

Všeobecné obchodní podmínky v souvislosti s prodejem produktů společnosti ESET společnosti Kristýn služebník s.r.o. a souvisejícími službami

I. Základní ustanovení

1.1 Obchodní společnost Kristýn služebník s.r.o. vydává tímto dle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky v souvislosti s prodejem produktů společnosti ESET (dále jako "VOP"), které upravují prodej produktů společnosti ESET a poskytování služby zprostředkování funkcionalit produktu ESET Protect (dříve „Security Management Center“) od společnosti ESET.

1.2. Smluvní vztahy mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí Občanským zákoníkem a právním řádem České republiky.

II. Smluvní strany

2.1. Kristýn služebník s.r.o. se sídlem Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, IČO: 28641931, vedená u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka 45048 (dále jako "Provozovatel"). Kontaktní emailová adresa je it@kristyn.cz a pro poštovní korespondenci: Kristýn služebník s.ro., Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, Česká republika.

2.2. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které Kristýn služebník s.r.o. poskytuje Služby resp. Produkty na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito VOP (dále jako "Zákazník").

2.3 Uzavřením Smlouvy, zasláním Objednávky a/nebo potvrzením Objednávky vyjadřuje Zákazník svůj jednoznačný souhlas a porozumění s VOP a všemi podmínkami souvisejícími s objednanou Službou, resp. Produktem, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané Služby resp. Produktu dle nabídky Provozovatele. Zákazník i Provozovatel jsou povinni v průběhu trvání Smlouvy dodržovat všeobecně platné právní předpisy, ustanovení Smlouvy, VOP a dalších podmínek v případě, že jsou součástí Zákazníkem objednané Služby.

III. Definice pojmů

Následující pojmy začínající velkým písmenem mají pro účely těchto VOP uvedený význam:

3.1. **Akceptace:** okamžik, kdy byla služba, resp. produkt dostupná/ý na základě VOP a/nebo Smlouvy, resp. okamžik, kdy má Zákazník možnost začít využívat službu, resp. produkt. Provozovatel negarantuje zahájení využívání služby okamžikem doručení Objednávky ze strany Zákazníka, ani okamžikem přijetí platby od Zákazníka, resp. Zákazníkovi tím automaticky nevzniká nárok na dostupnost služby ani na zahájení jejího čerpání.

3.2. **Kontaktní adresa Provozovatele:** je poštovní adresa a/nebo adresa elektronické pošty uvedená v článku 2.1. VOP.

3.3. **Kontaktní adresa Zákazníka:** poštovní adresa místa a/nebo adresa elektronické pošty vedená v rámci objednávky Zákazníka. Není-li výslovně řečeno jinak, považuje se za ni sídlo zákazníka a/nebo e-mailová adresa, z níž je realizována objednávka.

3.4. **Objednávka:** objednávka služeb resp. produktu Provozovatele vytvořená Zákazníkem písemně nebo objednávka, kterou zákazník potvrdí úhradou výzvy k platbě a/nebo daňového dokladu vztahujícího se k dané službě v případě objednávky učiněné jinak, než písemně.

3.5. **Oznámení:** písemná notifikace či upozornění zaslaná na Kontaktní adresu Zákazníka nebo zpřístupněná Zákazníkovi v rámci online rozhraní Webových stránek Provozovatele.

3.6. **Písemný, Písemně:** sdělení nebo dokument smluvní strany v listinné nebo elektronické formě, doručený na kontaktní adresu pro písemný styk druhé strany nebo umístěný/poskytnutý na Webových stránkách Provozovatele.

3.7. **Provozovatel:** definován v čl. 2.1. VOP.

3.8. a) **Služba:** služba poskytovaná Provozovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Provozovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP.

b) **Produkt:** právo na užívání produktu společnosti ESET, které Provozovatel Zákazníkovi nabízí v souladu s partnerskou smlouvou se společností ESET; právo na užívání produktu se řídí také Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti ESET a Podmínkami užívání produktu ESET (EULA).

c) Produkty je možné rozlišit na i) **produkty z programu Partner**, které mají jasně stanovenou časovou lhůtu, po kterou Zákazník získává právo na užívání produktu; ii) **produkty z programů MSP a ISP**, které mají formu opakovaného odběru s předem stanoveným fakturačním cyklem (standardní fakturační cyklus je kalendářní měsíc od 1. do posledního dne měsíce u MSP programu, u ISP programu je cyklus předplatného 30 dnů), kdy Zákazník objedná produkt v žádaném množství, které dle podmínek programu MSP a ISP společnosti Eset může ve stanovených intervalech měnit, a pokud nedojde k výslovnému odhlášení odběru, licence automaticky pokračuje (je automaticky objednána) ve zvoleném množství také v následujícím fakturačním cyklu / cyklu předplatného.

3.9. **Smlouva:** Písemná smlouva nebo smlouva uzavřená odesláním Objednávky Zákazníkem a její Akceptací ze strany Provozovatele, na základě které vzniká smluvní vztah mezi Provozovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP. Poskytnutí kontaktních a fakturačních údajů Zákazníkem v rozsahu požadovaném Provozovatelem spolu s prokazatelným vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP je vždy nezbytnou součástí Smlouvy. Prokazatelným vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP se rozumí souhlas podaný prostřednictvím internetové sítě nebo Písemné smlouvy.

