

OBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY
-
PRODUKTY KARET SYSTÉMU YOURPASS

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Obchodní podmínky ("**OP**") dále upravují a jsou nedílnou součástí smluvního vztahu, na základě kterého společnost YOUR PASS, s.r.o., se sídlem Praha 4 - Chodov, Tůrkova 2319/5b, okres Praha hl.m., PSČ 14900, IČO: 24809888, spisová značka: C 176332 vedená u Městského soudu v Praze ("**Poskytovatel**") poskytuje Zákazníkovi v souladu se Smlouvou některé či všechny z následujících služeb a plnění:

1.1.1 Customizaci SW – oddíl A těchto OP;

1.1.2 udělení Licence k SW – oddíl B těchto OP;

1.1.3 poskytování Služeb Karet – oddíl C těchto OP; a

1.1.4 poskytováním Služby Hotline – oddíl D těchto OP.

1.2 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ("**Smlouva**") se v rozsahu, v jakém není mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ujednáno písemně jinak, řídí ustanoveními těchto OP. Odchylná písemná ujednání zachycená ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto OP. Není-li uvedeno jinak, Smlouva zahrnuje i tyto OP jako její nedílnou součást.

1.3 Tyto OP Poskytovatel zpřístupňuje na svých internetových stránkách www.yourpass.cz.

2. SMLOUVA

2.1 Poskytovatel uzavírá se Zákazníkem výhradně písemné smlouvy, a to pravidelně ve znění odpovídajícím vzorové smlouvě Poskytovatele. Pokud k uzavření Smlouvy (podpisu) nedojde na stejném místě a ve stejném okamžiku, je Strana, která Smlouvu podepisuje později, povinna bezodkladně informovat druhou Stranu o tom, že se tak stalo, a předat druhé Straně příslušné vyhotovení Smlouvy. Do okamžiku předání vyhotovení Smlouvy není Strana, které má být vyhotovení předáno, v prodlení s plněním jakékoli povinnosti dle Smlouvy.

2.2 Nabídka Poskytovatele, která není výslovně označena jako závazná, není právním jednáním ani návrhem smlouvy, nedá vzniknout smlouvě a nezaloží následky uvedené v ustanovení § 1732 Občanského zákoníku.

2.3 Vylučuje se aplikace ustanovení § 1729 Občanského zákoníku pro případ, že Poskytovatel neuzavře Smlouvu v případech vymezených v ustanovení § 1729 občanského zákoníku.

3. DEFINICE A VÝKLAD

3.1 Vedle pojmů definovaných na jiném místě v těchto OP a nevyplývá-li z kontextu či ze Smlouvy jinak, mají pojmy zde uvedené následující význam:

"**Akceptační test**" má význam stanovený v Článku 6.4;

"**Aktivní Karta**" znamená jakoukoli Kartu od okamžiku, kdy dojde ke stažení datového souboru ve formátu "pkpass", a pro kterou je v Systému evidován alespoň jeden (1) kontakt s centrální službou Systému v uplynulém časovém období, a to až do okamžiku jejího zrušení;

"**Customizace SW**" znamená proces, jehož výsledkem je dosažení cílového funkčního modelu Zákazníka, který je stanoven ve Smlouvě a dále specifikován v odsouhlasené Customizační zprávě;

"**Customizační analýza**" znamená proces popsaný v Článcích 5.1 až 5.3;

"**Customizační zpráva**" má význam stanovený v Článku 5.3;

"**Den podpisu**" znamená datum, kdy je Smlouva řádně podepsána Stranami;

"**Den Předání**" má význam stanovený v Článku 6.6;

"**Dílčí Smlouva**" má význam stanovený ve Smlouvě;

"**Držitel**" znamená osobu, která je v určitém vztahu k Zákazníkovi a která si stáhne či má stáhnout Kartu;

"**Hotline**" má význam stanovený v Článku 16.1;

"**Karta**" znamená datový soubor ve formátu pkpass, který si jeho příjemce – Držitel – stáhne z příslušné webové adresy ("**URL adresa**");

"**Kč**" znamená korunu českou, zákonné platidlo České republiky;

"**Licence**" má význam stanovený v Článku 8.1;

"**Měsíční odměna**" má význam stanovený ve Smlouvě;

"**Občanský zákoník**" znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

"**Odměna za Customizaci**" má význam stanovený ve Smlouvě;

"**Odměna za Kartu**" má význam stanovený ve Smlouvě;

"**Odměna za Licenci**" má význam stanovený ve Smlouvě;

"**Odstávka**" má význam stanovený v Článku 19.1;

"**Oprávněná osoba Poskytovatele**" znamená osobu uvedenou ve Smlouvě nebo změněnou v souladu se Smlouvou;

"**Oprávněná osoba Zákazníka**" znamená osobu uvedenou ve Smlouvě nebo změněnou v souladu se Smlouvou;

"**Osobní údaje**" má význam stanovený v Článku 21.2;

"**Poskytovatel**" znamená takto označenou osobu ve Smlouvě;

"**Pracovní den**" znamená den, který není sobotou ani nedělí a kdy jsou banky v České republice otevřeny a poskytují běžné služby veřejnosti;

"**Pracovní doba**" má význam stanovený v Článku 17.1;

"**SW**" znamená software tvořící Systém;

"**Předání**" má význam stanovený v Článku 6.6;

"**Rozšíření**" má význam stanovený v Článku 20.1

"**Služba Hotline**" má význam stanovený v Článku 16.1;

"**Služby Karet**" má význam stanovený v Článku 10.1;

"**Strany**" znamená strany Smlouvy a zahrnuje taktéž jejich případné nástupce, "**Strana**" pak znamená kteroukoli z nich;

"**System**" znamená informační systém YourPass;

