

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY  
PRO IT SLUŽBY, VÝVOJ SOFTWARE A DIGITÁLNÍ ŘEŠENÍ**

---

**devx s.r.o.**

**IČO:** 64618692

**se sídlem:** Oldřichovice 923, Lyžbice, 739 61 Třinec

**Spisová značka:** C 14227 vedená u Krajského soudu v Ostravě

**Účinnost:** od 5.6.2026

**Použití:** rámcová spolupráce, dílčí objednávky, jednorázové smlouvy o dílo a servisní/SLA smlouvy

Tyto VOP tvoří společný smluvní základ pro dva hlavní obchodní modely Dodavatele: (i) průběžnou rámcovou spolupráci, typicky účtovanou podle skutečně poskytnutého času a měsíčních výkazů, a (ii) jednorázové dodávky, díla nebo projekty s konkrétním rozsahem, cenou a termínem. Konkrétní smlouva, dílčí smlouva, přijatá objednávka, akceptovaná nabídka nebo SLA mohou stanovit odchýlnou úpravu. V takovém případě má odchýlné ujednání přednost před těmito VOP.

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A POUŽITÍ VOP**

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují obecná práva a povinnosti mezi společnostmi devx s.r.o., IČO: 64618692, se sídlem Oldřichovice 923, Lyžbice, 739 61 Třinec, zapsanou v obchodním rejstříku (dále jen „Dodavatel“), a jejím zákazníkem jako objednatelům služeb, díla nebo jiného plnění (dále jen „Klient“).
- 1.2. VOP se použijí na smlouvy, objednávky, nabídky, rámcové smlouvy, dílčí smlouvy, servisní smlouvy, SLA a jiné dohody, které na VOP výslovně odkazují nebo k nimž jsou VOP připojeny.
- 1.3. VOP jsou určeny zejména pro vztahy mezi podnikateli nebo právníckými osobami. Pokud by Klient vystupoval jako spotřebitel, použijí se VOP pouze v rozsahu, ve kterém nejsou v rozporu s kogentní ochranou spotřebitele.
- 1.4. Odchýlná ujednání ve Smlouvě mají přednost před těmito VOP. V případě rozporu se použije toto pořadí dokumentů: (i) výslovná ujednání konkrétní smlouvy, objednávky, nabídky, dílčí smlouvy nebo SLA, (ii) přílohy s konkrétní specifikací plnění, (iii) rámcová smlouva, (iv) tyto VOP, (v) dispozitivní právní úprava.
- 1.5. VOP nenahrazují konkrétní obchodní dohodu stran o rozsahu plnění, ceně, termínech, kontaktních osobách a případných SLA parametrech. Tyto údaje musí být sjednány ve Smlouvě nebo v jiné písemné komunikaci stran.
- 1.6. Dodavatel může VOP používat i jako přílohu ke smlouvě o dílo, smlouvě o poskytování služeb, servisní smlouvě nebo objednávkovému dokumentu. Označení stran ve Smlouvě jako

„Poskytovatel“, „Zhotovitel“, „Objednatel“ nebo obdobně nemá vliv na použití těchto VOP; pro účely VOP se Dodavatelem rozumí devx s.r.o. a Klientem se rozumí druhá smluvní strana.