3.10. **VOP:** viz článek 1.1. VOP. V souladu s nimi Provozovatel poskytuje, resp. poskytne Zákazníkovi (na základě Smlouvy) Služby, resp. Produkty za podmínek definovaných těmito VOP a/nebo Smlouvou. Uzavřením Smlouvy Zákazník schvaluje, že se se zněním VOP seznámil a souhlasí s tím, že se těmito VOP řídí smluvní vztahy mezi Provozovatelem a Zákazníkem, pokud tyto VOP a/nebo Smlouva nestanoví jinak. VOP včetně příloh, ceník služeb a ostatní smluvní cenová ujednání jsou součástí Smlouvy a tvoří její úplný obsah.

3.11. **Webové stránky Provozovatele:** online rozhraní na adrese www.kristyn.cz, v jehož rámci je Zákazníkovi poskytnuty VOP a informace o službách a produktech přístupných Zákazníkovi a/nebo Provozovateli.

3.12. **Zákazník:** definován v čl. 2.2. VOP, dále také jako „Vy“.

3.13. **Oprávněná osoba:** Statutární orgán Zákazníka nebo ten, koho Zákazník v rámci objednávky určil jako osobu zplnomocněnou pro další zastupování Zákazníka v otázkách nastavení Služeb nebo specifikace dodávky a převzetí Produktů. Pro účely těchto VOP se za pokyn Oprávněné osoby výslovně považuje požadavek vznesený skrze autorizovaný komunikační kanál (e-mail, telefon).

3.14. **Autorizovaný komunikační kanál:** smluvní strany se výslovně dohodly, že za autorizovaný komunikační kanál Zákazníka může Provozovatel považovat: datovou schránku Zákazníka, telefonní a e-mailový kontakt na vedení Zákazníka zveřejněný na webových stránkách Zákazníka, e-mailovou adresu určenou pro navázání licencí nebo e-mailovou adresu, ze které již byla dříve uzavřena objednávka, u níž začalo plnění.

IV. Doba trvání Smlouvy

A) Produkty z programu Partner

4.1. Smlouva se v případě, že Smlouva nebo VOP nestanoví jinak, uzavírá na dobu určitou. Délka trvání Smlouvy je určena písemnou dohodou mezi Zákazníkem a Provozovatelem nebo volbou délky fakturačního období při odeslání Objednávky Zákazníkem, v takovém případě bude vystavena výzva k platbě a/nebo faktura k danému období. K obnovení Smlouvy v jejím aktuálním znění dojde vždy s uhrazením účtované částky pro nové fakturační období této již existující Služby. Pokud Zákazník neoznámí před skončením fakturačního období, že o trvání Služby pro další fakturační období již nemá zájem, a pokud k úhradě částky účtované pro nové fakturační období nedojde, považuje se poslední den fakturačního období za den odeslání nové Objednávky.

4.2. Smluvní vztah zaniká z následujících důvodů:

4.2.1. uplynutím sjednané doby,

4.2.2. Písemnou dohodou mezi smluvními stranami, 4.2.3. Písemnou výpovědí Smlouvy. Obě smluvní strany mají právo tuto Smlouvu vypovědět, pouze však z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě. Smlouva v souvislosti s Produkty a Službami z programu Partner zanikne ukončením příslušného fakturačního období, není-li ve VOP nebo Smlouvě stanoveno jinak. 4.2.4. odstoupením od Smlouvy. Obě smluvní strany mají právo od této Smlouvy kdykoli odstoupit z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze smluvních stran. 4.2.5. Byla-li Smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (přijetím na Webových stránkách Provozovatele), má Zákazník, je-li fyzickou osobou v pozici spotřebitele, právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a jakékoliv sankce do 14 dnů od Akceptace ze strany Provozovatele.

4.3. Zákazník se zavazuje vyrovnat veškeré neuhrazené pohledávky a závazky vůči Provozovateli, které vyplývají ze Smlouvy nejpozději do 20 kalendářních dnů po zániku Smlouvy.

4.4. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že pokud uhradí platbu za produkt společnosti ESET prodávány Provozovatelem, nebo obdrží licence pro užití produktu, před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem či mimo obchodní prostory, může být tato služba poskytnuta nevratně. V takovém případě nemá Zákazník právo na odstoupení od Smlouvy.

4.5. Pokud se nejedná o případ dle předchozího článku a Zákazník odstoupí od Smlouvy v zákonné lhůtě, vrátí Provozovatel Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí oznámení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy, platby, které Provozovatel od Zákazníka v rámci Smlouvy obdržel. Zákazník se v takovém případě zavazuje k uhrazení poměrné části ceny za dodané Služby.

4.6. Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti uhradit Provozovateli veškeré platby plynoucí z poskytovaných Služeb, resp. Produktů až do zániku Smlouvy ani odpovědnosti za případné Provozovateli způsobené škody.

B) Produkty z MSP a ISP programu

4.7. Smlouva týkající se užívání produktů Eset z MSP nebo ISP programu a užívání služeb v souvislosti s produkty podle tohoto bodu, se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné ukončit písemnou výpovědí smlouvy analogicky k bodu 4.2.3. nebo odstoupením od smlouvy analogicky k bodu 4.2.4. Skutečnost, že Zákazník ve skutečnosti neodebírá, byť dlouhou dobu, v rámci MSP Programu žádný produkt, resp. že odebírá produkty v nulovém množství (Seat), není ukončením nebo vypovězením Smlouvy mezi Zákazníkem a Provozovatelem. Stejně tak není ukončení nebo vypovězením Smlouvy ukončení posledního předplatného v rámci ISP produktů.

