242 (dále jen „Poskytovatel“), vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky pro servisní služby Odoo ERP (dále jen „VOP“), účinné od 15.11.2026.

1 Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatel poskytuje služby implementace, vývoje, podpory a údržby softwaru a je certifikovaným partnerem společnosti Odoo S.A.

1.2 Objednatel je podnikatel, který má zájem o servisní služby k Dílu. Dílem se rozumí aplikace Odoo Objednatele nakonfigurovaná a upravená pro jeho potřeby Poskytovatelem nebo třetí stranou (dále jen „Dílo“). Servisními službami se rozumějí podpora, údržba a technická asistence k Dílu v rozsahu podle Objednávky (dále jen „Servisní služby“).

1.3 Poskytovatel a Objednatel (dále jen „Smluvní strany“) uzavírají nepojmenovanou smlouvu podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP jsou její nedílnou součástí.

1.4 Před uzavřením Smlouvy se Poskytovatel seznámil s Dílem, pokud je sám nevytvořil, a Objednatel se seznámil s úrovněmi Servisních služeb zveřejněnými na webu Poskytovatele (https://www.26house.com/cs_CZ/support-and-maintenance).

2 Uzavření Smlouvy

2.1 Poskytovatel zašle Objednateli cenovou nabídku na Servisní služby s odkazem na tyto VOP (dále jen „Cenová nabídka“). Cenová nabídka může být součástí širší nabídky dalších služeb Poskytovatele.

2.2 Poté Poskytovatel zašle Objednateli souhrnný dokument nadepsaný „Nabídka“ nebo „Objednávka“, jehož přílohou je Cenová nabídka (dále jen „Objednávka“). Objednávka je závazným návrhem na uzavření Smlouvy.

2.3 Objednatel Objednávku přijme potvrzením na zákaznickém portálu, potvrzením e-mailem, zaplacením první faktury nebo jiným způsobem uvedeným v Objednávce. Smlouva je uzavřena prvním z těchto úkonů a je účinná okamžikem uzavření. Přijetím Objednávky Objednatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.

3 Předmět Smlouvy

3.1 Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat Objednateli Servisní služby a udělit mu licenci k jejich výsledkům. Objednatel se zavazuje poskytovat potřebnou součinnost a platit odměnu.

4 Rozsah a úroveň Servisních služeb

4.1 Úroveň Servisních služeb je v Objednávce určena (a) názvem úrovně zveřejněné na webu Poskytovatele, (b) názvem úrovně s odchylkami v některých parametrech, nebo (c) úplným popisem (rozsah, priority, dostupnost zákaznického servisu, předplacený servisní čas, licence k lokalizačním modulům, doba opravy, cena). Co není v Objednávce uvedeno, řídí se popisem úrovně na webu.

4.2 Poskytovatel garantuje úroveň Servisních služeb, nikoli dostupnost Díla. Dostupnost Díla se řídí smlouvou Objednatele s poskytovatelem prostředí, na kterém Dílo běží.

4.3 Poskytovatel úroveň Servisních služeb průběžně měří a jednou za půl roku ji s Objednatelem vyhodnotí. Sleduje zejména dobu odezvy (od nahlášení požadavku přes Helpdesk do první reakce) a dobu řešení (od nahlášení do vyřešení), obojí v provozní době uvedené na webu.

4.4 Incident je vyřešen i tehdy, je-li služba dočasně obnovena náhradním postupem (workaround), i když vyžaduje od uživatelů další kroky.

4.5 Do vyhodnocení se nezapočítává doba čekání na součinnost Objednatele, incidenty v jiném než produkčním prostředí, zpoždění způsobené uživateli Objednatele nebo třetími stranami a incidenty vyřešené včas náhradním postupem, které zůstaly otevřené kvůli hledání příčiny nebo trvalého řešení.