## 2. VÝKLAD POJMŮ

2.1. Níže uvedené pojmy mají v těchto VOP následující význam:

- a) **Smlouva** – konkrétní smlouva, objednávka, nabídka přijatá Klientem, dílčí smlouva, rámcová smlouva, servisní smlouva nebo jiná dohoda mezi Dodavatelem a Klientem.
- b) **Rámcová smlouva** – smlouva upravující dlouhodobou spolupráci stran a pravidla pro uzavírání dílčích objednávek nebo dílčích smluv.
- c) **Dílčí smlouva** – jednotlivá objednávka, nabídka nebo dohoda uzavřená na základě rámcové smlouvy nebo těchto VOP.
- d) **Služby** – zejména vývoj software, programátorské práce, kódování, UX/UI design, analytické práce, konzultace, projektové řízení, testování, technická podpora, údržba, hostingová či servisní součinnost a jiné IT služby.
- e) **Dílo** – výsledek činnosti Dodavatele s hmotným nebo nehmotným výsledkem, zejména software, web, aplikace, grafický návrh, dokumentace, analýza, prototyp, konfigurace nebo jiný výstup sjednaný ve Smlouvě.
- f) **Výstup** – jakýkoli výsledek Služeb nebo Díla předaný Klientovi, včetně zdrojového kódu, objektového kódu, grafiky, dokumentace, analýzy, návrhu, prototypu, konfigurace, textu nebo datového souboru, pokud je jeho předání sjednáno.
- g) **Klientská data** – data, obsah, podklady, přístupy, databáze, texty, grafika, fotografie, osobní údaje, zadání a jiné materiály poskytnuté Klientem nebo vzniklé v prostředí Klienta.
- h) **Třetí služby** – služby, software, knihovny, pluginy, cloudové služby, hosting, platební brány, analytické nástroje, API, open-source komponenty, nástroje umělé inteligence nebo jiné prostředky třetích osob.
- i) **Pracovní den** – den od pondělí do pátku mimo státní svátky a ostatní dny pracovního klidu v České republice.
- j) **Projektový nástroj** – Jira, Confluence, Slack, Basecamp, e-mail, sdílené úložiště nebo jiný nástroj určený stranami pro řízení projektu, schvalování, připomínkování a komunikaci.
- k) **SLA** – servisní nebo provozní režim se sjednanými parametry reakce, dostupnosti, podpory, údržby nebo odstranění incidentů.

## 3. VZNIK SMLOUVY A KONTRAKTACE

3.1. Smlouva může být uzavřena podpisem listiny, elektronickým podpisem, prostřednictvím služby pro elektronické podepisování, e-mailem, potvrzením objednávky, odsouhlasením nabídky, zahájením plnění se souhlasem stran, úhradou zálohy nebo jiným způsobem, ze kterého je zřejmá vůle stran být smluvně vázány.

- 3.2. Objednávka Klienta musí obsahovat alespoň identifikaci Klienta, popis požadovaného plnění, očekávaný rozsah, termín nebo časové požadavky, požadovaný způsob předání a kontaktní osobu. Neúplná objednávka je poptávkou a nezakládá povinnost Dodavatele plnění provést.
- 3.3. Nabídka Dodavatele je návrhem na uzavření Smlouvy. Není-li v nabídce uvedeno jinak, je nabídka platná 14 dnů ode dne jejího odeslání Klientovi. Dodavatel je oprávněn nabídku odvolat nebo změnit, pokud ji Klient dosud nepřijal.
- 3.4. Dodavatel vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou. Odpověď Klienta s dodatkem, výhradou, omezením nebo jinou změnou se považuje za novou nabídku, ledaže Dodavatel takovou odchylku výslovně písemně přijme.
- 3.5. Pokud je pro řádné nacenění nebo provedení plnění nezbytná analýza, audit, discovery fáze, workshop nebo technická příprava, může Dodavatel podmínit zpracování závazné nabídky provedením samostatně zpoplatněné analýzy.
- 3.6. Není-li výslovně sjednáno jinak, přijetím nabídky Klient potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, že mu byly poskytnuty nebo mu byly známy, a že s jejich použitím souhlasí.

