

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti ROUCEK Group s.r.o. pro poskytování služeb aplikací AutoMail, Carplex, EMA Intranet a InsightSofa.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují právní vztahy mezi Poskytovatelem a Uživateli online aplikací AutoMail, Carplex, Realitymail, InsightSofa a EMA Intranet ze Smluv o poskytování Služeb uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku přes rozhraní webových stránek Poskytovatele, nebo písemnou formou mezi Poskytovatelem a Uživatelem aplikací.

1.2. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.3. Tyto Podmínky neobsahují žádné ujednání o smluvní pokutě k tíži Uživatele. Uživatel ovšem ze zákona odpovídá za újmu (majetkovou i nemajetkovou) způsobenou Poskytovateli v důsledku porušení jakékoliv smluvní povinnosti stanovené těmito Podmínkami.

## 2. DEFINICE

2.1. Prosím seznamte se s obsahem pojmů používaných v těchto obchodních podmínkách:

2.2. **Bezplatná Služba** je Služba poskytovaná bezplatně za podmínek, které jsou uvedeny na Webovém rozhraní ([www.carplex.cz](http://www.carplex.cz), [www.automail.cz](http://www.automail.cz), [www.realitymail.cz](http://www.realitymail.cz), [www.insightsofa.com](http://www.insightsofa.com), [www.ema-intranet.com](http://www.ema-intranet.com)). Limity Bezplatné Služby mohou být stanoveny časově, počtem webů, objednávek, obratem, objemem dat, množstvím kontaktů, funkcemi apod.

2.3. **Ceník** je informace o výši úhrady za užívání Služeb. Cena Služby je stanovena včetně informace o tom, zda je cena s či bez DPH, a včetně uvedení aktuální sazby DPH. Aktuální Ceník je k dispozici na Webovém rozhraní aplikací.

2.4. **Doplňkovou službou** se rozumí zejména zasílání SMS zpráv, dopisů a jiné služby blíže specifikované na Webovém rozhraní každé z aplikací.

2.5. **AutoMail** je Služba - software vyvinutý Poskytovatelem pro správu a vedení email marketingových kampaní. Popis Služby a varianty užití, návody a doporučení Poskytovatele jsou uvedeny na webové stránce Poskytovatele [www.automail.cz](http://www.automail.cz).

2.6. **GDPR** se rozumí nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

2.7. **Carplex** je služba - software vyvinutý Poskytovatelem řízení vztahu se zákazníky, zejména pro automobilové dealery a servisy. Popis Služby a varianty užití, návody a doporučení Poskytovatele jsou uvedeny na webové stránce Poskytovatele [www.carplex.cz](http://www.carplex.cz).

2.8. **Obsahem Poskytovatele** se rozumí zejména souhrn nástrojů a prostředků, tj. veškeré materiály, informace a díla (vč. děl autorských) dodané Poskytovatelem jako součást Služby, která vytvářejí funkční rámec Služby (formu) a její náplň (obsah).

2.9. **Obsahem Uživatele** se rozumí zejména veškeré materiály, informace a díla (vč. děl autorských) dodané Uživatelem v souvislosti s užíváním Služby jako texty, obrázky, videa apod., přičemž se může jednat i o díla třetích osob. Uživatel vždy odpovídá za to, že Obsah Uživatele neporušuje práva třetích osob (zejména autorských).

2.10. **Obsah Služby** představuje Obsah Poskytovatele a Obsah Uživatele. Občanský zákoník je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.11. **Podmínkami** se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti ROUCEK Group s.r.o. pro poskytování služeb aplikací AutoMail, Carplex, RealityMail, EMA Intranet a InsightSofa.

2.12. **Poskytovatelem nebo námi** se rozumí společnost ROUCEK Group s.r.o., se sídlem Rvačov 154, 413 01 Roudnice nad Labem, IČ: 01451561, DIČ: CZ01451561, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem.

Kontaktovat nás můžete:

(a) pro online komunikaci, vyřizování reklamace: [info@roucek-group.cz](mailto:info@roucek-group.cz)

(b) pro poštovní korespondenci: Špindlerova 286, 413 01 Roudnice nad Labem

2.13. **EMA Intranet** je služba - software vyvinutý Poskytovatelem pro vedení firmy a spolupráci mezi zaměstnanci. Popis Služby a varianty užití, návody a doporučení Poskytovatele jsou uvedeny na webové stránce Poskytovatele [www.ema-intranet.com](http://www.ema-intranet.com).

2.14. **Registrátorem DNS** se rozumí společnost Thinline s.r.o..

2.15. **Službou** se rozumí plnění Poskytovatele spočívající v poskytnutí licence k jedné nebo více webovým aplikacím AutoMail, Carplex, EMA Intranet, InsightSofa.

2.16. **InsightSofa** je Služba spočívající ve sběru a vyhodnocení zákaznické zpětné vazby. Popis Služby a varianty užití, návody a doporučení Poskytovatele jsou uvedeny na webové stránce Poskytovatele [www.insightsofa.com](http://www.insightsofa.com).

2.17. **Smlouvou o poskytování Služby** (nebo jenom „Smlouvou“) se rozumí smlouva, jejímž předmětem je poskytování Služby Uživateli. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Podmínky.

2.18. **Uživatelem** se rozumí každý, kdo užívá Služby nebo jinak prostřednictvím Webového rozhraní vstupuje do právních vztahů s Poskytovatelem.

2.19. **Webhostingem** se rozumí poskytnutí prostoru na serverech Poskytovatele pro provoz internetových stránek na doméně 2. řádu nebo na subdoméně na serveru Poskytovatele. Detailní informace vztahující se k webhostingu (parametry apod.) jsou uvedeny na internetové stránce Poskytovatele. Uživateli je umožněno se s těmito informacemi před odesláním objednávky seznámit.

2.20. **Webovou aplikací** (nebo jen „Aplikací“) se rozumí webové aplikace AutoMail, Carplex, InsightSofa, EMA Intranet, vyvinuté Poskytovatelem.

2.21. **Webové rozhraní** je rozhraní umístěné na stránce [www.automail.cz](http://www.automail.cz) nebo [www.carplex.cz](http://www.carplex.cz) nebo [www.insightsofa.com](http://www.insightsofa.com) nebo [www.ema-intranet.com](http://www.ema-intranet.com) provozované Poskytovatelem.

### 3. REGISTRACE UŽIVATELE

3.1. Podmínkou pro uzavření Smlouvy a užívání Služby je provedení registrace Uživatele na Webovém rozhraní příslušné aplikace/Služby, nebo podepsáním Smlouvy o dílo při vývoji aplikace na míru.