"**Vydaná Karta**" znamená jakoukoli vytvořenou Kartou;

"**Zákazník**" znamená takto označenou osobu ve Smlouvě; a

"**ZOOÚ**" znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

1.2 V těchto OP a Smlouvě:

1.2.1 výrazy v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a naopak a výrazy v určitém mluvnickém rodu zahrnují všechny mluvnické rody, pokud z kontextu nevyplývá jinak;

1.2.2 odkazy na "osobu" zahrnují právnické osoby, asociace, sdružení majetku a fyzické osoby;

1.2.3 slova "zahrnují" nebo "včetně" musí být vykládána bez omezení, tj. výčet jimi uvozený je výčetem demonstrativním;

1.2.4 odkazy v těchto OP na Články jsou odkazy na části těchto OP, pokud z kontextu nevyplývá jinak;

1.2.5 písemná forma zahrnuje prostředky elektronické komunikace, není-li výslovně sjednáno jinak;

1.2.6 nadpisy slouží pouze pro snazší orientaci a nemají vliv na výklad těchto OP; a

1.2.7 odkazy na časové údaje odkazují na časové údaje středoevropského času v Praze.

ODDÍL A

CUSTOMIZACE SW

4. CUSTOMIZACE SW

4.1 Je-li tak sjednáno ve Smlouvě, Poskytovatel v souladu se Smlouvou provede pro Zákazníka dílo spočívající v Customizaci SW.

5. CUSTOMIZAČNÍ ANALÝZA

5.1 Je-li potřeba Customizovat SW pro požadavky nebo podmínky Zákazníka, je nezbytné nejdříve provést Customizační analýzu. Poskytovatel Customizační analýzu zahájí bez zbytečného odkladu po Dni podpisu. Poskytovatel Customizační analýzu provede ve spolupráci se Zákazníkem nebo jím delegovanými osobami a za jejich součinnosti.

- 5.2 První fází Customizační analýzy bude posouzení požadavků Zákazníka z hlediska Customizace SW s ohledem na:
- 5.2.1 šablony Karet;
 - 5.2.2 rozsah možné aktualizace Karty;
 - 5.2.3 struktury datových souborů a jejich formáty;
 - 5.2.4 zabezpečení a způsob datové komunikace systémů určených Zákazníkem se Systémem;
 - 5.2.5 náročnost Customizace SW pro Poskytovatele; a
 - 5.2.6 rozsah údajů zpřístupněných Zákazníkovi prostřednictvím webového portálu Systému.
- 5.3 Výsledek první fáze Customizační analýzy bude rozpracován Poskytovatelem do:
- 5.3.1 specifikace řešení, která zejména popíše relevantní procesy a datovou komunikaci SW se systémy určenými Zákazníkem;
 - 5.3.2 doporučení, které bude obsahovat zejména (i) doporučené kroky procesu Customizace SW (připojení Zákazníka k Systému), (ii) doporučené termíny a (iii) doporučené změny rozsahu plnění a podmínek dle Smlouvy.
- (zachycené výsledky Customizační analýzy dle tohoto Článku 5.3
"Customizační zpráva")
- 5.4 Poskytovatel je povinen provést Customizační analýzu bez zbytečných průtahů ode Dne podpisu.
- 5.5 Po provedení Customizační analýzy předá Poskytovatel Zákazníkovi návrh Customizační zprávy k prostudování. Zákazník je povinen nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů odeslat návrhu Customizační zprávy sdělit, zda s návrhem Customizační zprávy souhlasí, či nikoli. Neučiní-li tak v uvedené lhůtě, je návrh Customizační zprávy odsouhlasen a Customizační zpráva řádně předána. Udělením souhlasu s návrhem Customizační zprávy je Customizační zpráva řádně předána okamžikem takového souhlasu. Odsouhlasená Customizační zpráva má přednost před ujednáními Smlouvy a těchto OP.
- 5.6 Pokud Zákazník neodsouhlasí Customizační zprávu a současně nedošlo k předání Customizační zprávy dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Nárok Poskytovatele na zaplacení odměny za Customizační analýzu není odstoupením od Smlouvy jakkoli dotčen či modifikován.
- 5.7 Pokud v rámci Customizační analýzy dojde Poskytovatel k závěru, že bude z technického hlediska či s ohledem na další požadavky Zákazníka potřeba změnit rozsah Služeb či plnění poskytovaných dle Smlouvy a současně taková změna rozsahu Služeb či plnění není zřejmá z odsouhlasené Customizační zprávy a neuplatní se tedy poslední věta Článku 5.5, jsou Strany povinny na základě písemné výzvy Poskytovatele vstoupit v jednání o změně Smlouvy. Pokud Strany nedojdou ke shodě ohledně změny rozsahu Smlouvy a tuto shodu nezachytí do písemného dodatku Smlouvy nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne odeslání písemné výzvy dle předchozí věty, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Nárok Poskytovatele na zaplacení odměny za provedení Customizační analýzy není odstoupením od Smlouvy jakkoli dotčen či modifikován.