## **4. MODEL SPOLUPRÁCE**

- 4.1. Strany mohou spolupracovat zejména v těchto režimech:
  - a) rámcová spolupráce - dlouhodobé poskytování Služeb podle dílčích požadavků, typicky účtované podle skutečně odpracovaného času a sjednaných hodinových sazeb;
  - b) dílo nebo projekt s pevnějším rozsahem - dodání konkrétního Výstupu za sjednanou cenu nebo podle sjednaného způsobu určení ceny;
  - c) servisní/SLA režim - technická podpora, údržba, dohled, hostingová součinnost, správa nebo řešení incidentů v rozsahu sjednaném ve Smlouvě nebo SLA;
  - d) analytická nebo konzultační fáze - samostatné plnění sloužící ke zmapování požadavků, návrhu řešení, nacenění nebo přípravě navazujícího projektu.
- 4.2. Pokud není z povahy Smlouvy nebo z výslovného ujednání stran zřejmé, zda jde o Služby nebo Dílo, použije se úprava odpovídající hospodářskému účelu plnění. Průběžné činnosti bez garantovaného výsledku se považují za Služby. Činnost směřující k předání konkrétního sjednaného Výstupu se považuje za Dílo.
- 4.3. U agilních nebo průběžných projektů se sjednaný rozsah může upřesňovat v průběhu spolupráce. Nejde-li o pevně sjednané Dílo s uzavřeným rozsahem, Klient bere na vědomí, že odhad pracnosti, harmonogram nebo backlog je plánovací nástroj, nikoli garance dokončení všech požadavků za pevnou cenu.

- 4.4. Dodavatel není agenturou práce a neposkytuje Klientovi pracovní sílu. Dodavatel organizuje své pracovníky, spolupracovníky a subdodavatele samostatně a odpovídá Klientovi za výsledek nebo poskytnutí Služeb podle Smlouvy. Klient není oprávněn dávat jednotlivým členům týmu Dodavatele pokyny mimo sjednané projektové a komunikační kanály způsobem, který by vytvářel vztah nadřízenosti a podřízenosti.

## 5. ŘÍZENÍ PROJEKTU, KOMUNIKACE A KONTAKTNÍ OSOBY

- 5.1. Strany komunikují prostřednictvím kontaktních osob a dohodnutých Projektových nástrojů. Kontaktní osoby jsou oprávněny řešit běžné provozní, technické, akceptační a projektové otázky, není-li ve Smlouvě sjednáno jiné omezení.
- 5.2. Změna rozsahu plnění, ceny, licenčního režimu, odpovědnostních limitů, SLA parametrů nebo ukončení Smlouvy vyžaduje písemné potvrzení osob oprávněných jednat za příslušnou stranu, ledaže Smlouva stanoví jednodušší postup.
- 5.3. Klient je povinen zajistit, aby jeho kontaktní osoby reagovaly v přiměřené době, byly schopny poskytovat závaznou zpětnou vazbu a měly dostatečné oprávnění k rozhodování o požadavcích, prioritách a akceptaci.
- 5.4. Pokud Klient používá vlastní Projektové nástroje, je povinen Dodavateli zajistit včasný a bezpečný přístup, potřebná oprávnění a podmínky pro jejich používání. Čas strávený administrací, zápisy, meetingy a komunikací v Projektových nástrojích je součástí poskytovaných Služeb a může být účtován, pokud není sjednáno jinak.
- 5.5. Dodavatel může využívat běžné vývojové, projektové, automatizační a AI nástroje, pokud tím neporuší povinnost mlčenlivosti, ochrany osobních údajů ani sjednanou bezpečnostní úroveň. Důvěrné informace nebo osobní údaje Klienta nesmí být bez právního důvodu a přiměřené ochrany použity k veřejnému trénování modelů nebo zpřístupněny neurčenému okruhu osob.

## 6. SOUČINNOST KLIENTA

- 6.1. Klient je povinen poskytovat Dodavateli včasnou, úplnou a pravdivou součinnost nezbytnou pro plnění Smlouvy, zejména zadání, podklady, přístupy, rozhodnutí, schválení, součinnost třetích dodavatelů, testovací data, technické informace, provozní okna a zpětnou vazbu.
- 6.2. Klient odpovídá za správnost, úplnost, aktuálnost a právní nezávadnost Klientských dat a podkladů. Dodavatel není povinen kontrolovat jejich věcnou, právní, marketingovou, daňovou, účetní, zdravotnickou, finanční nebo jinou specializovanou správnost, ledaže se k tomu výslovně zavázal.