5 Úrovně podpory a priority incidentů

5.1 Podpora má tři úrovně:

- L1 Helpdesk (e-mail, zákaznický portál www.26house.com, hotline +421 2 4552 9902): pomoc uživatelům Objednatele s používáním Díla a systému Odoo.
- L2 Incident management (tiket): analýza a řešení incidentu a obnovení služby vzdáleným přístupem. Incidenty způsobené daty a nastavením spravovanými Objednatelem řeší Objednatel.
- L3 Incident management (tiket): řešení incidentu způsobeného úpravami nebo nastavením Díla Poskytovatelem a uvedení Díla, dat a databáze do provozuschopného stavu.

5.2 Incidenty mají tři priority:

- P1 – Urgent: porucha zasahující všechny uživatele se zásadním dopadem na procesy Objednatele (např. systém je nedostupný pro všechny uživatele, nefunguje žádná integrace).
- P2 – High: porucha zasahující jednoho či více uživatelů se zásadním dopadem na procesy a bez náhradního postupu (např. systém je nedostupný pro skupinu uživatelů, nefunguje integrace transakčních nebo hlavních dat, nelze vytvořit objednávku nebo příjemku).
- P3 – Low: porucha bez zásadního dopadu nebo s náhradním postupem (např. systém je nedostupný pro jednoho uživatele, chybí nebo je chybný údaj v jednom poli, chybný překlad, nefunkční notifikace).

6 Předplacený servisní čas

6.1 Předplacený servisní čas lze čerpat na incidenty, chyby konfigurace, asistenci s podporou Odoo S.A. a na vstupní analýzu incidentu, u kterého nelze bez analýzy určit, zda jej způsobil Objednatel, třetí strana, standard Odoo nebo Poskytovatel. Čerpá se po započatých 15 minutách a nevyčerpaný čas se do dalšího měsíce nepřevádí.

6.2 Předplacený čas nelze čerpat zejména na:

- datové úpravy, konfiguraci a nastavení funkcí, instalaci a testování modulů třetích stran z Odoo Apps,
- správu a ladění IT prostředí Objednatele,
- změny a rozšíření Díla, vývoj a implementaci nových procesů,
- upgrade Díla na jinou verzi Odoo,
- podporu standardních funkcí Odoo, které nebyly součástí Díla,
- školení.

6.3 Ukáže-li vstupní analýza, že incident pravděpodobně způsobil Objednatel, jeho uživatelé, jeho IT prostředí, síť nebo připojení, třetí strana nebo jiný systém Objednatele, končí služba identifikací pravděpodobné příčiny. Další analýza a oprava nejsou součástí paušálu.

6.4 Práce nad rámec paušálu poskytuje Poskytovatel jako služby na vyžádání podle katalogu a ceníku, který zašle Objednateli na požádání.

7 Odměna

7.1 Odměna za Servisní služby je paušální za kalendářní měsíc nebo rok a je uvedena na webu Poskytovatele u jednotlivých úrovní. Cenu individuální úrovně („Individuál“) stanoví Objednávka s ohledem na rozsah služeb ve srovnání s úrovní Standard.

7.2 Poskytovatel může cenu a obsah úrovní Servisních služeb na webu měnit. Změnu oznámí Objednateli e-mailem nebo přes zákaznický portál nejméně 30 dnů před začátkem fakturačního období, od kterého platí. Nesouhlasí-li Objednatel, může Smlouvu vypovědět podle článku o trvání a ukončení Smlouvy.

7.3 Odměna je splatná na základě faktury ve lhůtě na ní uvedené.

8 Licence

8.1 Je-li výsledkem Servisních služeb autorské dílo, uděluje Poskytovatel Objednateli k němu a k integrovaným lokalizačním modulům nevýhradní licenci, územně a věcně neomezenou, na dobu trvání majetkových práv. Licence vzniká zaplacením odměny, ve které je cena licence zahrnuta.

8.2 Objednatel nesmí udělovat podlicence ani licenci převést. Majetková práva zůstávají Poskytovateli. Licence se netýká Díla a modulů Poskytovatele, pro které platí samostatné smlouvy.

8.3 K podkladům Objednatele použitým při Servisních službách uděluje Objednatel Poskytovateli bezúplatnou nevýhradní licenci v rozsahu potřebném k poskytování Servisních služeb.