4.8. V rámci MSP programu objednává Zákazník příslušný počet licencí zvoleného produktu nebo zvolených produktů. Cena produktu (SeatDay Price) je stanovena v rámci ceníku nebo individuální dohodnuté cenové za jeden licencoden (SeatDay – cena produktu za 1 den na 1 zařízení), přičemž Cenová hladina (Tier) Ceny produktu za jeden licencoden se odvíjí od počtu licencí (Seat) daného produktu k poslednímu dni v měsíci (LastDay Seats). Jestliže je poslední den v měsíci odebráno 0 licencí (tj. hodnota Seat je 0), stanovuje se Cenová hladina (Tier) podle dne s nejvyšším počtem odebraných licencí. Potvrzením Objednávky nebo uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Cenami Produktu seznámil, porozuměl Cenovým hladinám a jejich výpočtu včetně možnosti, že společnost Eset může ceny produktu změnit a Zákazníka předem informuje.

4.9. Množství odebíraných licencí produktu z MSP Programu může Zákazník měnit jednou za den buď sám prostřednictvím přiděleného přístupu do MSP Portálu, nebo prostřednictvím autorizovaného požadavku na Provozovatele. Fakturační cyklus odpovídá kalendářnímu měsíci, po jehož konci je zákazníkovi dle předchozího bodu VOP určena Cena produktu (SeatDay Price) dle skutečné Cenové hladiny (Tier) za uplynulý kalendářní měsíc, a fakturovány odebrané licencodny. Přitom pro výpočet faktury je podstatná evidence odebraných licencí v rámci MSP Portálu (tj. výše LastDay Seats, a celkový počet SeatDays u každého produktu za právě skončené fakturační období).

4.10. V rámci ISP Programu objednává Zákazník předplatné na příslušný počet licencí zvoleného Produktu z ISP Programu na období 30 dnů počínajících běžet dnem objednání produktu (v tomto bodě dále také jako „Cyklus předplatného“ nebo „období“), a to za předem stanovenou cenu. Při objednávce zadává zákazník údaje k platbě produktu a v rámci objednávky standardně zaplatí objednaný Produkt na 1 Cyklus předplatného. Pokud zákazník autorizovaným požadavkem nebo přes svou Zákaznickou administraci předplatného před uplynutím Cyklu předplatného předplatné nezruší, předplatné se automaticky obnoví po skončení Cyklu předplatného. Nedojde-li se v rámci automatické obnovy předplatného k úhradě platby na další období, je zákazník vyzván k úhradě předplatného. Je-li zákazník v prodlevě z úhradou předplatného o 5 kalendářních dnů, může mu být předplatné jednostranně Provozovatelem zrušeno pro neplnění povinností Zákazníka dle bodů 5.5. a 5.6. VOP. Tím není dotčeno právo Provozovatele žádat po Zákazníkovi úhradu předplatného za celé poslední započaté období, které Zákazník uznává a zavazuje se je v souladu s těmito VOP uhradit.

V. Platby

5.1. Po uzavření Smlouvy zajišťuje Provozovatel poskytování Služby pro období, které bylo sjednáno ve Smlouvě, nebo v souladu se Smlouvou dodá Zákazníkovi licenci k zakoupenému Produktu.

5.2. Zákazník dává včasným uhrazením účtované částky za dané fakturační období najevo, že má zájem o obnovení Smlouvy, a vyjadřuje souhlas s případnou úhradou a započtením veškerých případných doplňkových služeb tak, jak je Zákazník v okamžiku vystavení obnovovací faktury využívá.

5.3. Zákazník je oprávněn měnit rozsah objednané Služby, resp. Produktu pro následující fakturační období, pokud není stanoveno jinak, a to v rozsahu aktuální nabídky a v rámci aktuálního ceníku Služeb Provozovatele, resp. aktuálního ceníku společnosti ESET. Účinnost takových změn nastane prvním dnem fakturačního období následujícího po akceptaci změny ze strany Provozovatele.

5.4. Dokončením objednávky nebo zasláním Závazné objednávky vyjadřuje Zákazník souhlas s cenou za objednanou službu. Ceny za služby jsou stanoveny na základě aktuálně platného ceníku, který je umístěn na Webových stránkách Provozovatele. Ceny za produkty jsou stanoveny na základě aktuálně platného ceníku společnosti ESET. Pokud není na stránkách uvedeno jinak, ceny nabízených služeb a produktů jsou zveřejňovány, resp. zasílány Zákazníkovi bez DPH.

5.5. Zákazník je v plné míře odpovědný za správné a včasné provedení platby. Platba musí být uhrazena ve správné výši, pod správným variabilním symbolem a na správný bankovní účet Provozovatele. Veškeré poplatky související s platbou jsou hrazeny ze strany Zákazníka, jedná se především o poplatek za odchozí platbu, poplatek za mezinárodní platbu, poplatek za platbu platební kartou.

5.6. Platba se považuje za uhrazenou v momentě, kdy je na správný bankovní účet Provozovatele připsána účtovaná částka. V případě, že bude částka ze strany Zákazníka uhrazena nesprávně, služba bude považována za neuhrazenou. Provozovatel zajistí včasné informování Zákazníka o nutnosti provedení platby, a to formou Oznámení.

5.7. Po připsání platby ze strany Zákazníka na účet Provozovatele uskutečněné na základě výzvy k platbě vystaví Provozovatel na platbu do 15 dnů řádný daňový doklad. Zákazník souhlasí, aby mu byl daňový doklad vystaven a zaslán na jakoukoli Kontaktní adresu Zákazníka, včetně kontaktní adresy pro elektronickou poštu. K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění. Zákazník je oprávněn takto vystavené daňové doklady písemně reklamovat do 15 dnů od jejich obdržení. V případě, že bude reklamace podána po této 15denní lhůtě, bude považována za neplatnou.

5.8. V případě prodlení Zákazníka s platbou má Provozovatel právo účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% za každý den zpoždění platby. Zákazník je povinen uhradit Provozovateli náklady vynaložené na vymáhání dlužné částky.