6. CUSTOMIZACE SW

- 6.1 Je-li tak sjednáno ve Smlouvě a je-li odsouhlasena Customizační zpráva, Poskytovatel provede Customizaci SW v termínech stanovených v Customizační zprávě. Podmínkou Customizace SW je provedení Customizační analýzy a odsouhlasení Customizační zprávy.
- 6.2 Nastane-li co do vymezení rozsahu Customizace SW rozpor mezi Smlouvou a Customizační zprávou, má přednost odsouhlasená Customizační zpráva.
- 6.3 Customizace SW zahrnuje kroky a procesy stanovené v Customizační zprávě.
- 6.4 Po provedení kroků Customizace SW Poskytovatel minimálně dva (2) Pracovní dny předem vyzve Zákazníka k účasti na akceptačním testu Customizace SW ("**Akceptační test**"). Zákazník je povinen se Akceptačního testu zúčastnit. Akceptační Test se bude konat na testovacím prostředí SW, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 6.5 V rámci Akceptačního testu je Poskytovatel povinen dostatečně prokazatelným způsobem demonstrovat splnění veškerých parametrů vyčíslených ve Smlouvě a Customizační zprávě.
- 6.6 Pokud SW a Customizace SW bude splňovat veškeré parametry a popis dle Smlouvy a Customizační zprávy, je Zákazník povinen potvrdit akceptační protokol ("**Předání**" a den, kdy k Předání došlo pak "**Den Předání**"). Pokud se Zákazník nezúčastní Akceptačního testu či nepotvrdí Akceptační protokol v rozporu se Smlouvou a těmito OP, má se Customizace SW za provedenou a předanou ke dni navrženého konání Akceptačního testu.
- 6.7 Pokud SW a Customizace SW nebudou splňovat parametry a popis dle Smlouvy a odsouhlasené Customizační zprávy nebo Akceptační test nebude proveden v rozsahu dle Smlouvy, Zákazník vyzve Poskytovatele k odstranění těchto nedostatků. Poskytovatel je povinen odstranit označené nedostatky a vyzvat Zákazníka k účasti na opakovaném akceptačním testu. Opakovaný akceptační test se považuje za Akceptační test a platí pro něj přiměřeně postupy dle Článků 6.4 až 6.6.
- 6.8 Pokud SW či Customizace SW nebude při opakovaném Akceptačním testu splňovat veškeré parametry a popis dle Smlouvy a Customizační zprávy nebo opakovaný Akceptační test nebude proveden v rozsahu dle Smlouvy, budou Strany postupovat dle Článku 6.7.
- 6.9 Pokud Zákazník vytkne nedostatky SW a Customizace SW více než třikrát (3x), tyto nedostatky jsou objektivního rázu a objektivně zjištělné a současně nedošlo k poskytnutí Licence dle Smlouvy, je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit. Nárok Poskytovatele na zaplacení Odměny za Customizaci není odstoupením od Smlouvy dotčen; Odměna za Customizaci se nesnižuje a je splatná ke dni ukončení Smlouvy.

7. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA

- 7.1 Zákazník v rámci Customizační analýzy a Customizace SW na žádost Poskytovatele poskytne Poskytovateli odpovídající vyžádanou součinnost.

ODDÍL B

LICENCE

8. LICENCE

- 8.1 Smlouvou a za podmínek v ní uvedených Poskytovatel uděluje Zákazníkovi oprávnění k výkonu práva užití SW v rozsahu dále specifikovaném ve Smlouvě a těchto OP ("**Licence**"). Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, Licence se uděluje ke Dni Předání.
- 8.2 Licence se uděluje jako nevýhradní a bez územního omezení.
- 8.3 Licence se uděluje na dobu trvání majetkových práv k dílu – SW.
- 8.4 Licence je Smlouvou kvantitativně omezena.
- 8.5 Zákazník není povinen Licenci využít.
- 8.6 Zákazník není oprávněn dále poskytnout sublicenci k SW.

9. DALŠÍ LICENČNÍ PODMÍNKY

- 9.1 Zákazník smí používat SW pouze tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv Poskytovatele a autorů.
- 9.2 Zákazník nemá žádný právní nárok na poskytnutí zdrojového kódu SW a ani jakékoli jeho části.
- 9.3 Zákazník nesmí nad rámec dovolený právními předpisy provádět v SW žádné úpravy, změny a zásahy. Zákazník nesmí provádět žádné úpravy, změny a zásahy ani do doprovodných souborů vyjma takových změn, které jsou prováděny obslužnými programy dodanými s instalací SW. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o všech změnách, které mají nebo mohou mít vliv na SW, a to před jejich provedením.
- 9.4 Zákazník není oprávněn zkoumat SW, studovat jej nebo zkoušet jeho fungování za účelem zjištění myšlenek a principů, na nichž je založen kterýkoliv prvek SW, jinak než v rámci obvyklého využívání SW a v souladu s podmínkami udělení Licence.
- 9.5 Zákazník bere na vědomí, že vedle ochrany autorského práva požívají myšlenky a jejich vyjádření obsažené v SW ochrany jako obchodní tajemství Poskytovatele. Předmětem obchodního tajemství jsou i veškeré další informace o skutečnostech obchodní, výrobní a technické povahy týkající se SW. Zákazník nesmí uvedené obchodní tajemství užit k účelu, který je v rozporu s Licencí, zejména pak k vlastnímu vývoji či výrobě stejného či obdobného počítačového programu. Zákazník nesmí umožnit užití obchodního tajemství třetími osobami a je povinen zachovávat ohledně obchodního tajemství striktní mlčenlivost.
- 9.6 Zákazník je povinen na písemné vyžádání umožnit Poskytovateli veškerý přístup k technologickým prvkům a účtům, ze kterých bude Poskytovatel schopen prověřit, zda Zákazník užívá Licenci v souladu se Smlouvou a těmito OP.
- 9.7 Poskytovatel může kdykoli podmínit další trvání Licence sjednáním účinného trvajících závazku Poskytovatele či jiné k tomu autorizované osoby provádět služby podpory SW.

ODDÍL C

SLUŽBY KARET

10. SLUŽBY KARET

- 10.1 Poskytovatel je počínaje Dnem Předání a dále pak po celou dobu trvání Dílčí Smlouvy povinen poskytovat Zákazníkovi služby spočívající v zajištění vydávání a správy Karet ("**Služby Karet**").
- 10.2 Závazek Poskytovatele poskytovat Služby Karet zahrnuje zajištění dostupnosti těchto Služeb, a to **v rozsahu sjednaném ve Smlouvě**:
- 10.2.1 službu vydání Karty;
 - 10.2.2 službu aktualizace Karty;
 - 10.2.3 službu zrušení Karty;
 - 10.2.4 službu evidence Karet; a
 - 10.2.5 službu statistiky Karet.