3.2. Registrace se provádí vyplněním a odesláním webového formuláře. Uživatel je povinen v registračním formuláři vyplnit správné a úplné povinné údaje o své osobě (označeny hvězdičkou). Uživatel je povinen údaje v průběhu užívání Služby měnit a doplňovat podle aktuálního stavu, a to vždy nejpozději do 5 dní ode dne změny povinného údaje.

3.3. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv v budoucnu v souvislosti s poskytováním Služby změnit rozsah povinných osobních údajů a vyžadovat sdělení dalších údajů o Uživateli v případě, že toto bude vyžadováno ze zákonných důvodů. V případě neposkytnutí vyžádaných údajů je Poskytovatel oprávněn uživatelský účet Uživatele zablokovat a odstoupit od Smlouvy. Vyplněné údaje Poskytovatel považuje za správné.

3.4. Po odeslání registračního formuláře Poskytovatel zašle na e-mailovou adresu Uživatele, uvedenou v registračním formuláři, potvrzení o registraci a pokyny k vytvoření vlastního hesla.

3.5. Registrace je dokončena zřízením uživatelského účtu. Poskytovatel zašle na e-mailovou adresu Uživatele, uvedenou v registračním formuláři, potvrzení o registraci, URL adresu, uživatelské jméno a přístupové heslo do uživatelského účtu.

## 4. UZAVŘENÍ SMLOUVY

4.1. Na Webovém rozhraní jsou uvedeny základní verze aplikací, včetně jejich obsahu a popisu hlavních vlastností jednotlivých verzí. Prezentace webových aplikací uvedená na Webovém rozhraní je informativního charakteru a nejedná se o návrh Poskytovatele na uzavření smlouvy (ve smyslu ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku).

4.2. Smlouva o poskytování Služby je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky Uživatele ze strany Poskytovatele prostřednictvím e-mailu Poskytovatele. Objednávku je možné učinit prostřednictvím:

- (a) Webového rozhraní
- (b) uživatelského účtu
- (c) emailové či telefonické komunikace s Poskytovatelem.
- (d) Smlouvou o Dílo v případě vývoje aplikace na míru

4.3. Podmínkou platné elektronické objednávky je vyplnění všech předepsaných údajů a náležitostí uvedených v objednávkovém formuláři.

4.4. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Uživateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Uživatel sám, přičemž tyto se neliší od základní sazby.

4.5. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

## 5. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

5.1. Služba je Poskytovatelem poskytována Uživateli ve zvoleném tarifu a režimu ode dne řádného uhrazení ceny za Službu, v případě bezplatné Služby ode dne objednání bezplatné Služby.

5.2. Uživatel si může v průběhu využívání Služby kdykoli měnit tarif pro příští předplacené období, a to vyplněním a odesláním objednávkového formuláře prostřednictvím svého uživatelského účtu nebo kontaktováním zákaznické podpory.

5.3. Na skončení bezplatného poskytování Služby je Uživatel e-mailem upozorněn a zároveň je upozorněn na možnost objednání placené Služby. V případě, že si Uživatel placenou Službu neobjedná ve stanovené lhůtě, je mu přístup ke Službě omezen.

5.4. Uživatel bere na vědomí, že je Poskytovatel oprávněn omezit nebo zcela přerušit Službu z důvodu plánovaných odstávek serveru z důvodu údržby tohoto serveru. Odstávka serveru z důvodu jeho údržby:

(a) bude provedena vždy v nočních hodinách, tedy v době od 22:00 do 05:00 hodin, pokud tomu nebrání vážné provozní důvody,

(b) odstávka serveru Poskytovatele z důvodu údržby serveru bude vždy předem zveřejněna na Webovém rozhraní nebo předem oznámena Uživateli e-mailem,

(c) odstávka serveru Poskytovatele z důvodu údržby tohoto serveru proběhne maximálně jednou za kalendářní měsíc a nebude trvat déle než pět (5) hodin, pokud tomu nebudou bránit vážné provozní důvody,

(d) při překročení četnosti odstávek a lhůt uvedených v tomto článku Podmínek, má Uživatel právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši dvojnásobku alikvótní části ceny za Službu, která z důvodu její nedostupnosti nemohla být využita.

5.5. Poskytovatel nenes odpovědnost za výpadky provozu serveru technického charakteru způsobené bez zavinění Poskytovatele. Poskytovatel je však povinen vyvinout maximální úsilí, aby v co nejkratším možném termínu zajistil znovu zprovoznění Služby. V případě, že výpadek bude delší než čtyři (4) hodiny, bude Poskytovatel informovat Uživatele prostřednictvím e-mailu.

5.6. Provedením registrace Uživatel prohlašuje a zavazuje se, že:

(a) je svéprávný a plně způsobilý k právnímu jednání,

(b) veškeré údaje, které o sobě při registraci poskytne, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,

(c) nebude používat Službu v rozporu s právními předpisy,

(d) se před zahájením užívání Služby důkladně seznámil s Podmínkami, že těmito Podmínkami zcela rozumí a souhlasí s nimi,

(e) neprovede registraci, pokud by jejím provedením ze strany Uživatele došlo k porušení právních předpisů, bude používat Službu pouze k účelu, k němuž je určena. Nebude ji využívat pro jakékoliv neetické jednání, jednání v rozporu s právními předpisy nebo se Smlouvou a těmito Podmínkami, s oprávněnými zájmy Poskytovatele a s obecně uznávanými obchodními zvyklostmi používání Služeb poskytovaných prostřednictvím sítě Internet, pro přístup ke Službě nebude využívat (ani se nebude snažit využívat) jiné rozhraní než rozhraní poskytnuté za tím účelem Poskytovatelem,

(f) zajistí důvěrnost a nezneužije identifikačních údajů a hesel nezbytných pro přihlášení Uživatele a pro přístup ke Službě, zejména tyto identifikační údaje a hesla nesdělí žádné třetí osobě,

(g) nebude zneužívat, blokovat, modifikovat či jinak měnit jakoukoliv součást Služby, nebo se i jen pokusit narušit stabilitu, chod nebo data Služby,

(h) bude při užívání Služby respektovat práva Poskytovatele a třetích osob, zejména při nakládání s předměty práv duševního vlastnictví,

(ch) nebude činit nic, co by narušovalo nebo poškozovalo Službu (nebo sítě a servery připojené ke Službě).

5.7. Nebude vyvolávat dojem, že uživatelem Služby je jiná právnická nebo fyzická osoba, než Uživatel, nebo vytvářet uživatelské účty, jejichž parametry mohou budít pohoršení či jsou v rozporu s morálními nebo etickými pravidly, používat uživatelský účet ke sdílení nebo výměně dat prostřednictvím technologie Peer To Mail (např. peer2mail, OpenP2M, apod.)