5.9. Provozovatel má právo předat vymáhání svých pohledávek třetí straně.

5.10. Pokud není ve VOP nebo Smlouvě stanoveno jinak, výzvy k platbám nebudou vyjma MSP programu společnosti ESET posílány formou zálohových faktur, pouze oznámením, které nebude sloužit jako daňový doklad, přičemž služba bude zřízena, případně prodloužena, až v okamžiku, kdy byla platba ze strany Zákazníka připsána Provozovateli na správný bankovní účet. Ustanovení tohoto článku se netýkají objednávky a nákupu Produktů.

5.11. Zákazník ztrácí jakýkoliv nárok na vrácení částky za provozování Služby, resp. Produktu do konce fakturačního období v případě, že v průběhu fakturačního období nastane ukončení poskytování Služby nebo zánik Smlouvy. Toto ustanovení platí, pokud není ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak.

5.12. V případě převodu Smlouvy Zákazníka na třetí osobu nebo změny Zákazníka na třetí osobu na základě žádosti třetí osoby, bere na sebe třetí osoba také povinnost uhradit veškeré neuhrazené závazky původního Zákazníka a podpisem smlouvy potvrzuje, že se s touto povinností a výší závazků seznámila.

VI. Práva a povinnosti Provozovatele

6.1. Provozovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat Službu, resp. produkt dle Smlouvy a/nebo VOP.

6.2. Provozovatel má právo požadovat od Zákazníka nezbytné informace ke zjištění a ověření jeho totožnosti a svéprávnosti pro uzavření vzájemného vztahu.

6.3. Jestliže má Zákazník povinnost pro zajištění služby Provozovatelem doložit k objednávce další náležitosti vyplývající ze specifikace jednotlivých služeb nebo provést nějaký úkon, nabývá Smlouva účinnosti jedině, pokud Zákazník tyto náležitosti kumulativně splní.

6.4. Provozovatel může odmítnout poskytnutí Služeb nebo Produktu a uzavření Smlouvy se Zákazníkem v případech, kdy:

6.4.1. Zákazník odmítá přijmout VOP a/nebo jiné podmínky uvedené v návrhu Smlouvy,

6.4.2. Zákazník odmítá poskytnout údaje vyžádané Provozovatelem zcela, resp. poskytl Provozovateli neúplné nebo nepravdivé údaje,

6.4.3. je Zákazník právně nezpůsobilý k plnění svých závazků,

6.4.4. lze dle informací Provozovatele důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky,

6.4.5. Zákazník odmítá zaplacení zálohy,

6.4.6. jednání Zákazníka je v rozporu s právními předpisy, veřejným pořádkem či dobrými mravy,

6.4.7. je uzavření Smlouvy považováno Provozovatelem za pro něj nevýhodné.

6.5. Provozovatel má povinnost poskytnout Zákazníkovi formou Oznámení informace o skutečnostech, které znemožňují poskytování služeb dle Smlouvy, pokud jsou mu předem známy.

6.6. Pokud má Provozovatel v plánu omezit funkčnost Služby z důvodu zásahu do softwarových nebo hardwarových zařízení na dobu delší než 48 hodin, má povinnost informovat o tomto omezení Zákazníka formou Oznámení nejpozději 24 hodin předem.

6.7. Provozovatel má právo přerušit poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu pro účely oprav a údržby svých zařízení.

6.8. Provozovatel má právo přerušit poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu z důvodu znemožnění nebo omezení možnosti jejího poskytování neodvratitelnou událostí, kterou Provozovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit.

6.9. Provozovatel je oprávněn omezit provoz Služby v případě, že Zákazník Službu využívá nevhodně nebo pomocí nevhodných prostředků, jakými jsou například nevhodné softwarové prostředky nebo jejich nastavení. O případných nejasnostech týkajících se nevhodnosti rozhoduje výhradně Provozovatel.

6.10. Provozovatel má právo dočasně omezit či přerušit poskytování Služby v případě, že je Služba využívána v rozporu se Smlouvou, VOP, nebo u Produktů v rozporu s EULA.

6.11. Provozovatel má právo odmítnout poskytování služeb zákazníkovi, který jednal v rozporu s článkem 7.2. VOP. V případě nejasností je rozhodnutí o souladu jednání s článkem 7.2. VOP výhradně na uvážení Provozovatele.

6.12. Provozovatel má právo zkoumat soubor dat v části datového prostoru, který je vyhrazen Zákazníkovi, pokud pojme podezření, že data v daném souboru jsou v rozporu s VOP, a má právo udělit Zákazníkovi v potřebných situacích pokyny ohledně aktivit a obsahu, který se týká využívání Služeb.

6.13. Provozovatel nemá povinnost ověřovat doručení Oznámení Zákazníkovi, odesláním Oznámení je Oznámení považováno za doručené. Zákazník bere tuto skutečnost na vědomí přijetím VOP.

6.14. Provozovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi dle těchto VOP a/nebo Smlouvy v případě zásahu třetích osob či vyšší moci, nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů, pokud tyto skutečnosti nebyly způsobeny nedbalostí Provozovatele a/nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí, která nemá původ v provozu Služby.

6.15. Provozovatel je oprávněn měnit jednostranně rozsah, podmínky, vlastnosti, kvalitu a ceny jednotlivých Služeb. Je však povinen o těchto změnách předem informovat Zákazníka formou Oznámení.

6.16. Provozovatel není zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterých přijal a akceptoval Objednávku služby nebo provedl jakoukoli změnu či úpravu existujících údajů.

6.17. Provozovatel není nijak odpovědný za soubor dat v části datového prostoru, který je vyhrazen Zákazníkovi. Je odpovědný pouze za data umístěné do tohoto prostoru Provozovatelem.