11. SLUŽBA VYDÁNÍ KARTY

- 11.1 Služba vydání Karty dle Článku 10.2.1 zahrnuje:
- 11.1.1 vytvoření Karty;
 - 11.1.2 opatření Karty údaji předanými Poskytovateli Zákazníkem (personalizace Karty); a
 - 11.1.3 předání Karty Zákazníkovi.

Systém Poskytovatele bude pro vydávání Karet používat šablony Karet, jejichž vzhled bude stanoven ve Smlouvě či Customizační zprávě (je-li vyhotovována).

- 11.2 Je-li tak sjednáno ve Smlouvě, Poskytovatel dále umožní vydávání a správu digitální anonymní Karty - InfoCard. V případě požadavku Zákazníka na zavedení tohoto typu Karty, bude její šablona, jakož i procesy jejího vydávání a správy specifikovány ve Smlouvě a Customizační zprávě.

12. SLUŽBA AKTUALIZACE KARTY

- 12.1 Služba aktualizace Karty dle Článku 10.2.2 zahrnuje:
- 12.1.1 změnu vzhledu Karty;
 - 12.1.2 změnu obsahu některého z polí pro individuální údaje vázané ke Kartě;
 - 12.1.3 změna informace či odkazu uvedeného na zadní straně Karty.
- 12.2 Aktualizace karty je iniciována Zákazníkem v Systému, není-li Smlouvou, odsouhlasenou Customizační zprávou či jiným smluvním ujednáním sjednáno, že tak bude činit Poskytovatel či jiná, Zákazníkem určená třetí osoba. Aktualizace Karty bude provedena za podmínek dále stanovených ve Smlouvě či v odsouhlasené Customizační zprávě (je-li vyhotovována).

- 12.3 Je-li aktualizace karty iniciována Zákazníkem a nestanoví-li Smlouva či odsouhlasená Customizační zpráva jinak, Zákazník je povinen předat Poskytovateli aktualizací data v Poskyvatelem určených datových souborech a struktuře určené Poskyvatelem. Průběh aktualizace Karty na zařízeních Držitelů není Poskyvatel schopen jakkoli ovlivnit.
- 12.4 Pokud Poskyvatel zjistí, že Zákazníkem požadovaná aktualizace znamená výměnu již vydané Karty (resp. vydání další Karty k uložení do nativní aplikace Držitele), upozorní na to Zákazníka před provedením aktualizace.
- 12.5 Aktualizace Karty uložené v nativní aplikaci se projeví zejména za následujících podmínek:
- 12.5.1 zařízení s takto uloženou Kartou je on-line, tj. má konektivitu do veřejného internetu; a současně
- 12.5.2 Držitel má na Kartě povoleny automatické aktualizace (tj. tlačítko "Automatic updates" nebo "Automatické aktualizace" je v pozici "On" nebo "Zapnuto").

Pokud v okamžiku, kdy Systém přijme od Zákazníka požadavek na aktualizaci Karty, nejsou u příslušného zařízení a Karty splněny shora uvedené podmínky, projeví se příslušná aktualizace Karty při nejbližší příležitosti, kdy bude zařízení s Kartou shora uvedené podmínky splňovat.

13. **SLUŽBA ZRUŠENÍ KARTY**

- 13.1 Služba zrušení Karty dle Článku 10.2.3 zahrnuje provedení nevratné změny stavu Karty, a to na pokyn Zákazníka. Poskyvatel upozorňuje Zákazníka, že Kartu ve stavu zrušená již nelze obnovit, ani nelze vydat jinou Kartu pod stejným logickým číslem. Zrušení Karty má za následek anonymizaci údajů vázaných ke Kartě s výjimkou logického čísla karty v Systému a všech službách pro správu karet, které tento Systém využívá.
- 13.2 Zákazník zrušení Karty iniciuje u Poskyvatele v režimu on-demand, tj. prostřednictvím webové služby Systému za podmínek stanovených Poskyvatelem.
- 13.3 V případě požadavku na hromadné zrušení velkého množství Karet může Zákazník využít rozhraní Systému pro dávkovou komunikaci, pokud záměr rušit Karty prostřednictvím dávkového rozhraní sdělí Zákazník Poskyvateli alespoň pět (5) Pracovních dnů předem a výměna datových souborů bude probíhat dle podmínek stanovených Poskyvatelem.
- 13.4 V souladu se Smlouvou nebo odsouhlasenou Customizační zprávou (je-li vyhotovována) může mít zrušení Karty za následek změnu vzhledu Karty nebo změnu obsahu některého z předem definovaných polí pro individuální údaje vázané ke Kartě. Vůči Držiteli se pak tato změna zrušené Karty vizuálně projeví za stejných podmínek jako aktualizace Karty.
- 13.5 Je-li ve Smlouvě sjednána omezená doba platnosti Karet, zrušení Karty se provede automaticky vždy v poslední den platnosti Karty v 24:00 hod.
- 13.6 Poskyvatel nebude vytvářet pro Zákazníka seznam zrušených Karet.

14. **SLUŽBA EVIDENCE KARET**

- 14.1 Služba evidence Karet dle Článku 10.2.4 zahrnuje uchovávání elektronických obrazů Karet v Systému tak, aby Karty byly k dispozici Držitelům on-line a Zákazník mohl iniciovat jejich aktualizace nebo s Kartami vzdáleně komunikovat za podmínek stanovených Poskyvatelem.