5.8. Uživateli se výslovně zakazuje předávat Poskytovateli (tj. umisťovat, nahrávat, odkazovat či jinak šířit) Obsah uživatele, který:

(a) porušuje práva duševního vlastnictví třetích osob,

(b) naplňuje nekalosoutěžní jednání,

(c) podněcuje nebo směřuje k neplnění povinnosti uložené zákonem nebo na základě zákona nebo trestnému činu nebo schvaluje trestný čin nebo veřejně vychvaluje pro trestný čin jeho pachatele,

(d) svádí ke zneužívání návykových nebo životu nebezpečných látek nebo podporuje nebo podněcuje ke zneužívání takových látek,

(e) vyhrožuje jiným osobám nebo skupině obyvatel usmrcením, ublížením na zdraví nebo způsobením škody, hanobí některý národ, jeho jazyk, etnickou skupinu nebo rasu, nebo skupinu obyvatel pro jejich politické přesvědčení, vyznání nebo proto, že jsou bez vyznání,

(f) podněcuje k nenávisti k některému národu, etnické skupině, rase, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků,

(g) obsahuje pornografická díla, zvláště pak taková, jež zobrazují dítě, nebo v nichž se projevuje násilí nebo neúcta k člověku,

(h) umožňuje osobám mladším osmnácti let přístup k jakýmkoliv pornografickým dílům,

(ch) obsahuje nepravdivý nebo klamavý údaj o jiném, který je způsobilý značnou měrou ohrozit jeho vážnost u spoluobčanů, zejména poškodit jej v zaměstnání, narušit jeho rodinné vztahy nebo způsobit mu jinou vážnou újmu, podporuje nebo propaguje hnutí, které prokazatelně směřuje k potlačení práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, rasovou, náboženskou či třídní zášť či zášť vůči jiné skupině osob, nebo veřejně projevují sympatie k těmto hnutím,

(i) popírá, zpochybňuje, schvaluje nebo se snaží ospravedlnit nacistické nebo komunistické genocidium nebo jiné zločiny proti lidskosti,

(j) je v jakémkoli jiném ohledu v rozporu s dobrými mravy.

5.9. Pokud Uživatel poruší čl. 5.7 nebo 5.8 Podmínek, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel neodpovídá za obsah Obsahu uživatele (v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti).

## **6. LICENCE A OCHRANA PRÁV DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

6.1. Licence k přístupu a užívání některé z Webových aplikací (licence k Službě) je nevýhradní, teritoriálně neomezená a časově omezená po dobu trvání Smlouvy. Tato licence je nepřenosná a nepřevoditelná na třetí osobu.

6.2. Uživatel není oprávněn prodávat, licencovat, pronajímat, postoupit nebo zpřístupnit aplikaci třetím osobám.

6.3. Právo Uživatele poskytovat výstupy z aplikací jednotlivým zákazníkům či obchodním partnerům nebo tyto výstupy využívat interně v souladu s Podmínkami není tímto ustanovením dotčeno.

6.4. Veškerá práva k obsahu Služby (včetně jména, kódů, ochranných známek, software, videí, obrázků, grafiky, zvuků apod.) a k jejím jednotlivým částem jsou výhradním majetkem Poskytovatele. Uživatel není oprávněn udělovat licence, sublicence, kopírovat, upravovat nebo vytvářet souborná či odvozená díla z Webových aplikací.

6.5. Uživatel není oprávněn zpětně překládat, dekompileovat nebo se jinak pokoušet extrahovat zdrojový kód webových aplikací nebo jejich částí.

6.6. Uživatel není oprávněn využívat Službu k účelům odporujícím Smlouvě nebo právním předpisům. Uživatel nesmí aplikace využívat způsobem, který by mohl snižovat hodnotu díla, nebo poškodit, znemožnit, přetížit nebo zhoršit funkci serverů provozovaných Poskytovatelem nebo rušit používání těchto serverů nebo Služby třetími osobami. Uživatel nesmí jakýmkoliv způsobem získávat ani se pokoušet získávat jakékoliv rozmnoženiny díla (ani pro osobní potřebu), jakékoliv materiály či informace týkající se Služby, které nejsou nebo nebyly veřejně zpřístupněny nebo poskytnuty prostřednictvím serverů provozovaných Poskytovatelem.

6.7. Obsah Webového rozhraní, webový obsah, který se Službou souvisí, a související tištěné materiály (propagační letáky, inzerce, texty, fotografie, obrázky, loga a další), včetně programového vybavení Webového rozhraní, je chráněn právem duševního vlastnictví Poskytovatele a může být chráněn dalšími právy třetích osob. Obsah nesmí Uživatel měnit, kopírovat, rozmnožovat, šířit ani používat k jakémukoli účelu odporujícímu smyslu Smlouvy. Zejména je zakázáno úplatně nebo bezplatně zpřístupňovat fotografie a texty umístěné na Webovém rozhraní.

6.8. Uživatel bere na vědomí, že není oprávněn v souvislosti s poskytováním Služby užívat obchodní firmu Poskytovatele, jeho ochranné známky, loga, doménová jména ani žádná jiná označení a obchodní prvky Poskytovatele.

## **7. CENA SLUŽBY A ZPŮSOB ÚHRADY**

7.1. Výše ceny za Službu je stanovena v Ceníku, který je uveřejněn na Webovém rozhraní. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit výši ceny v Ceníku. Podmínky pro změnu Ceníku jsou stejné jako podmínky pro změnu Podmínek podle čl. 18.5 Podmínek.

7.2. Úhrada za Službu se provádí předem a je nevratná (s výjimkou garance vrácení peněz za podmínek dle čl. 13.1 Podmínek). Uživatel hradí Službu předem na základě (zálohové) faktury vystavené Poskytovatelem dle zvoleného tarifu a frekvence platby se splatností sedm (7) dní (není-li dohodnuto jinak).

7.3. Faktura je v den vystavení zaslána v PDF formátu e-mailem Uživateli a považuje se za doručenu odesláním na e-mail Uživatele. V případě prokazatelného pozdějšího doručení se splatnost počítá ode dne, kdy byla Uživateli faktura prokazatelně doručena. Daňový doklad vystaví Poskytovatel Uživateli



po uhrazení zálohové faktury. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem, kdy je příslušná částka připsána na účet Poskytovatele.

7.4. Pokud Uživatel v rámci předplaceného období překročí limit zakoupené Služby, je mu Poskytovatelem na konci předplaceného období zaslána faktura, ve které Poskytovatel zúčtuje rozdíl mezi částkami za zakoupený tarif a tarif skutečně využitý v uplynulém měsíci (pokud to Webová aplikace umožňuje). O překročení je Uživatel informován v aplikaci.