6.18. V případě vzniku odpovědnosti Provozovatele za škodu vzniklou Zákazníkovi, kdy není tato odpovědnost vyloučena VOP a/nebo zákonem, má Provozovatel povinnost uhradit pouze prokazatelně vzniklou škodu, přičemž maximální výše úhrady je sjednána na 10.000,- Kč, a to i v případě, že je prokazatelně vzniklá škoda vyšší.

6.19. Práva a povinnosti Provozovatele v souvislosti s poskytnutím služby Eset Protect (dříve ESET Security Management Center, dále jen „ESMC“). Co je o poskytování ESMC jako Služby řečeno v tomto bodě 6.19 VOP a podbodech tohoto bodu, má v případě rozporu s jinými body VOP aplikační přednost před obecnými ustanoveními týkajícími se Služeb v případě práv a povinností Provozovatele.

6.19.1. Provozovatel může Zákazníkovi nabídnout Službu spočívající v poskytnutí některých funkcionalit ESMC provozovaném v hostovaném serveru, které má za cíl usnadnit Zákazníkovi správu jeho koncových zařízení bez nutnosti instalace ESMC na on-premis řešení Zákazníka nebo zajistit provoz ESMC samostatně prostřednictvím třetí strany. Na tuto službu nemá Zákazník nárok a při poskytnutí této Služby Zákazníkovi si vyhrazuje Provozovatel právo po předchozím informování Zákazníka kdykoli poskytování Služby přerušit nebo ukončit.

6.19.2. Provozovatel se v případě poskytnutí Služby podle bodu 6.19.1. zavazuje vytvořit v rámci ESMC samostatnou statickou skupinu určenou pro Zákazníka a nasdílet mu funkcionality ESMC (přístup k vytváření statických a dynamických podskupin, politik, úkolů a instalačních balíčků apod.) tak, aby Zákazník mohl využívat většinu funkcionalit ESMC pro správu svých zařízení prostřednictvím nasazení produktů ESET nakoupených od Provozovatele. Provozovatel dále v případě dle předchozí věty vytvoří Zákazníkovi pro oprávněnou osobu Zákazníka uživatelský účet do ESMC a předá pověřené osobě přihlašovací údaje.

6.19.3. Provozovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí nastavit uživatelský účet tak, aby Zákazník mohl využívat co nejširší spektrum funkcionalit ESMC a zároveň měl dostupnou administraci zařízení ve své statické skupině a mohl využívat sdílených prostředků ESMC. Přitom Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel nenes zodpovědnost za omezení dostupnosti Služby dle bodu 6.19.1., omezení funkcionalit Služby oproti samostatnému nasazení ESMC z důvodů omezení uplatňování funkcí ESMC na zařízení Zákazníka a dále že Provozovatel neručí za bezvadnost nastavení uživatelských práv Oprávněné osoby.

6.19.4. Při využití služeb třetích stran se Poskytovatel zavazuje využívat těchto služeb v souladu s článkem VIII těchto VOP.

6.19.5. V případě, že Zákazník požádá Provozovatele o rozšíření nebo úpravu jemu poskytovaných funkcí v rámci ESMC, zavazuje se Provozovatel se požadavkem zákazníka zabývat, prověřit možnosti změny nastavení oprávnění u uživatelského účtu oprávněné osoby Zákazníka vzhledem k poskytování Služby Zákazníkovi a jiným zákazníkům.

6.20. Práva a povinnosti Provozovatele v souvislosti s odsouhlasením EULA Produktu

6.20.1. Jestliže je podstatou Služby nebo smluvního plnění také pomoc zákazníkovi s nasazením bezpečnostního řešení, nebo vždy v případě Produktů a Služeb, které jsou součástí MSP nebo ISP Programu, uděluje Zákazník Provozovateli zplnomocnění odsouhlasit jménem Zákazníka podmínky EULA nebo jejich aktualizaci, které jsou nezbytné pro užívání produktu Zákazníkem nebo pro vygenerování licence Produktu pro Zákazníka. Tímto zplnomocněním nedochází ke změně či záměně Koncového uživatele ve smyslu EULA, kterým nadále zůstává Zákazník. Zákazník toto zplnomocnění uděluje na dobu neurčitou po celé trvání Smlouvy. Odvolání zplnomocnění může znemožnit plnění ze strany Provozovatele, čímž není dotčena povinnost Zákazníka hradit své závazky vyplývající ze Smlouvy, protože příčina nemožnosti plnit smluvní plnění je na straně Zákazníka, který má vždy možnost tuto překážku odstranit znovu zplnomocněním Provozovatele.

VII. Práva a povinnosti Zákazníka

7.1. Zákazník je povinen se před zahájením čerpání Služby seznámit s obsahem Smlouvy a VOP a zavazuje se užívat Služby v souladu s těmito VOP, Smlouvou a případnými pokyny Provozovatele. Zákazník je povinen se před zahájením čerpání Produktu seznámit s obsahem Smlouvy, VOP, Obchodními podmínkami společnosti ESET a Podmínkami poskytování produktu společnosti ESET (EULA) a zavazuje se užívat Služby v souladu s těmito VOP, Smlouvou a případnými pokyny Provozovatele. V případě porušení tohoto ustanovení může Provozovatel okamžitě přerušit poskytování Služby bez nároku Zákazníka na vrácení částky za poskytování Služby.