9 Doručování

9.1 Oznámení mezi Smluvními stranami se doručují e-mailem na adresy uvedené v Objednávce nebo později oznámené druhé straně, nebo do datové schránky. E-mail se považuje za doručený okamžikem odeslání, neprokáže-li se opak.

9.2 Výpověď, odstoupení a další písemnosti týkající se ukončení Smlouvy se doručují do datové schránky. Písemnost dodaná do datové schránky je doručena nejpozději desátým dnem od dodání.

9.3 Kde Smlouva nebo tyto VOP vyžadují písemnou formu, postačí e-mail, není-li výslovně vyžadován vlastnoruční podpis.

9.4 Změnu adresy pro doručování oznámí Smluvní strana druhé straně bez zbytečného odkladu; do té doby se doručuje na poslední známou adresu.

10 Trvání a ukončení Smlouvy

10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

10.2 Každá Smluvní strana může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 60 dnů od doručení výpovědi. Během výpovědní doby Smluvní strany plní své povinnosti v plném rozsahu.

10.3 Každá Smluvní strana může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud druhá strana podstatně poruší své povinnosti a nenapraví to ani do 30 dnů od písemné výzvy. Podstatným porušením je zejména prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb delší než 30 dnů a neposkytnutí součinnosti Objednatelem, které brání plnění.

10.4 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností také tehdy, je-li Objednatel v prodlení s platbou déle než 14 dnů a nezaplatí ani do 14 dnů od písemné výzvy.

10.5 Nesouhlasí-li Objednatel se změnou ceny nebo obsahu Servisních služeb, může Smlouvu vypovědět výpovědí doručenou před začátkem fakturačního období, od kterého změna platí; Smlouva pak skončí posledním dnem dosavadního fakturačního období. Jinak se má za to, že změnu přijal.

10.6 Ukončením Smlouvy nezaniká nárok Poskytovatele na zaplacení již poskytnutého plnění, nároky na náhradu škody a smluvní pokuty ani ustanovení, která mají trvat i po skončení Smlouvy (licence k zaplacenému plnění, mlčenlivost, ochrana osobních údajů, rozhodné právo).

10.7 Ustanovení § 2004 občanského zákoníku se nepoužije.

11 Odpovědnost za škodu

11.1 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk ani ztrátu obchodních příležitostí.

11.2 Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena částkou, kterou Objednatel Poskytovateli uhradil za Servisní služby za poslední tři měsíce před vznikem škody. Omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

11.3 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené zásahy Objednatele nebo třetích stran, chybami standardní aplikace Odoo ani integracemi třetích stran.

12 Ochrana důvěrných informací

12.1 Uzavřely-li Smluvní strany samostatnou dohodu o mlčenlivosti (NDA), má přednost před tímto článkem.

12.2 Důvěrnými informacemi jsou všechny neveřejné informace, které si Smluvní strany poskytly nebo o sobě zjistily v souvislosti se spoluprací, a to před uzavřením Smlouvy, během ní i po jejím skončení, zejména ceny a podmínky Smlouvy, know-how, zdrojový kód, obchodní tajemství a informace o zákaznících, zaměstnancích a obchodních partnerech. Důvěrnými informacemi jsou i analýzy, dokumentace a další výstupy z nich vytvořené.

12.3 Důvěrnými informacemi nejsou informace veřejně dostupné bez porušení Smlouvy, informace oprávněně získané od třetí osoby bez povinnosti mlčenlivosti a informace, jejichž zpřístupnění ukládá zákon nebo orgán veřejné moci. Reference o spolupráci Smluvních stran nejsou Důvěrnou informací.

12.4 Smluvní strana použije Důvěrné informace jen k plnění Smlouvy a chrání je přiměřenými technickými a organizačními opatřeními. Bez souhlasu druhé strany je smí zpřístupnit jen svým zaměstnancům, subdodavatelům, osobám ze své skupiny a odborným poradcům, kteří je potřebují k plnění Smlouvy a jsou vázáni mlčenlivostí; za jejich jednání odpovídá jako za vlastní.