7.5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby v rozsahu, ve kterém je Uživatel v prodlení s úhradou jakékoliv částky, kterou je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli v souvislosti s užíváním dané Služby, ačkoliv byl k úhradě vyzván a byla mu poskytnuta dodatečná lhůta k úhradě v délce minimálně sedm (7) dní.

7.6. V případě prodlení s úhradou jakékoliv částky, kterou je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli v souvislosti s užíváním Služby, se Uživatel, který není spotřebitelem, zavazuje Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.7. Cenu Služby hradí Uživatel podle své volby bezhotovostně, a to způsobem zvoleným při objednávce Služby (převodem z účtu, online prostřednictvím platební brány). Poskytovatel si neúčtuje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby.

7.8. Pro bezhotovostní platby jsou platební metody napojeny na platební brány společnosti GOPAY s.r.o. nebo ThePay.cz s.r.o., které poskytují zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet a hesla k elektronickému bankovníctví jsou zadávána pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu. Využít lze těchto možností plateb:

- (a) online platební či kreditní kartou;
- (b) rychlým bankovním převodem;
- (c) bankovním převodem na základě zálohové faktury.

7.9. Opakované platby. Při platbě prostřednictvím platební či kreditní karty bude Uživatel požádán o autorizaci nastavení platby pro tzv. opakované platby (tj. strhávání opakovaných plateb z platební karty), a to za podmínek dle zvoleného tarifu objednané Služby. Informace o výši a formě opakovaných transakcí, datu a periodě strhávání opakované platby a všech změnách souvisejících s opakovanými platbami, jsou Uživateli zasílány e-mailem.

7.10. Ukončení opakovaných plateb může Uživatel provést kdykoliv prostřednictvím svého uživatelského účtu nebo oznámením na e-mail Poskytovatele. Další platba se již strhávat nebude. Opakované platby se ukončují i v případě, že vyprší platnost platební či kreditní karty. Pro obnovení opakovaných plateb po jejich ukončení je nutné provést novou autorizaci. Údaje platební karty lze změnit tak, že Uživatel ukončí opakované platby a následnou fakturu zaplatí novou platební či kreditní kartou. Systém si platební údaje karty automaticky zapamatuje a následující platby z ní bude strhávat.

7.11. V případě, že by byla Uživateli strhávána platba i poté, co požádal o ukončení, je Uživatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele.

7.12. Poskytovatel bude Uživatele v souvislosti s opakovanými platbami kontaktovat v případě, že:

- (a) od poslední opakované platby uplynulo více než 6 měsíců;
- (b) došlo k jakýmkoliv změnám v datu provedení opakované platby nebo výši strhávané částky;
- (c) došlo k jakýmkoliv jiným skutečnostem, které jsou pro opakované platby důležité.

7.13. Uživatel je povinen uhradit cenu společně s uvedením správného variabilního symbolu platby, jinak Poskytovatel nebude schopen platbu identifikovat a zahájit poskytování Služby.

7.14. Poskytovatel může poskytnout Uživateli slevy a bonusy z ceny. Pravidla pro poskytnutí jsou uvedena na Webovém rozhraní.

## **8. PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY AUTOMAIL**

Tento čl. 8 Podmínek představuje speciální úpravu vztahující se k poskytování služeb aplikace **AutoMail**, která se použije přednostně před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.

### **PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

8.2. Poskytovatel je povinen prostřednictvím aplikace zajistit rozesílání emailů, za jejich doručení však nenese žádnou zodpovědnost.

8.3. Varianta testování aplikace zdarma je v podobě do 200 kontaktů v databázi s časovým omezením používání aplikace na 14 dnů. Když se účet Služby Uživatele blíží k dosažení tohoto milníku, je Uživatel ze strany Poskytovatele průběžně informován. V moment přesáhnutí hranice 200 kontaktů je upozorněn na nutnost objednání Služby nebo snížení počtu kontaktů pod účtem, a to do sedmi dnů ode dne oznámení.

8.4. Poskytovatel se zavazuje zálohovat veškerý Obsah Uživatele jednou denně.

8.5. Poskytovatel se zavazuje, že nebude využívat osobní údaje klientů / kontaktů Uživatele, které prostřednictvím Služby ve svých systémech uchovává, a to ani k vlastnímu použití ani k předání/prodeji třetím stranám.

8.6. Poskytovatel si je vědom, že data a osobní údaje klientů Uživatele patří mezi nejcennější nástroje úspěšného podnikání a chce Uživatele ubezpečit, že ke svému závazku přistupuje s největší vážností a odpovědností.

8.7. Poskytovatel zaručuje základní parametry a dostupnost Služby tzv. SLA (service level agreement) a to 98 % v příslušném zúčtovacím období. Do výpočtu SLA se nezahrnuje údržba serveru ve smyslu čl. 5.5 Podmínek.

8.8. Uživatel není oprávněn:

(a) využívat nekvalitní databázi a mít podíl neexistujících e-mailových adres vyšší než 1 %,

(b) využívat databázi bez platného právního titulu (např. 100% doložitelného souhlasu subjektů údajů)

(c) posílat sdělení, která jsou uživateli označována za spam v míře nad 0,5 %

(d) užívat svůj uživatelský účet pro rozesílání nevyžádaných emailů (spamů, hoaxů apod.), virů nebo jiného obsahu, který je v rozporu s právními předpisy, obtěžující nebo v rozporu s dobrými mravy. Pro účely těchto Podmínek se za spam považuje jakékoliv nevyžádané sdělení zasláné prostřednictvím e-mailu příjemci bez jeho předchozího souhlasu nebo příjemci, se kterým nebyl nikdy předtím v žádném smluvním vztahu. Za spam se považuje také jakékoliv sdělení, sloužící k přímé či nepřímé propagaci zboží, služeb, které není jasně a zřetelně označeno jako obchodní sdělení, skrývá nebo utajuje totožnost odesílatele či je zasláno bez platné adresy, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.

8.9. V případě porušení povinnosti Uživatele podle čl. 8.9. podmínek je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

8.10. Uživatel tímto souhlasí s tím, že u emailové zprávy odeslané v rámci Služby bude automaticky přidána identifikační patička Poskytovatele. Uživatel má možnost požádat o změnu patičky.

## **CENA SLUŽBY**

8.12. Výše úhrady za užívání Služby je uvedena na stránkách [www.automail.cz](http://www.automail.cz). Výše úhrady za Službu u Business účtu závisí na počtu aktivních unikátních kontaktů Uživatele, které prostřednictvím Služby Uživatel oslovuje a aktuálního Ceníku Poskytovatele.