7.2. Zákazník má povinnost zdržet se aktivit, které spadají do následujícího výčtu a poskytování, ukládání, sdílení či stahování obsahu, který spadá do následujícího výčtu:

7.2.1. je v rozporu s právním řádem České republiky či platnými mezinárodními úmluvami nebo dobrými mravy,

7.2.2. porušuje autorská, průmyslová, patentová práva a/nebo přímo či nepřímo poškozují jakákoli jiná práva třetích osob, včetně ústavně garantovaných práv a základních svobod,

7.2.3. rozesílá nevyžádané zprávy (SPAM),

7.2.4. ohrožuje soukromí nebo bezpečnost jiných systémů či osob a/nebo internetu,

7.2.5. přetěžuje infrastrukturu nebo technické či softwarové prostředky Provozovatele či jiných stran,

7.2.6. využívá Služby v rozporu s jejich účelem.

7.3. Zákazník je povinen využívat Služby v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, právními obyčejí a zvyklostmi a rozhodnutím soudu.

7.4. Zákazník odpovídá za veškerou škodu způsobenou jím Provozovateli, jeho dalším Zákazníkům nebo třetím stranám.

7.5. Zákazník má povinnost informovat Písemně a bez zbytečného odkladu Provozovatele o hrozbě vzniku škody a její možné výši. Porušením této povinnosti zaniká Zákazníkovi právo na jakoukoli náhradu škody.

7.6. Zákazník je při změně svých údajů poskytnutých Provozovateli a vedených na Webových stránkách Provozovatele povinen tyto údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat. Dle dohody může údaje za zákazníka změnit Provozovatel. V případě že informace nebudou aktualizovány, nese Zákazník plnou odpovědnost za případně vzniklou škodu.

7.7. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití Služeb. Zákazník je zodpovědný za následky zneužití Služeb.

7.8. Zákazník je povinen učinit všechna opatření pro ochranu veškerých informací a údajů poskytnutých Provozovateli, včetně přihlašovacího jména a hesla, pro správu a užívání služeb a pro přístup do zákaznického účtu. Zákazník je odpovědný za jakoukoli škodu vzniklou zneužitím daných informací či údajů.

7.9. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům a na jejich opravu. Zákazník má právo požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu.

7.10. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci Písemně na Kontaktní adresu Provozovatele. Lhůta pro vyřízení reklamace je 20 kalendářních dní. Reklamace proti výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši tak, jako by reklamace nebyla uplatněna. Zákazník má právo na vrácení přeplatku nebo snížení ceny v případě kladného vyřízení reklamace, případně prodloužení doby poskytování Služby odpovídající přeplatku.

7.11. Zákazník je v plném rozsahu odpovědný za obsah souboru dat v části datového prostoru, který je vyhrazen Zákazníkovi.

7.12. Zákazník prohlašuje, že je v plném rozsahu nositelem nebo vykonavatelem autorských práv a jiných zákonem požadovaných oprávnění, mimo jiné také práv vyplývajících z ochranných známek, souvisejících s využíváním Služeb poskytovaných Provozovatelem, které Zákazník využívá a souvisejících s obsahem souboru dat v části datového prostoru, který je Zákazníkovi vyhrazen.

7.13. Zákazník má povinnost uhradit částky účtované za Služby, resp. Produkty nejpozději k příslušnému datu splatnosti faktury nebo výzvy k platbě. Za den uhrazení účtované částky se považuje den, kdy je na účet Provozovatele připsána příslušná platba. Na Webových stránkách Provozovatele je Zákazníkovi k dispozici aktuální ceník, který obsahuje aktuální ceny služeb a podmínky, za kterých se dané ceny uplatňují.

7.14. Zákazník má právo zažádat o předčasné ukončení poskytování sjednané Služby, a to Písemnou formou. Pokud Zákazník nevyužívá nebo nadále nechce využívat zprovozněnou Službu, resp. Produkt, v objednaném rozsahu, nemá žádný nárok na navrácení dříve uskutečněných plateb ve prospěch Provozovatele v souvislosti s danou Službou.

7.15. Práva a povinnosti zákazníka v souvislosti s poskytnutím služby ESET Security Management Center (dále jen „ESMC“). Co je o poskytování ESMC jako Služby řečeno v tomto bodě 7.15 VOP a podbodech tohoto bodu, má v případě rozporu s jinými body VOP aplikační přednost před obecnými ustanoveními týkajícími se služeb.

7.15.1. Zákazník nemá právo na poskytnutí služby funkcionalit ESMC ze strany Provozovatele v tom smyslu, že Provozovatel zajišťuje hostování ESMC na vlastním hardware nebo u třetí strany, a poskytuje Zákazníkovi část funkcionalit ESMC.

7.15.2. Je-li Zákazníkovi Provozovatelem nabídnuta Služba dle bodu 7.15.1 těchto VOP, bere Zákazník na vědomí, že poskytování této nenárokové Služby může Provozovatel kdykoli bez náhrady ukončit. Tím není dotčena možnost Zákazníka požádat o export nastavení politik jím spravovaných objektů v rámci ESMC a možnost provozovat ESMC v souladu s licenčními podmínkami ESET na jím zvolené infrastruktuře. V případě využití Služby dle bodu 7.15.1 těchto VOP platí následující:

7.15.2.1. Zákazník je povinen udržovat aktuální kontaktní údaje oprávněné osoby, pro niž má zřízení přístup do ESMC a prokazatelným způsobem nahlásit změnu oprávněné osoby a žádat změnu přihlašovacích údajů do ESMC. Povinnosti oprávněné osoby se pro účely těchto VPO považují za povinnosti zákazníka.

7.15.2.2. Zákazník má povinnost používat dvoufaktorové ověřování u zřízeného účtu oprávněné osoby. V případě i jen podezření na zjištění přihlašovacích údajů Zákazníka neoprávněnou osobou nebo podezření na zneužití těchto údajů, je Zákazník povinen o tom bezodkladně Provozovatele informovat a žádat změnu přihlašovacích údajů. Zákazník je povinen se vyvarovat při přihlašování do ESMC nezabezpečeného připojení nebo připojení neznámého původu.