12.5 Smluvní strana bez zbytečného odkladu oznámí druhé straně každé podezření na únik nebo zneužití Důvěrných informací.

12.6 Povinnosti podle tohoto článku trvají i po skončení Smlouvy, bez časového omezení.

12.7 Za každé porušení tohoto článku zaplatí porušující strana smluvní pokutu 5 000 EUR; nárok na náhradu škody tím není dotčen. Závažné porušení tohoto článku opravňuje druhou stranu Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, i bez předchozí výzvy k nápravě.

13 Ochrana osobních údajů

13.1 Při plnění Smlouvy může mít Poskytovatel přístup k osobním údajům, jejichž správcem je Objednatel, zejména v produkčním, testovacím a dalších prostředích Odoo Objednatele. Objednatel je v takovém případě správcem a Poskytovatel zpracovatelem podle nařízení (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“). Tento článek je smlouvou o zpracování osobních údajů podle GDPR. Uzavřou-li Smluvní strany samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů, má při rozporu přednost.

13.2 Poskytovatel zpracovává osobní údaje jen k plnění Smlouvy a podle doložených pokynů Objednatele, i pokud jde o předání do třetí země, ledaže mu jiné zpracování ukládá právo EU nebo členského státu; o takovém požadavku Objednatele předem informuje, pokud to právo nezakazuje. Pokyny jsou Smlouva, tyto VOP a písemné pokyny Objednatele (i e-mailem nebo přes zákaznický portál). Považuje-li Poskytovatel pokyn za rozporný s předpisy o ochraně osobních údajů, bez zbytečného odkladu na to Objednatele upozorní.

13.3 Účelem zpracování je plnění Smlouvy. Zpracování zahrnuje zejména přístup k údajům, jejich ukládání, zálohování, úpravu, migraci a zpřístupnění při analýze, vývoji, testování a podpoře, a trvá po dobu trvání Smlouvy a dobu potřebnou k výmazu nebo vrácení údajů. Kategorie osobních údajů a subjektů údajů určuje Objednatel obsahem svého systému; zpravidla jde o identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců, zákazníků, dodavatelů a obchodních partnerů Objednatele.

13.4 Objednatel odpovídá za zákonnost zpracování, zejména za právní titul a informování subjektů údajů. Zpracovává-li v systému zvláštní kategorie osobních údajů (např. údaje o zdraví) nebo údaje o trestných činech, předem o tom Poskytovatele písemně informuje, aby bylo možné dohodnout dodatečná opatření.

13.5 Poskytovatel přijme přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, zejména řízení přístupových práv, zabezpečenou komunikaci a omezení přístupu k produkčním datům na nezbytné osoby a rozsah. Osoby, které osobní údaje zpracovávají, jsou vázány mlčenlivostí a poučeny o povinnostech podle GDPR.

13.6 Porušení zabezpečení osobních údajů oznámí Poskytovatel Objednateli bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozví, s informacemi, které má k dispozici, a poskytne součinnost potřebnou ke splnění oznamovacích povinností Objednatele.

13.7 Poskytovatel poskytne Objednateli součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů a při plnění dalších povinností správce podle GDPR (zejména zabezpečení, posouzení vlivu a konzultace s dozorovým úřadem). Žádost subjektu údajů, kterou obdrží, předá bez zbytečného odkladu Objednateli a sám na ni nereaguje, není-li k tomu pověřen.

13.8 Poskytovatel poskytne Objednateli informace potřebné k doložení plnění povinností podle tohoto článku a umožní mu nebo jím pověřenému auditorovi vázanému mlčenlivostí audit. Audit musí být oznámen předem, probíhat v pracovní době, v přiměřeném rozsahu a četnosti a nesmí zpřístupnit údaje jiných zákazníků ani obchodní tajemství Poskytovatele. Náklady auditu nese Objednatel.