8.13. Typ Služby (Start-up, Basic, Small, Business, Premium a Individual) si Uživatel volí při objednání placené verze Služby. Uživatel má možnost během trvání smluvního vztahu měnit vybraný tarif Služby. Pravidla a podmínky změny tarifu jsou uvedeny na Webovém rozhraní.

## **9. PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY CARPLEX**

9.1. Tento čl. 9 Podmínek představuje speciální úpravu vztahující se k poskytování služby CARPLEX, která se použije přednostně před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.

### **PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

9.2. Poskytovatel se zavazuje zálohovat veškerá data Uživatele jednou denně. Poskytovatel garantuje dostupnost Služby tzv. SLA (service level agreement) a to 95 % v příslušném zúčtovacím období.

9.3. Do výpočtu SLA se nezapočítávají neodvratitelné objektivní důvody (např. odstávka energie, výpadek přípojného bodu k internetu, výpadek serveru poskytovaného třetím subjektem pro provozování Služby Poskytovatele, a další neúmyslné výpadky provozu serveru, které jsou technického charakteru), a nebo přerušení provozu z důvodu systémových zásahů Poskytovatele do software CARPLEX a jeho údržba.

9.4. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za újmu (škodu), která Uživateli vznikne z důvodu nedostupnosti Služby vzniklé z objektivních důvodů nezaviněných Poskytovatelem nebo systémovými zásahy Poskytovatele do softwaru CARPLEX nebo jeho údržbou.

### **CENA SLUŽBY**

9.5. Seznam tarifů je k dispozici na Webovém rozhraní.

Vybraný tarif Služby si Uživatel volí při registraci, podpisu Smlouvy o Dílo v případě úprav na míru, nebo v rámci Uživatelského účtu změnou tarifu Služby.

## 10. PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY EMA INTRANET

10.1. Tento čl. 10 Podmínek představuje speciální úpravu vztahující se k poskytování služby EMA INTRANET, která umožňuje spravovat firemní dokumenty a pomocí svých funkcí pomáhat řídit firmu v souladu s níže uvedenými podmínkami. Tato speciální úprava se použije přednostně před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.

### PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

10.2. Uživatel není oprávněn EMA INTRANET zpřístupnit jakýmkoli způsobem třetím osobám, působícím mimo firmu Uživatele. To neplatí pro Agentury ve vztahu ke svým zákazníkům.

10.3. Poskytovatel umožňuje převést agenturní licenci na koncového zákazníka na základě žádosti Agentury odeslané na e-mail [info@ema-intranet.com](mailto:info@ema-intranet.com).

10.4. Uživatel dále zejména není oprávněn využívat EMA INTRANET k jakýmkoli účelům odporujícím podmínkám smluvního vztahu s Poskytovatelem nebo právním předpisům. V případě porušení těchto povinností by Uživatel porušoval práva duševního vlastnictví Poskytovatele.

10.5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat Uživateli technickou podporu a pravidelné aktualizace EMA INTRANETu bezplatně po dobu trvání licenční smlouvy.

10.6. Poskytovatel Uživateli neodpovídá za žádnou přímou či nepřímou újmu, která uživateli vznikne v souvislosti s využíváním EMA INTRANETu.

10.7. V případě, že je vydána aktualizace EMA INTRANETu, Poskytovatel neodpovídá za případnou nekompatibilitu s vloženými daty do EMA INTRANETu. V případě nekompatibility se Poskytovatel zavazuje opravit a přizpůsobit nejnovější verzi EMA INTRANETu do 20 dnů ode dne provedení aktualizace.

10.8. V případě, že Uživatel poruší své povinnosti tak, že výsledkem tohoto bude porušení právních předpisů (zejména předpisů na ochranu duševního vlastnictví) je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu vzniklé újmy.

### DOMÉNOVÉ SLUŽBY

10.9. Doménovými službami se rozumí zprostředkování nákupu domény prostřednictvím externích dodavatelů – Registrátorů DNS, a následné podpory nebo poskytnutí domény 3. řádu na serveru Poskytovatele. Uživatel při zřízení domény přes doménového Registrátora DNS souhlasí s

obchodními podmínkami tohoto registrátora. Domény 2. řádu, registrované přes Poskytovatele, budou vedeny na účtu Registrátora DNS. Jako držitel domény bude u domény uveden Uživatel. V případě žádosti ze strany Uživatele může Poskytovatel doménu vyjmout ze svého zákaznického účtu a dát ji do přímé správy držitele za předpokladu, že tato možnost ze strany Registrátora DNS v době žádosti Uživatele existuje. Uživatel v takovém případě nemá nárok na vrácení případných poplatků za nevyužití období užívání domény.

10.10. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost v případech, kdy bez jeho viny nemohla být registrace domény řádně provedena a dokončena.

10.11. Uživatel je po zakoupení domény jejím vlastníkem. Poskytovatel vystupuje pouze jako prostředník při registraci domény a její technické podpoře. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost v případě, že nedojde k obnovení domény, a to z jakýchkoli důvodů (zejména neuhrazení ceny za prodloužení platnosti domény apod.)

10.12. Smlouva o doménových službách se uzavírá na dobu trvání licence k aplikaci EMA INTRANET.

## **11. PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY INSIGHTSOFA**

11.1. Tento čl. 11 Podmínek představuje speciální úpravu vztahující se k poskytování služby INSIGHTSFOA, která se použije přednostně před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.

11.2. Poskytovatel garantuje dostupnost Služby tzv. SLA (service level agreement) a to 95 % v příslušném zúčtovacím období. Do výpočtu SLA se nezapočítávají neodvratitelné objektivní důvody nezávislé na vůli Poskytovatele (např. odstávka energie, výpadek přípojného bodu k internetu, výpadek serveru poskytovaného třetím subjektem pro provozování Služby Poskytovatele, případně další nezaviněné výpadky provozu serveru technického charakteru), nebo přerušení provozu z důvodu systémových zásahů Poskytovatele do software INSIGHTSOFA a jeho údržba.

11.3. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za újmu (škodu), která Uživateli vznikne v důsledku nedostupnosti Služby z objektivních důvodů nezávislých na vůli Poskytovatele nebo systémovými zásahy Poskytovatele do softwaru INSIGHTSOFA nebo jeho údržbou.

### **CENA SLUŽBY**

11.4. Ceny služby jsou k dispozici na webovém rozhraní. Uživatel volí při registraci nebo v rámci

Uživatelského účtu změnou tarifu Služby vyplněním on-line objednávkového formuláře, nebo tak skutečným podepsáním Smlouvy o spolupráci mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

## **12. DOBA TRVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

12.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li v těchto Podmínkách nebo Smlouvě stanoveno jinak, a může skončit některým z následujících způsobů:

- (a) dohodou stran ke dni uvedenému v takové dohodě;
- (b) výpovědí kterékoliv ze stran bez udání důvodů s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé straně;
- (c) odstoupením od Smlouvy dle čl. 13 Podmínek.