15. **SLUŽBA STATISTIKY KARET**

- 15.1 Služba statistiky Karet dle Článku 10.2.5 zahrnuje zpřístupnění webového portálu Systému pro Zákazníka, kde Zákazník bude moci nahlížet zejména celkové počty Vydaných Karet a Aktivních Karet v definovaném období.

ODDÍL D

SLUŽBA HOTLINE

16. **SLUŽBA HOTLINE**

- 16.1 Je-li tak sjednáno ve Smlouvě, může Zákazník po dobu trvání Dílčí Smlouvy užívat služby komunikačního centra Poskytovatele - Hotline ("**Hotline**" a "**Služba Hotline**").
- 16.2 Služba Hotline zahrnuje zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Zákazníka prostřednictvím Hotline, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se Smlouvou.
- 16.3 Kontaktní údaje Hotline jsou: e-mail: helpdesk@ys.cz, tel.: 277 775 555 nebo 737 203 233, www stránky: <https://helpdesk.ys.cz>. Poskytovatel je oprávněn kontaktní údaje Hotline kdykoli změnit oznámením zaslaným Zákazníkovi na e-mail Zákazníka.
- 16.4 Zákazník bere na vědomí, že poskytování Služby Hotline mohou pro Poskytovatele zajišťovat třetí osoby.

17. **DOSTUPNOST SLUŽBY HOTLINE**

- 17.1 Poskytovatel bude přijímat a reagovat na požadavky Zákazníka pouze v Pracovní dny, od 9:00 do 17:00 hod. ("**Pracovní doba**").
- 17.2 Za Zákazníka je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby oznámit výhradně Oprávněná osoba Zákazníka. Oznámení se děje primárně zápisem na www stránky Hotline. V případě, kdy nelze použít v předchozí větě uvedený způsob oznámení, lze oznámení učinit e-mailem nebo telefonicky.
- 17.3 V případě, že Zákazník oznámí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa Služby Hotline, není Poskytovatel povinen na ně brát zřetel.
- 17.4 Jestliže požadavek oznámí jiná osoba, než je Oprávněná osoba Zákazníka, není Poskytovatel povinen na ně brát zřetel.
- 17.5 Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky Zákazníka vyjma požadavků uvedených v Článku 17.3 a 17.4. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku.

ODDÍL E

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ KE SLUŽBÁM KARET A SLUŽBY HOTLINE

18. **SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA**

- 18.1 Pokud vyžaduje poskytování Služeb karet a Služba Hotline Poskytovatelem součinnost Zákazníka, Zákazník bude Poskytovatelem vyzván k takovéto součinnosti. Zákazník se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb karet a Služby Hotline podle Smlouvy. Zákazník je

povinen písemně informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění Smlouvy.

- 18.2 Je-li to nezbytné k poskytování Služeb karet, Zákazník se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům a spolupracujícím osobám Poskytovatele zajišťujícím Služby karet a Služby Hotline do míst, kde jsou umístěna příslušná zařízení Zákazníka.
- 18.3 Pokud Zákazník neposkytne vyžádanou součinnost, není po takovou dobu Poskytovatel v prodlení svých povinností dle Smlouvy a posouvají se stanovené termíny o čas, po který nemohl Poskytovatel poskytovat Služby karet a Služby Hotline z důvodů neposkytnutí součinnosti Zákazníka.
- 18.4 Je-li to nezbytné k poskytování Služeb karet či Služby Hotline, Zákazník pro tento účel zajistí (i) přístup pro Držitele do veřejného internetu tak, aby Držitel měl přístup ke Službám karet v SW Poskytovatele, nebo alespoň informaci, že si Držitel musí přístup do veřejného internetu zajistit vlastními prostředky, a (ii) přístup do veřejného internetu pro zařízení Poskytovatele, pokud je takové zařízení Zákazníkem využíváno.
- 18.5 Je-li tak sjednáno ve Smlouvě či odsouhlasené Customizační zprávě, je v rámci Služby Hotline Poskytovatel povinen udržovat produkční i testovací prostředí SW po dobu trvání Dílčí Smlouvy a udržovat rozhraní SW pro komunikaci s okolními systémy určené Zákazníkem po celou dobu trvání Dílčí Smlouvy, pokud jsou takové vazby s okolními systémy nezbytné pro Služby karet.

19. **ODSTÁVKY**

- 19.1 Poskytovatel má právo provádět odstávku Systému ("**Odstávka**"). Je-li to s ohledem na povahu důvodů Odstávky prakticky možné, je Poskytovatel povinen Zákazníka informovat o Odstávce předem. Je-li to s ohledem na povahu důvodů Odstávky prakticky možné, Poskytovatel naplánuje provedení Odstávky v čase od 22:00 hod. do 9:00 hod. Po dobu Odstávky nemusí být k dispozici některé ze Služeb karet či Služba Hotline, přičemž existence Odstávky nebude mít žádný vliv na výši odměn Poskytovatele dle Smlouvy ani nezaloží jakékoli právo Zákazníka požadovat v souvislosti s Odstávkou cokoli po Poskytovateli.

ODDÍL F

ROZŠÍŘENÍ SW

20. **ROZŠÍŘENÍ SW**

- 20.1 Pokud v průběhu trvání Dílčí Smlouvy Poskytovatel nebo Strany identifikují potřebu změnit stávající Customizaci SW, tj. provedení customizační změny do SW, či potřebu vytvořit nové dílo ("**Rozšíření**"), je nezbytné, aby si ujednaly smluvní podmínky, za kterých má k Rozšíření dojít.
- 20.2 Nebude-li mezi Stranami ujednáno jinak, bude se na takové Rozšíření ve vztahu k Licenci pohlížet jako na SW s tím, že licenční oprávnění odpovídající rozsahu a podmínkám Licence vznikne ve vztahu k Rozšíření okamžikem jeho předání Zákazníkovi.
- 20.3 Nebude-li mezi Stranami ujednáno jinak, bude se na takové Rozšíření ve vztahu ke Službě Hotline pohlížet jako na SW.