13.9 Objednatel uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit další zpracovatele, zejména poskytovatele infrastruktury, hostingu a AI nástrojů, osoby ze skupiny Poskytovatele a externí spolupracovníky. Poskytovatele infrastruktury, hostingu a AI nástrojů a osoby ze skupiny Poskytovatele včetně místa zpracování (dále jen „Seznam zpracovatelů“) zveřejňuje Poskytovatel na svých webových stránkách. Externí spolupracovníky, kteří se podílejí na plnění pro Objednatele (fyzické i právnické osoby), Poskytovatel nezveřejňuje; Objednateli je oznámí nejpozději při zahájení jejich práce na jeho projektu (např. v projektovém nástroji nebo e-mailem).

13.10 Záměr přidat nebo nahradit dalšího zpracovatele uvedeného v Seznamu zpracovatelů oznámí Poskytovatel nejméně 30 dnů předem aktualizací Seznamu zpracovatelů a oznámením e-mailem nebo přes zákaznický portál. Objednatel může vznést odůvodněnou námitku do 30 dnů od oznámení, u externích spolupracovníků od oznámení podle předchozího bodu. Nedojde-li k dohodě, Poskytovatel tohoto zpracovatele pro Objednatele nepoužije, u externího spolupracovníka jeho činnost pro Objednatele ukončí; není-li to možné, může Objednatel dotčenou část Smlouvy vypovědět bez sankce. Bez námitky se má za to, že Objednatel se změnou souhlasí.

13.11 Poskytovatel uloží každému dalšímu zpracovateli stejné povinnosti, jaké má podle tohoto článku, a odpovídá za jejich plnění.

13.12 Mimo Evropský hospodářský prostor (EHP) lze osobní údaje předat jen za podmínek GDPR (zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně nebo standardních smluvních doložek) a u AI nástrojů jen v rozsahu zvolené Varianty AI.

13.13 Po skončení plnění Poskytovatel podle volby Objednatele osobní údaje vymaže, nebo je vrátí a vymaže kopie (i v testovacích a vývojových prostředích), ledaže jejich uložení vyžaduje právo EU nebo členského státu. Zálohy se vymažou uplynutím jejich běžné doby uchování.

13.14 Odpovědnost Poskytovatele za škodu při zpracování osobních údajů se řídí článkem o odpovědnosti za škodu v rozsahu, v jakém to dovolují právní předpisy; práva subjektů údajů tím nejsou dotčena. Smluvní pokuta podle článku o ochraně důvěrných informací se na tento článek nevztahuje.

13.15 Ve věcech osobních údajů má tento článek přednost před ostatními ustanoveními VOP. Povinnosti podle něj trvají, dokud má Poskytovatel osobní údaje Objednatele k dispozici.

14 Použití nástrojů umělé inteligence

14.1 Poskytovatel smí při plnění Smlouvy (např. při analýze, vývoji, testování, migraci dat, tvorbě dokumentace a podpoře) používat nástroje umělé inteligence (dále jen „AI nástroje“) jen v rozsahu Varianty AI. AI nástroje jsou pomůckou pracovníků Poskytovatele; za výsledek a jeho kontrolu odpovídá vždy Poskytovatel.

14.2 Produkčními daty se rozumějí aktuální data v produkčním prostředí Objednatele. Testovacími daty se rozumějí data v testovacích prostředích, která jsou kopií starších produkčních dat, a proto obsahují i skutečné osobní údaje. Anonymizovanými daty se rozumějí data, podle kterých nelze identifikovat fyzickou osobu.

14.3 Varianta AI je kombinace rozsahu dat (řádek 1 až 3) a území zpracování (sloupec A až C), nebo varianta 0 (dále jen „Varianta AI“):

Rozsah dat / Území	**A – Celý svět**	**B – EHP (jen nástroje zpracovávající data v EHP)**	**C – Infrastruktura Poskytovatele (jen nástroje provozované Poskytovatelem)**
1 – Všechna data (produkční, testovací, anonymizovaná)	1A	1B	1C
2 – Bez produkčních dat (testovací a anonymizovaná data, kód, konfigurace, dokumentace)	2A	2B	2C
3 – Jen anonymizovaná data (a kód, konfigurace, dokumentace)	3A	3B	3C
0 – Bez AI	AI nástroje se nepoužijí.		