12.2. V případě ukončení smluvního vztahu nemá Uživatel právo na vrácení poměrné části zaplacené a nevyužité ceny za využívání Služby (s výjimkou garance vrácení peněz podle 13.1 Podmínek.

12.3. Poskytovatel se zavazuje neobnovitelně smazat Obsah Uživatele včetně vložených osobních údajů do 30 dnů od zániku Smlouvy, ledaže je dohodnuto jinak.

## **13. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

### **13.1. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY UŽIVATELE – GARANCE VRÁCENÍ PENĚŽ**

Poskytovatel poskytuje Uživateli možnost při prvním nákupu odstoupit od Smlouvy s garancí vrácení peněz pro případ, že se Službou nebude spokojen či zjistí, že zakoupená Služba pro něj není vhodná. Uživatel může garance vrácení peněz využít do 30 dnů od uhrazení ceny Služby za první předplacené období. Pro účely vrácení peněz Uživatel zvolí účet, kam mu mají být peníze zaslány. Na vrácenou částku vystaví Poskytovatel opravný daňový doklad. Poskytovatel se zavazuje vrátit Uživateli peníze do 30 dnů ode dne potvrzení přijetí opravného daňového dokladu ze strany Uživatele (netýká se Uživatelů, kteří jsou spotřebiteli).

### **13.2. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY POSKYTOVATELE**

V případě, že Uživatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou zákonem nebo Smlouvou nebo je v prodlení déle než 30 dnů s jakoukoliv platbou za Službu, má Poskytovatel právo omezit Uživateli užívání Služby a/nebo od Smlouvy odstoupit.

Uživateli v případě odstoupení od Smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvótní části zaplacené ceny za využívání Služby.

### **13.3. Odstoupení ze strany uživatele-spotřebitele**

Uživatel-spotřebitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě do 14 dnů od jejího uzavření bez jakékoliv sankce.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy je spotřebitel povinen informovat Poskytovatele o odstoupení od Smlouvy elektronicky na emailovou adresu Poskytovatele [info@roucek-group.cz](mailto:info@roucek-group.cz). Cena za Službu bude Uživateli vrácena stejným způsobem, jako byla obdržena, a to do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.

### **13.4. REKLAMACE**

Uživatel je oprávněn reklamovat Služby, doplňkové služby a další plnění, pokud neodpovídají popisu na Webovém rozhraní, nejsou poskytovány po objednanou dobu nebo jsou z jiného důvodu v rozporu se Smlouvou a těmito Podmínkami.

Reklamací je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli co nejdříve po zjištění závady (nejpozději však do 6 měsíců od zjištění), a to prostřednictvím uživatelského účtu nebo na kontaktní e-mail

Poskytovatele. Reklamace by měla obsahovat popis závady a všechny k tomu relevantní skutečnosti.

Zároveň s oznámením závady oznámí Uživatel způsob, kterým by chtěl reklamaci řešit. Můžete si vybrat poskytnutí náhradní Služby nebo bezplatné prodloužení předplaceného období, případně můžete od Smlouvy odstoupit. Pokud využijete reklamaci formou emailové korespondence, kontaktujte Poskytovatele na adrese [info@roucek-group.cz](mailto:info@roucek-group.cz).

Právo z vadného plnění Služby AUTOMAIL musí Uživatel uplatnit nejpozději do dvou dnů po opětovném zprovoznění Služby AUTOMAIL. Později podaná reklamace bude odmítnuta a Uživatel ztrácí nároky z odpovědnosti za vady.

Poskytovatel rozhodne o reklamaci do tří (3) dnů. O tomto bude Uživatele informovat emailem. Je-li reklamace shledána oprávněnou, Poskytovatel reklamaci vyřídí do třiceti (30) dnů.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na úhradu ceny za poskytnutou Službu.

## **14. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI**

14.1. Použití Služby je na vlastní riziko Uživatele. Poskytovatel neodpovídá za žádnou přímou ani nepřímou škodu nebo újmu, včetně ztráty uložených dat, která je důsledkem užití nebo nemožnosti užití Služby či Webového rozhraní. Pokud by navzdory výše uvedenému byla shledána povinnost Poskytovatele k náhradě škody nebo újmy, je tato povinnost omezena pouze do výše úhrady za Službu za posledních 30 dnů předplatného.

14.2. Poskytovatel dále Uživateli neodpovídá za jakoukoliv přímou či nepřímou škodu, která Uživateli vznikne v souvislosti s nedoručením e-mailu či doručení poškozeného či neúplného e-mailu, či v



souvislosti s nedoručením dokladů (faktur) či doručením poškozeného či neúplného e-mailu s dokladem.

14.3. Poskytovatel neodpovídá za znemožnění či omezení Služby užívané Uživatelé způsobené poruchami provozu sítě Internet, jakož i jinými okolnostmi technické povahy, které Poskytovatel není schopen ovlivnit nebo jejichž řešení vyžaduje součinnost třetích stran. (např. nedostupnost serveru využívaného Poskytovatelem pro chod Služby).

14.4. Poskytovatel nenes odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Webového rozhraní či Služby nebo v důsledku jejich užití v rozporu s jejich určením. Při využívání Webového rozhraní a Služeb nesmí Uživatel používat mechanismy, programové vybavení, skripty nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz, tj. především narušit funkci systému nebo nepřiměřeně zatěžovat systém, a dále nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla Uživateli nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící Webové rozhraní a Službu a užívat Webové rozhraní či Službu nebo jejich části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.

## **15. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

15.1. Při využívání Služeb na základě Smlouvy nás jako správce osobních údajů pověřujete k provádění vymezených operací s osobními údaji, které jste uložili do některé z našich aplikací AutoMail, Carplex, InsightSofa nebo EMA Intranet, a my Vaše pověření přijímáme a zavazujeme se tyto osobní údaje zpracovávat férově a v souladu s platnými právními předpisy.

15.2. Očekáváme, že i Vy hrajete fěr a zákonnost zpracování osobních údajů pro Vás není jen prázdná fráze. My jako Poskytovatel a zpracovatel osobních údajů prohlašujeme a zaručujeme Vám, že:

- (a) splňujeme veškeré zákonné povinnosti, které pro nás z GDPR a jiných právních předpisů týkající se ochrany osobních údajů vyplývají;
- (b) budeme po celou dobu trvání Smlouvy pro Vás zpracovávat osobní údaje v souladu s českým právním řádem, zejména v souladu s GDPR;
- (c) budeme po celou dobu trvání Smlouvy vést řádné záznamy o činnostech zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 30 odst. 2 GDPR;
- (d) budeme podle této Smlouvy zpracovávat ve vztahu k vymezeným subjektům údajů pouze osobní údaje v rozsahu a pro účel tak, jak jsme se dohodli;
- (e) data zpracováváme výhradně v Evropské unii nebo v zemích, které zajišťují odpovídající úroveň ochrany na základě rozhodnutí Evropské komise.