ODDÍL G

OSOBNÍ ÚDAJE A OBCHODNÍ SDĚLENÍ

21. UJEDNÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 21.1 Ujednání tohoto Článku 21 představuje smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu ustanovení § 6 ZOOÚ.
- 21.2 Zákazník v rámci své činnosti zpracovává ať již z pozice správce či zpracovatele osobních údajů osobní údaje zejména Držitelů. Osobní údaje jsou zpravidla v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa, a zpravidla se vztahují k osobě Držitele ("Osobní údaje").
- 21.3 Za účelem toho, aby Poskytovatel pro Zákazníka na základě Smlouvy splnil své povinnosti ze Smlouvy, pověřuje Zákazník Poskytovatele zpracováním Osobních údajů.
- 21.4 Zpracování Osobních údajů bude zahrnovat zpřístupnění Osobních údajů formou zadání pokynu spolu s odpovídajícími údaji v Systému v rámci Služeb Karet.
- 21.5 Ujednání tohoto Článku 21 trvá po dobu trvání Dílčí Smlouvy. Po ukončení trvání Dílčí Smlouvy je Poskytovatel povinen nejpozději do devadesáti (90) dnů po ukončení trvání Dílčí Smlouvy upustit od zpracovávání Osobních údajů. Do doby upuštění od zpracovávání Osobních údajů platí povinnosti Poskytovatele dle tohoto Článku 21.
- 21.6 Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů postupovat v souladu s ZOOÚ, Smlouvou a těmito OP.
- 21.7 Poskytovatel musí zachovávat mlčenlivost ve vztahu k Osobním údajům a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení Ochrany osobních údajů. Poskytovatel nesmí Osobní údaje zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám, mimo osob poskytujících subdodavatelské služby Poskytovateli a za předpokladu, že s těmito subdodavateli Poskytovatel sjedná ujednání odpovídající tomuto Článku 21. Poskytovatel musí každé zamýšlené předání Osobních údajů oznámit Zákazníkovi. Za oznámené dle přechodí věty se považuje předání Osobních údajů společnosti YOUR SYSTEM, spol.s r.o., se sídlem: Praha 4 - Chodov, Türkova 2319/5b, PSČ 14900, IČO: 00174939, spisová značka: C 72 vedená u Městského soudu v Praze. Bez ohledu na uvedené, Poskytovatel vždy odpovídá Zákazníkovi, jako by zpracování prováděl sám.
- 21.8 Poskytovatel musí přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému nahlížení, přenosu, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.
- 21.9 Poskytovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s úpravou ZOOÚ a případně i jinými právními předpisy.
- 21.10 Strany se zavazují se navzájem bez prodlení informovat o všech okolnostech významných pro splnění povinností dle tohoto ujednání Článku 21.

22. ODŠKODNĚNÍ

22.1 Zákazník prohlašuje, že:

- 22.1.1 Osobní údaje získal v souladu s ZOOÚ a splnil veškeré povinnosti ZOOÚ tak, aby Osobní údaje mohl zpracovávat a předat Poskytovateli a Poskytovatel tak mohl řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy; a
- 22.1.2 data, údaje a soubory Zákazníkem určená k umístění na Karty nebudou nijak zasahovat do autorských, osobnostních a jiných práv třetích stran.
- 22.1.3 Pokud by se kterékoli prohlášení Zákazníka v tomto Článku 22.1 ukázalo jako nepravdivé či zavádějící, Zákazník se ve smyslu ustanovení § 2890 a násl. Občanského zákoníku zavazuje uhradit Poskytovateli újmu, která Poskytovateli vznikne.

23. SOUHLASY SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- 23.1 Zákazník uzavřením Smlouvy a akceptací těchto OP uděluje Poskytovateli souhlas ke zpracování a uchování osobních údajů Zákazníka v rozsahu: jméno, příjmení, e-mailová adresa a telefonní číslo, které Poskytovatel obdržel v souvislosti se svojí obchodní činností, a to za účelem, aby Poskytovatel Zákazníka informoval o novinkách v oblastech, ve kterých Poskytovatel poskytuje služby či o nabídkách nových služeb Poskytovatele. Zpracování osobních údajů bude probíhat automatizovaně i manuálně a bude jej provádět Poskytovatel. Zákazník uzavřením Smlouvy a akceptací těchto OP dále uděluje Poskytovateli ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, souhlas s tím, aby mu elektronickými prostředky komunikace byla na jeho e-mailovou adresu zasílána obchodní sdělení Poskytovatele. Udělení souhlasů je ze strany Zákazníka dobrovolné.
- 23.2 Pokud si Zákazník nepřeje udělit souhlasy v Článku 23.1, lze tak učinit formou přeškrtnutí výše uvedeného ustanovení těchto OP nebo zasláním e-mailové zprávy na adresu info@yourpass.cz, kdy postačí do předmětu zprávy uvést "nesouhlasím" a do těla zprávy zadat údaj či údaje, podle kterých bude možné Zákazníka identifikovat. Pokud Zákazník nepřeškrtně výše uvedené ustanovení nebo nezašle e-mailovou zprávu způsobem uvedeným v předchozí větě do pěti (5) Pracovních dnů od uzavření Smlouvy, bude Poskytovatel považovat souhlas Zákazníka ve smyslu Článku 23.1 za udělený, a to do odvolání.
- 23.3 Zákazník může svůj souhlas v Článku 23.1 kdykoli odvolat prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na adresu info@yourpass.cz, kdy postačí do předmětu zprávy uvést "nesouhlasím" a do těla zprávy zadat údaj či údaje, podle kterých bude možné Zákazníka identifikovat.
- 23.4 Zákazník bere na vědomí, že vyřazení elektronického kontaktu z databáze Poskytovatele pro zasílání obchodních sdělení může s ohledem na technické aspekty trvat až dva (2) týdny.