14.4 Omezení území platí pro všechna data vložená do AI nástroje, včetně zdrojového kódu a konfigurace. U území C data neopustí infrastrukturu Poskytovatele a zvoleného hostingu.

14.5 Poskytovatel nabízí a naceňuje plnění standardně ve Variantě AI 1A, která platí, není-li v Objednávce sjednána jiná. Chce-li Objednatel jinou Variantu AI, musí na to Poskytovatele upozornit před potvrzením Objednávky.

14.6 Objednatel může Variantu AI kdykoli změnit žádostí zaslanou Poskytovateli. Změna je účinná bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti, a do té doby platí dosavadní Varianta AI. Vede-li změna k vyšší pracnosti, Poskytovatel na to Objednatele upozorní a dopad na cenu a termíny se dohodne.

14.7 Poskytovatel používá jen AI nástroje, které sám provozuje, nebo AI nástroje třetích stran užívané za firemních podmínek. Podle těchto podmínek nesmějí poskytovatelé AI nástrojů používat vstupy ani výstupy k trénování modelů, zpracovávají údaje jen k poskytnutí služby, jsou vázáni smlouvou o zpracování osobních údajů a uplatňují přiměřená bezpečnostní opatření včetně šifrování.

14.8 Poskytovatelé AI nástrojů jsou dalšími zpracovateli podle článku o ochraně osobních údajů a jsou uvedeni v Seznamu zpracovatelů s místem zpracování.

14.9 Informace zpracované AI nástroji zůstávají Důvěrnými informacemi. Práva k výstupům vytvořeným s pomocí AI nástrojů se řídí stejnými pravidly jako práva k ostatním výstupům Poskytovatele.

14.10 Pracovníci Poskytovatele používající AI nástroje jsou proškoleni v jejich bezpečném používání podle nařízení (EU) 2024/1689 (AI Act).

15 Závěrečná ustanovení

15.1 Tyto VOP jsou účinné ode dne uvedeného v záhlaví a jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele; tím není dotčen postup změny VOP podle tohoto článku.

15.2 Smlouva se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Spory rozhodují obecné soudy České republiky.

15.3 Smlouvu tvoří Objednávka, Cenová nabídka a tyto VOP, případně dodatky. Při rozporu platí v tomto pořadí: dodatek (pozdější před dřívějším), Objednávka, Cenová nabídka, VOP. Rozhoduje obsah dokumentu, ne jeho název. Prezentační části nabídky (představení Poskytovatele, reference, certifikace) nejsou závazné. Ve věcech osobních údajů rozhoduje článek o ochraně osobních údajů.

15.4 Lhůty v těchto VOP se počítají v kalendářních dnech, není-li výslovně uvedeno, že jde o pracovní dny.

15.5 Od těchto VOP se lze odchýlit jen písemnou dohodou Smluvních stran.

15.6 Poskytovatel může VOP měnit. Změnu oznámí Objednateli e-mailem nebo přes zákaznický portál nejméně 30 dnů před její účinností. Nesouhlasí-li Objednatel, může Smlouvu vypovědět nejpozději ke dni účinnosti změny. Jinak se má za to, že se změnou souhlasí. Změna platí jen do budoucna.

15.7 Nevykonání nebo pozdní výkon práva neznamená, že se ho Smluvní strana vzdává.

15.8 Je-li některé ustanovení neplatné, ostatní zůstávají v platnosti a Smluvní strany je nahradí ustanovením s co nejbližším účelem.

15.9 Smluvní strany neodpovídají za porušení povinností způsobené vyšší mocí (zejména válka, živelní pohroma, epidemie, výpadek energetických sítí). Po odpadnutí překážky pokračují v plnění. Trvá-li vyšší moc déle než 2 měsíce, může kterákoli Smluvní strana Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností.

15.10 Závazné je české znění VOP; překlady mají jen informativní povahu.