15.3. Vy jako Uživatel a správce osobních údajů prohlašujete a zaručujete nám, že:

- (a) budete v aplikacích uchovávat a pracovat pouze s aktuálními osobními údaji a pro jejich zpracování budete mít vždy a za všech okolností platný zákonný titul;
- (b) splňujete veškeré zákonné povinnosti, které pro Vás z GDPR a jiných právních předpisů vyplývají;
- (c) plníte vůči subjektům údajů ve vztahu k osobním údajům informační povinnosti, vedete záznamy o činnostech zpracování a přijali jste organizační opatření k vyřizování podnětů a uplatňování práv subjektů údajů;
- (d) nejste si vědomi žádného rizika porušení platných právních předpisů v souvislosti s dosavadním zpracováním osobních údajů.

15.4. Osobní údaje pro Vás začneme zpracovávat od okamžiku, kdy některou z našich aplikací zaplníte prvním osobním údajem. Pozor, to platí i pro zkušební verze našich aplikací, za které neplatíte.

15.5. Osobní údaje budeme zpracovávat po dobu, kdy bude mezi Vámi a námi trvat Smlouva (i pokud za Služby neplatíte).

15.6. Pokud dojde k zániku Smlouvy, vyzveme Vás k neprodlenému vymazání osobních údajů z aplikací. Pokud naši výzvě nevyhovíte, budeme oprávněni do 30 dnů ode dne zániku Smlouvy osobní údaje uložené v našich aplikacích neobnovitelně vymazat.

15.7. Při ukončení zpracování osobních údajů se zavazujeme:

- a. osobní údaje z našich aplikací vymazat a deaktivovat Vaše uživatelské účty do 30 dnů ode dne zániku Smlouvy;
- b. vymazat veškeré existující kopie osobních údajů, ledaže to nedovolují platné právní předpisy do 30 dnů ode dne zániku Smlouvy.

15.8. Pokud nebylo dohodnuto jinak nebo jste nás neupozornili jinak, vycházíme z toho, že:

do našich aplikací nevkládáte zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje).

osobní údaje se týkají obecně Vašich zákazníků, obchodních partnerů, známých a slibujete nám, že pokud do aplikací vložíte osobní údaje zvláště zranitelných kategorií osob, například dětí, činíte tak na vlastní odpovědnost.

15.9. Osobní údaje budeme zpracovávat manuálně i automatizovaně.

15.10. Osobní údaje budeme zpracovávat v elektronické podobě.

15.11. Slibujeme Vám, že budeme osobní údaje zpracovávat s odbornou péčí.

15.12. Osobní údaje, které můžeme z Vašeho pověření zpracovávat, jsou ty údaje, které nahrajete do některé z našich aplikací: AutoMail, Carplex, InsightSofa, EMA Intranet nebo budou získány prostřednictvím funkčnosti některé z aplikací. Jedná se o následující osobní údaje:

Osobní údaje, které do aplikace nahrajete	AutoMail	InsightSofa	Carplex	EMA Intranet
Email, jméno, příjmení, adresa, fakturační adresa, telefon	X	X	X	X
<b>Údaje, které se dají získat v rámci funkčnosti aplikace</b>				
IP Adresa	X	X	X	
Pohlaví	X	X	X	X
Chování příjemce (otevírání, klikání, apod.)	X	X	X	
Včasnost platby a platební morálka	X	X	X	X
Chování uživatele	X	X	X	

15.13. Výše uvedené osobní údaje budeme na základě Vašeho pověření zpracovávat k účelům, které vycházejí z funkčnosti a poslání jednotlivých aplikací, a to následovně:

(a) AutoMail: získávání a ukládání osobních údajů prostřednictvím webových formulářů, zajištění double opt-in kampaní, odesílání obchodních sdělení, odesílání transakčních e-mailů, získávání doplňujících údajů o zájmech odběratelů na základě jejich chování v e-mailové kampani (otevření, prokliky), statistiky, plnění práv subjektů údajů, předávání do jiných aplikací na základě přání správce.

(b) InsightSofa: získávání a ukládání osobních údajů prostřednictvím webových formulářů, sběr zpětné vazby prostřednictvím emailů, odesílání transakčních e-mailů, získávání doplňujících údajů o zájmech a zkušenostech odběratelů, jejich chování (otevření, prokliky), statistiky, plnění práv subjektů údajů, předávání do jiných aplikací na základě přání správce.

(c) EMA Intranet: ukládání osobních údajů Uživatele, které sám do aplikace nahraje. Umožnění spolupráce mezi zaměstnanci (mají vloženy své osobní údaje) a efektivní vyhodnocování těchto osobních údajů k poskytnutí efektivnější spolupráce v týmu, předávání do jiných aplikací na základě přání správce.

(d) Carplex: ukládání osobních údajů zákazníků prodeje osobních vozů za účelem jejich snadnější správy a ulehčeného oslovení. Měření chování, rozesílání adresných elektronických komunikací a předávání osobních údajů do dalších systému dle přání Uživatele.

15.14. Tato uvedená zpracování ovládáte vždy Vy jako správce používáním vybraných funkcí jednotlivých aplikací.

15.15. Kromě výše uvedených účelů můžeme provádět zpracování na základě Vašeho pověření za účelem poskytnutí technické a administrativní podpory (kontrola nastavení funkcí, diagnostika ohlášeného problému, kontrola tarifu, kontrola počtu objednávek apod.) Poskytnutí technické podpory může zahrnovat také zásah programátora (úprava dat v účtu na přání uživatele, oprava technických chyb apod.), či technický zásah scriptem.

15.16. Zavazujeme se, že budeme osobní údaje uchovávat a zpracovávat bezpečně a budeme používat veškeré přiměřené bezpečnostní systémy a postupy obvyklé pro zpracování osobních údajů.

15.17. Zavazujeme se bránit, případně podniknout veškeré možné kroky k zamezení neoprávněnému přístupu, kopírování, úpravě, ukládání, reprodukci, zveřejnění nebo distribuci osobních údajů.