24. REFERENCE

- 24.1 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Zákazníka uvádět ve svých prezentačních materiálech jako svého klienta. Zákazník může kdykoli svůj souhlas odvolat postupem pro odvolání souhlasu dle Článku 23.1, přičemž je nutné specifikovat, že odvolání souhlasu se týká tohoto Článku 24.1.

ODDÍL H

UJEDNÁNÍ KE SPLATNOSTI ODMĚN

25. SPLATNOST ODMĚN

- 25.1 Odměna za Customizaci je splatná na základě faktury vystavené nejdříve ke Dni předání.
- 25.2 Odměna za Licenci je splatná na základě faktury vystavené nejdříve ke Dni předání.
- 25.3 Odměna za Kartu bude Zákazníkem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového faktury vystavované Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly dané Karty vydány.
- 25.4 Měsíční odměna bude Zákazníkem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového faktury vystavované Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány.
- 25.5 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle Smlouvy bude Poskytovatel zasílat Zákazníkovi e-mailem a jejich splatnost bude činit patnáct (15) dní ode dne jejich vyhotovení. Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den každého fakturačního období. Za den úhrady bude považován den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 25.6 Veškeré částky splatné dle Smlouvy jsou uvedeny bez DPH, která musí být zaplacená vedle těchto částek ve výši odpovídající platným právním předpisům. Ve zbytku jsou částky Odměn konečné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele.

ODDÍL I

UKONČENÍ DÍLČÍ SMLOUVY

26. MOŽNOST UKONČENÍ DÍLČÍ SMLOUVY

- 26.1 Zákazník je oprávněn odstoupit od Dílčí Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služby Hotline či Služeb Karet dle Smlouvy po dobu delší než dvacet (20) Pracovních dní a Poskytovatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) Pracovních dní od doručení písemné výzvy Zákazníka, ve které Zákazník současně upozorní Poskytovatele na záměr Zákazníka odstoupit od Dílčí Smlouvy, nebude-li v této dodatečné době odstraněno prodlení.
- 26.2 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Dílčí Smlouvy v případě, že Zákazník je v prodlení s platbou kterékoli splatné částky odměny dle Smlouvy po dobu delší než dvacet (20) Pracovních dní po splatnosti a Zákazník nezjedná nápravu ani do deseti (10) Pracovních dní od doručení písemné výzvy Poskytovatele, ve které Poskytovatel současně upozorní Zákazníka na záměr Poskytovatele odstoupit od Dílčí Smlouvy, nebude-li v této dodatečné době odstraněno prodlení.
- 26.3 Odstoupení od Dílčí Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně.
- 26.4 Zákazník je oprávněn Dílčí Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) roku počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď Dílčí

Smlouvy. Zákazník nesmí Dílčí Smlouvu vypovědět během prvních dvou (2) let ode Dne Předání.

26.5 Ukončením Dílčí Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

26.5.1 Licence, nevyplyvá-li z těchto OP jinak;

26.5.2 ochrany důvěrných informací; a

26.5.3 ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení trvání Dílčí Smlouvy.

27. **VZDÁNÍ SE PRÁV V NÁVAZNOSTI NA UKONČENÍ DÍLČÍ SMLOUVY**

27.1 Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že využitelnost SW a tím i Licence závisí a může být podstatným způsobem dotčena absencí smluvního zajištění Služeb karet a Služby Hotline po ukončení Dílčí Smlouvy. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost a Zákazník se neodvolatelně vzdává všech svých nároků v důsledku toho, že Karty či SW nebude možno užívat k zamýšlenému účelu.

27.2 Strany vylučují aplikaci ustanovení právních předpisů, které by zakládaly jakákoli práva Poskytovatele v rozporu či nad rámec tohoto Článku 27.

ODDÍL J

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

28. **SANKCE**

28.1 V případě prodlení Zákazníka s platbou jakékoli částky odměny dle Smlouvy je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Po dobu prodlení není dále Poskytovatel povinen poskytovat služby, ohledně jejichž úhrady je Zákazník v prodlení. Skutečnost, že dané služby nebyly poskytnuty, nemá žádný vliv na existenci a oprávněnost nároku Poskytovatele na úhradu odměny za dané služby; uvedené se sjednává s ohledem na nutnost alokace určitých zdrojů Poskytovatele na poskytování služeb, přičemž tato skutečnost dává vzniknout řadě fixních nákladů na straně Poskytovatele.

29. **OMEZENÍ POVINNOSTI K NÁHRADĚ ŠKODY**

29.1 Odpovědnost Poskytovatele za škodu způsobenou Zákazníkovi je v každém dílčím případě omezena na skutečnou škodu, tj. nezahrnuje ušlý zisk. Strany dále sjednávají omezení povinnosti Poskytovatele k náhradě škody vzniklé Zákazníkovi jakožto důsledek porušení povinností Poskytovatele ze Smlouvy, a to na maximální celkovou částku škody ve výši Odměny za Customizaci a není-li Odměna za Customizaci sjednána, pak ve výši Zákazníkem zaplacené odměny Poskytovateli dle Smlouvy za první celý kalendářní měsíc ode Dne podpisu. Uvedené ujednání bude vykládáno jako vzdání se práva Zákazníka vůči Poskytovateli na náhradu škody vzniklé Zákazníkovi jakožto důsledek porušení povinností Poskytovatele ze Smlouvy ve výši přesahující v předchozí větě uvedenou částku. Zákazník mj. i v této souvislosti prohlašuje, že není tzv. slabší stranou ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

29.2 Poskytovatel neodpovídá za ztrátu, poškození, pozměnění, zneužití či jakékoli neoprávněné nakládání s daty vloženými do Systému Zákazníkem.

30. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

30.1 Ustanovení Smlouvy jakož i informace o Stranách a jejich poměrech získané při vyjednávání Smlouvy jsou důvěrná a žádná ze Stran je nesmí sdělit ani zpřístupnit jakékoli třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany. Toto omezení neplatí pro zpřístupnění informací:

30.1.1 vyžadovaných právním předpisem nebo rozhodnutím vydaným příslušným orgánem; Strana, která je k takovému zpřístupnění informací povinna, musí vyvinout maximální úsilí, aby před zpřístupněním informací o tom informovala druhou Stranu; nebo

30.1.2 učiněném odborným poradcům kterékoli ze Stran, pokud jsou vázáni povinností mlčenlivosti minimálně ve stejném rozsahu, jaký obsahuje tato Smlouva.

31. OZNÁMENÍ

31.1 Veškerá oznámení nebo další sdělení dle Smlouvy musí být, není-li sjednána jiná forma, vyhotovena písemně v českém jazyce a musí být:

31.1.1 doručena osobně; nebo

31.1.2 zaslána kurýrem; nebo

31.1.3 zaslána poštou doporučeně s dodejkou

na adresy uvedené v příslušném veřejném rejstříku, či

31.1.4 zaslána e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, přičemž e-mailové zasílání nelze použít při výkonu práv dle Článku 26.

31.2 Kterákoli ze Stran může změnit svou doručovací adresu pro účely Smlouvy oznámením o této změně učiněným druhé Straně v souladu s ustanovením tohoto Článku 31.

31.3 V případě absence důkazu o dřívějším doručení se oznámení nebo jiné sdělení považuje za doručené:

31.3.1 pokud je doručováno osobně, v okamžiku doručení;

31.3.2 pokud je zasíláno kurýrem, tak ke konci dne označeného jako den doručení;

31.3.3 pokud je zasíláno poštou doporučeně s dodejkou, tak v třetí (3.) Pracovní den následujícím po dni odeslání;

31.3.4 pokud je zasíláno e-mailem, v okamžiku označeném ve zprávě o doručení zprávy na server či do sféry příjemce za předpokladu, že pokud tento okamžik nastane jindy než Pracovní době, bude takové oznámení považováno za doručené první Pracovní den následující po dni odeslání v 9:00 hodin.

32. NÁKLADY A VÝDAJE

32.1 Každá Strana je povinna nést veškeré náklady a výdaje, které jí vznikly v souvislosti s uzavřením a plněním dle Smlouvy.

33. ZÁKAZ ZAPOČTENÍ

33.1 Žádná platba splatná kteroukoli ze Stran druhé Straně ze Smlouvy nebo vzniklá v souvislosti se Smlouvou nemůže být předmětem započtení jedné Strany proti jakémukoli nároku druhé Strany bez ohledu na to, zda tento nárok vyplývá ze Smlouvy nebo z jiného titulu.

34. **ODDĚLITELNOST**

34.1 Neúčinnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení Smlouvy či těchto OP, ať již celého nebo jen jeho části, nemá vliv na účinnost nebo platnost zbytku Smlouvy či OP.

35. **ÚPLNÁ SMLOUVA**

35.1 Smlouva nahrazuje jakoukoli předchozí písemnou nebo ústní dohodu mezi Stranami týkající se záležitostí ve Smlouvě.

36. **ZMĚNY SMLOUVY A OP A VZDÁNÍ SE PRÁVA**

36.1 Smlouva může být platně a účinně změněna pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma Stranami. Předchozí věta se nevztahuje na změny OP, které je oprávněn Poskytovatel kdykoli i v celém rozsahu změnit jednostranně, tj. i bez souhlasu Zákazníka, přičemž každou takovou změnu je povinen Poskytovatel povinen oznámit Zákazníkovi minimálně formou uveřejnění informace o takové změně na internetových stránkách Poskytovatele www.yourpass.cz.

36.2 Neuplatnění ani prodlení kterékoli Strany s uplatněním jakéhokoli práva dle Smlouvy a žádná forma jednání mezi Stranami nebude vykládána ani nebude fungovat jako vzdání se takového práva, ani žádné jednotlivé ani částečné uplatnění jakéhokoli práva nebude bránit jinému nebo dalšímu jeho uplatnění nebo uplatnění jakéhokoli jiného práva.

36.3 Jakékoli neuplatnění postihu za porušení kteréhokoli ustanovení Smlouvy nebo nesplnění na jejím základě se nepovažuje za vzdání se postihu za jakékoli následné porušení nebo nesplnění a v žádném případě jím nejsou dotčeny další ustanovení Smlouvy.

37. **SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST**

37.1 Veškeré spory, nároky nebo jakékoli neshody vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které budou předmětem sporu mezi Stranami (včetně otázek vztahujících se k její platnosti, účinnosti a výkladu), budou předloženy k rozhodnutí příslušnému soudu v České republice s tím, že místně příslušným bude soud prvního stupně dle sídla Poskytovatele.

38. **ROZHODNÉ PRÁVO**

38.1 Smlouva i jakékoli mimosmluvní povinnosti z ní nebo v souvislosti s ní vyplývající se řídí a musí být vykládány v souladu s českým právem, bez ohledu na ustanovení kolizních norem.

38.2 Smlouva se řídí ustanoveními Občanského zákoníku s výjimkou dispozitivních ustanovení vyloučených Smlouvou či těmito OP.

Znění platí ode dne 21.4.2017