7.15.2.3. Zákazník je povinen bezodkladně prokazatelně informovat Provozovatele o funkčních závadách ESMC, zjištěních o nekorektním jednání nebo nastavení uživatelských práv, ke kterým patří např. možnost administrovat v rámci ESMC jiná než vlastní zařízení, upravovat politiky a úlohy jiných zákazníků, měnit nastavení nebo funkcionalitu ESMC serveru, zjištění o bezpečnostních slabínách ESMC serveru apod.

7.15.2.4. V případě, že Zákazník dojde ke zjištěním dle předchozího bodu, zavazuje se nijak nezasahovat do zařízení, která nevlastní nebo nemá v legitimní správě. Porušením této povinnosti na sebe Zákazník výslovně bere povinnost uhradit případnou škodu vzniklou třetí straně a Provozovateli.

7.16. Práva a povinnosti Zákazníka v souvislosti s odsouhlasením EULA Produktu

7.16.1. Jestliže je podstatou Služby nebo smluvního plnění také pomoc Zákazníkovi s nasazením bezpečnostního řešení, nebo vždy v případě Produktů a Služeb, které jsou součástí MSP nebo ISP Programu, je povinností Zákazníka zplnomocnit Provozovatele k odsouhlasení EULA jménem a Zákazníka. Proto Zákazník odsouhlasením těchto obchodních podmínek uděluje Provozovateli zplnomocnění odsouhlasit jménem Zákazníka podmínky EULA nebo jejich aktualizaci, které jsou nezbytné pro užívání produktu Zákazníkem nebo pro vygenerování licence Produktu pro Zákazníka. Tímto zplnomocněním nedochází ke změně či záměně Koncového uživatele ve smyslu EULA, kterým nadále zůstává Zákazník se všemi právy a povinnostmi, které z EULA vyplývají. Zákazník toto zplnomocnění uděluje na dobu neurčitou po celé trvání Smlouvy. Zákazník je si vědom, že odvolání zplnomocnění může znemožnit plnění ze strany Provozovatele, čímž není dotčena povinnost Zákazníka hradit své závazky vyplývající ze Smlouvy, protože příčina nemožnosti plnit smluvní plnění je na straně Zákazníka, který má vždy možnost tuto překážku odstranit znovu zplnomocněním Provozovatele.

VIII. Ochrana informací a zpracování osobních údajů

8.1. V souvislosti s poskytováním Služeb nebo Produktů může docházet k tomu, že bude Provozovatel zpracovávat osobní údaje Zákazníka v pozici správce nebo zpracovatele ve smyslu čl. 4 bod 7) a 8) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“). Proto níže Provozovatel uvádí informace o zpracování osobních údajů a plní svou povinnost podle článku 13 GDPR a dále uvádí informace týkající se vymezení zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR.

8.2. V pozici správce zpracovává Provozovatel osobní údaje Zákazníka související se samotným uzavřením Smlouvy: za účelem předškolní přípravy, uzavření Smlouvy, plnění Smlouvy, vedení účetnictví, a to na základě právních titulů plnění smlouvy, zákonné povinnosti (vedení účetnictví apod.) a oprávněného zájmu správce (ochrana práv a oprávněných zájmů Provozovatele nebo třetí osoby v případě sporů vzniklých v souvislosti s plněním Smlouvy).

8.2.1. Při tomto zpracování může docházet ke zpracování osobních údajů v rozsahu: identifikační údaje, kontaktní údaje, platební údaje. Tyto osobní údaje se týkají následujících skupin subjektů údajů: Zákazník, zaměstnanci nebo obchodní partneři Zákazníka. V rámci činnosti zpracovatele dochází k následujícím operacím zpracování: shromažďování, třídění, uspořádávání, zařazování do evidence, uchovávání, zálohování, výmaz a použití pro poskytnutí služeb Koncovému uživateli.

8.2.2. Osobní údaje podle bodu 8.2.1. budou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a po dobu 11 let následujících po skončení smluvního vztahu. V případě nákupu Produktu společnosti Eset dochází k předání osobních údajů nezbytných k zajištění užívání Produktu (kontaktní údaje vč. e-mailové adresy pro navázání licencí) společnosti ESET software spol. s r.o., IČ: 26467593, se sídlem Praha 7 - Classic 7 Business Park, Jankovcova 1037/49, PSČ 17000.

8.2.3. Provozovatel jmenoval v souladu se svými povinnostmi podle GDPR pověřence pro ochranu osobních údajů, kterého je možné kontaktovat na tel. čísle +420 703 142 855 nebo na e-mailové adrese gdpr@lexius.cz.

8.3. V případě poskytování Služby dle bodu 6.19.1. těchto VOP může docházet ze strany Provozovatele ke zpracování osobních údajů v pozici zpracovatele ve smyslu čl. 4 bod 8) GDPR a to v souvislosti s poskytováním Služby dle bodu 6.19.1. VOP.

8.3.1. Zpracování dle předchozího bodu se děje nejvýše v rozsahu: uživatelské jméno, jméno, e-mailový a telefonní kontakt, IP adresa. Tyto osobní údaje se týkají následujících skupin subjektů údajů: zaměstnanci Zákazníka, uživatelé koncových zařízení Zákazníka.

8.3.2. Provozovatel zpracovává osobní údaje podle bodu 8.3.1. VOP za účelem poskytování Služeb popsaných v bodu 6.19.1. VOP. V rámci činnosti zpracovatele dochází k následujícím operacím zpracování: uchovávání, zálohování a použití pro poskytnutí služeb Zákazníkovi.