15.18. Prohlašujeme, že jsme přijali a dodržujeme technická a organizační opatření ochrany osobních údajů, zejména:

- (a) jsme schopni zajistit neustálou důvěrnost, integritu a dostupnost a odolnost systémů;
- (b) jsme schopni obnovit dostupnost osobních údajů v případě incidentu;
- (c) máme nastavený proces pravidelného testování mechanismů a opatření, které mají na starost monitoring a zabezpečení zpracování;
- (d) všechny naše aplikace a weby běží na šifrovaném protokolu https;
- (e) všichni administrátoři se do systémů hlásí prostřednictvím dvoufázového ověření;
- (f) počítače všech vývojářů jsou šifrovány;
- (g) ochrana přihlašovacích formulářů proti brute force útokům;
- (h) jsou logovány všechny přístupy ke klientským datům, a to nejen z pohledu uživatelů, ale i z pohledu administrátorů;
- (ch) redundantní serverová infrastruktura, která zajišťuje, že v případě poruchy stroje převezme její práci jiný stroj a zabezpečí tak nepřerušovaný chod aplikace;
- (i) naši zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v oblasti ochrany osobních údajů a práce s osobními údaji.

15.19. V případě, že kterákoliv ze Stran zjistí, že:

- (a) došlo nebo může bezprostředně dojít k neoprávněnému či nezákonnému zpracování osobních údajů;

b) došlo nebo může bezprostředně dojít ke ztrátě, poškození nebo zničení či jinému způsobu znehodnocení osobních údajů;

(c) nastalo jakékoliv podezření z narušení zabezpečení osobních údajů;

(d) třetí osoba získala nebo může získat neoprávněný přístup k osobním údajům;

je povinna toto bez zbytečného odkladu oznámit druhé Straně a poskytnout maximální součinnost k nápravě.

15.20. Pro poskytování komplexních služeb využíváme v nezbytných případech, zejména pokud něco perfektně neumíme, ty nejlepší subdodavatele. Jedná se zejména o zálohování dat, provoz serverové infrastruktury a zabezpečení. Dovolujeme si Vás ujistit, že na naše subdodavatele klademe minimálně stejné nároky, pokud jde o ochranu a zabezpečení osobních údajů, jako sami na sebe.

15.21. Tímto výslovně souhlasíte s využitím dalších zpracovatelů podle naší odpovědné volby pro dílčí zpracování osobních údajů podle této Smlouvy. My se naopak zavazujeme, že dohlédneme na to, aby se tito další zpracovatelé zavázali k ochraně a zabezpečení osobních údajů tak, jak to vyžadují platné právní předpisy a naše přísné požadavky.

15.22. Na písemné vyzvání Vám vždy rádi doložíme aktuální seznam subdodavatelů.

15.23. Zavazujeme se Vám poskytnout jakoukoliv potřebnou součinnost, kterou po nás jako zpracovateli osobních údajů lze rozumně požadovat. Pokud nás vyzvete a dáte nám přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než 15 dnů, vždy Vám vyjdeme vstříc.

15.24. Jsme maximálně nápomocni pomoci Vám s vyřizováním podnětů a žádostí subjektů údajů při uplatňování jejich práv.

15.25. Níže Vám poskytujeme přehled, zda jde přímo v jednotlivých ROUCEK Group s.r.o. aplikacích vyřídit uplatněná práva subjektů údajů.

	<b>AutoMail</b>	<b>InsightSofa</b>	<b>Carplex</b>	<b>EMA Intranet</b>
Oprava a doplnění	Ano	Ano	Ano	Ano
Přenositelnost	Ano	Ano	Ne	Ano
Právo na přístup	Ano	Ano	Ano	Ano
Výmaz (trvalý)	Ano (30 dnů)	Ano (30 dnů)	Ano (30 dnů)	Ano (30 dnů)

15.26. Pokud aplikace neumožňuje uplatněné právo vyřídit napřímo, můžete nás kdykoliv požádat o součinnost na našich kontaktních emailech. Uvedené lhůty platí i pro vyřízení žádostí prostřednictvím e-mailu.

15.27. Všechny informace, které získáme v souvislosti se zpracováním osobních údajů považujeme za důvěrné informace. Zavazujeme se, že důvěrné informace neposkytneme třetí straně a nepoužijeme je k jinému účelu než pro plnění povinností ze Smlouvy, s výjimkou příslušných státních a jiných správních úřadů a soudů, pokud jsou strany povinny podle obecně závazných předpisů jim tyto informace poskytnout, nebo informací, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením této Smlouvy.

15.28. Zaručujeme Vám, že k povinnosti mlčenlivosti v rozsahu tohoto článku Smlouvy jsou zavázáni naši zaměstnanci a jiní spolupracovníci, se kterými jsme ve smluvním vztahu, a kteří vykonávají činnosti související se Smlouvou a jejím plněním a poskytováním Služeb.

15.29. Pro kontakt s námi ve věci zpracování osobních údajů a jejich ochrany můžete využít následující kontakty: [info@roucek-group.cz](mailto:info@roucek-group.cz)

## **16. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

16.1. V případě, že dojde mezi Uživatelem spotřebitelem a Poskytovatelem ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit smírně, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní vyřešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

17.1. Pokud vztah související s užitím Webového rozhraní nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem.

17.2. Tam, kde zákon, Smlouva nebo tyto Podmínky vyžadují komunikaci v písemné formě, postačí, je-li zpráva odeslána prostřednictvím emailu nebo jinými prostředky elektronické komunikace, které nevyvolávají pochybnosti o obsahu zprávy a jejich odesílateli.

17.3. Pokud Uživatel svým zaviněním znemožní, aby mu Poskytovatel mohl účinně doručovat písemnosti (zejména tím, že nesdělí Poskytovateli aktuální doručovací adresu), jedná se o zmaření

doručování (ve smyslu § 570 odst. 1 občanského zákoníku) a má se za to, že písemnost zasláná na poslední známou doručovací adresu Uživatele Uživateli řádně došla třetí den po jejím odeslání.

17.4. Je-li některé ustanovení Podmínek neplatné nebo neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

17.5. Znění Podmínek může Poskytovatel měnit či doplňovat. Změny Podmínek je Poskytovatel povinen Uživateli oznámit e-mailem na adresu uvedenou v uživatelském účtu nejméně 30 dní před tím, než změna nabude účinnosti. Uživatel je oprávněn ve lhůtě 10 dnů od obdržení oznámení o změně Podmínek písemně vypovědět z tohoto důvodu smlouvu, přičemž výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď smlouvy doručena Poskytovateli. Pokud Uživatel smlouvu ve stanovené lhůtě nevypoví, platí, že se změnou Podmínek souhlasí. Práva a povinnosti stran se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

17.6. Toto aktuální znění Podmínek je platné a účinné od 25. května 2018 a nahrazuje v plném rozsahu dřívější znění obchodních podmínek.