8.3.3. Zpracování bude probíhat po dobu nezbytně nutnou pro poskytnutí služeb bodu 6.19.1. VOP. Provozovatel se zavazuje na základě písemného příkazu Zákazníka osobní údaje bez zbytečného odkladu přestat zpracovávat, veškeré jejich kopie předat Zákazníkovi a vymazat je ze svých zařízení.

8.3.4. Provozovatel může pověřit zpracováním osobních údajů pro Zákazníka dalšího zpracovatele, je však povinen ho vzhledem ke zpracování osobních údajů zavázat povinnostmi vůči Zákazníkovi v míře stejné, nebo vyšší, než jakými je vázán sám. Za dalšího zpracovatele se považuje např. také dodavatel cloudových služeb.

8.4. Práva a povinnosti v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které ošetřují zpracování osobních údajů Provozovatelem v pozici zpracovatele. Pro účely podbodů tohoto bodu 8.4. se s ohledem na terminologii GDPR Provozovatel označuje také jako „zpracovatel“ a Zákazník jako „správce“.

8.4.1. Provozovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě písemných pokynů Zákazníka a pouze pro účely, pro které mu byly poskytnuty. S výjimkou případů, kdy mu to uloží Zákazník, Provozovatel zejména nepředává osobní údaje třetím osobám a do třetích zemí, pokud mu to neukládají pro něj závazné právní předpisy. O všech právních povinnostech tohoto druhu je Provozovatel povinen Zákazníka informovat bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o nich dozví.

8.4.2. Správce dbá na to, aby pokyny, které udílí zpracovateli v souvislosti se zpracováním osobních údajů byly v souladu se zákonem.

8.4.3. V případě, že zpracovatel dospěje k názoru, že je některý pokyn správce v rozporu s GDPR nebo jinými předpisy Evropské unie nebo České republiky na ochranu osobních údajů, informuje o tom bez zbytečného odkladu správce.

8.4.4. Správce se zavazuje informovat subjekty údajů o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 13 a 14 GDPR a zahrnout mezi poskytované informace rovněž informaci o využití zpracovatele a jeho identifikaci tak, aby zpracovatel informaci o zpracování osobních údajů nemusel subjektům údajů opětovně poskytovat.

8.4.5. Zpracovatel zajistí a správci doloží, že jsou všechny osoby oprávněné provádět činnosti zpracování (tedy zejména zaměstnanci zpracovatele) vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti se zpracováním osobních údajů dozvědí, zejména o těchto osobních údajích.

8.4.6. Zpracovatel se zavazuje přijmout veškerá rozumně očekávatelná organizační a technická opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména jejich důvěrnosti a integrity.

8.4.7. V případě, že se subjekt údajů obrátí na správce s žádostí o uplatnění svých práv, vyvine zpracovatel patřičnou součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů o uplatnění jejich práv, zejména zpřístupní příslušnou evidenci správci nebo sám vyhledá příslušné osobní údaje, sdělí správci podrobnosti o zabezpečení zpracovávaných osobních údajů, omezí na dobu vyřizování žádostí zpracování osobních údajů a provede na příkaz správce opravu nebo výmaz osobních údajů.

8.4.8. Správce je povinen vyvinout patřičnou součinnost se zpracovatelem v případě, že se na zpracovatele obrátí subjekt údajů se žádostí o uplatnění svých práv.

8.4.9. V případě, že zpracovatel zjistí, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, podnikne okamžitě všechna opatření nezbytná k předejití nebo minimalizaci újmy subjektů údajů na jejich právech a informuje o porušení zabezpečení a přijatých opatřeních správce.

8.4.10. Pokud zpracovatel plánuje využít ke zpracování osobních údajů nový postup nebo nové prostředky, provede posouzení rizik pro práva subjektů údajů.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1. Platné VOP jsou k dispozici na Webových stránkách Provozovatele.

9.2. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí Občanským zákoníkem a právním řádem České republiky, těmito VOP a případně dalšími smluvními podmínkami Provozovatele.

9.3. Zákazník souhlasí s tím, že Provozovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby nebo využívání Produktu změnit své VOP. O této změně bude Provozovatel Zákazníka informovat formou Oznámení. V případě podstatné změny VOP, která bude pro Zákazníka představovat zhoršení jeho postavení, má Zákazník u Služeb právo vypovědět Smlouvu ve lhůtě 30 dnů od doručení Oznámení o takové změně, v případě, že Zákazník takto neučiní se má za to, že změny v plném rozsahu přijal. V případě vypovězení Smlouvy Zákazníkem z důvodu uvedeného v tomto ustanovení činí výpovědní lhůta 2 měsíce.

9.4. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a VOP se použijí ustanovení Smlouvy.

9.5. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 8. 2021.

9.6. Všechny spory vyplývající ze vztahů mezi Provozovatelem a Zákazníkem budou řešeny v prvé řadě smírem. Pokud nebude smíru dosaženo, všechny spory z tohoto vztahu a v souvislosti s ním budou s konečnou platností vyřešeny u obecných soudů České republiky.

9.7. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce Provozovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím Písemným souhlasem Provozovatele. V případě, že Zákazník převede svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Provozovatele, je tento převod považován za neplatný a vůči Provozovateli za neúčinný. Souhlas s takovým převodem může být udělen dodatečně, v takovém případě je považován za platný a účinný ke dni udělení souhlasu Provozovatelem. Zákazník je v případě převodu svých práv a povinností ze Smlouvy povinen plně informovat třetí osobu o všech právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy a VOP.