- 6.3. Klient je povinen zajistit, že má potřebná práva k podkladům, datům, textům, grafice, fotografiím, ochranným známkám, databázím, software a jinému obsahu, který Dodavateli předává nebo jehož použití požaduje.
- 6.4. Prodlení Klienta se součinností prodlužuje termíny plnění nejméně o dobu prodlení Klienta a o přiměřenou dobu potřebnou k obnovení prací, zejména s ohledem na dostupnost kapacit Dodavatele.
- 6.5. Pokud neposkytnutí součinnosti způsobí Dodavateli marně vynaložený čas, náklady, opakovanou práci, nevyužití kapacity, cestovní náklady, nutnost znovuotevření úkolů nebo jiné vícenáklady, je Dodavatel oprávněn tyto náklady Klientovi vyúčtovat podle sjednané sazby, ceníku nebo obvyklé ceny.

## **7. ROZSAH PLNĚNÍ, ZMĚNOVÉ POŽADAVKY A VÍCEPRÁCE**

- 7.1. Rozsah plnění je určen Smlouvou, objednávkou, nabídkou, specifikací, akceptovaným backlogem, analytickou dokumentací nebo jiným písemným ujednáním stran.
- 7.2. Za změnový požadavek se považuje zejména požadavek na novou funkci, změnu zadání, změnu grafiky nebo architektury, rozšíření integrace, změnu datového modelu, opakované připomínkování nad sjednaný rozsah, práce vyvolané vadnými podklady Klienta, práce vyvolané změnou Třetích služeb nebo práce mimo dohodnutý rozsah.
- 7.3. Změnové požadavky a vícepráce se provádějí za cenu sjednanou stranami. Není-li cena sjednána, použije se hodinová sazba uvedená ve Smlouvě, ceníku Dodavatele nebo obvyklá sazba Dodavatele pro daný typ práce.
- 7.4. Pokud změnový požadavek ovlivňuje termín, cenu, architekturu, bezpečnost, provoz nebo kvalitu plnění, Dodavatel na tuto skutečnost Klienta přiměřeně upozorní. Realizací změnového požadavku se termíny prodlužují o dobu potřebnou k jeho posouzení, provedení a otestování.
- 7.5. U agilních projektů se za vícepráci nepovažuje průběžná změna priorit uvnitř sjednaného časového nebo rozpočtového rámce. Pokud však změna priorit vyžaduje dodatečnou práci nad sjednaný rámec, jde o vícepráci.

## **8. TERMÍNY A PŘEDÁNÍ**

- 8.1. Termíny plnění jsou závazné pouze tehdy, pokud jsou ve Smlouvě výslovně označeny jako závazné. Ostatní termíny, odhady, roadmapy a milníky mají plánovací povahu.
- 8.2. Termín se prodlužuje o dobu, po kterou Dodavatel nemohl plnit z důvodu prodlení Klienta, změnového požadavku, čekání na rozhodnutí Klienta, čekání na třetí osobu, nedostupnosti Třetí

služby, bezpečnostního incidentu, vyšší moci nebo jiné překážky mimo rozumnou kontrolu Dodavatele.

- 8.3. Je-li počátek prací vázán na úhradu zálohy, poskytnutí přístupů, schválení zadání nebo předání podkladů, termín začíná běžet až splněním poslední z těchto podmínek.
- 8.4. Dílo s nehmotným výsledkem se považuje za předané okamžikem, kdy je dokončeno a Dodavatel umožní Klientovi jeho užití, zejména zpřístupněním ve vývojovém, testovacím nebo produkčním prostředí, předáním souborů, nasazením, předáním přístupů nebo odesláním dokumentace.
- 8.5. Dodavatel je oprávněn předávat plnění po částech, pokud to odpovídá povaze projektu nebo pokud tím není podstatně ztíženo užití plnění Klientem.

## **9. AKCEPTACE**

- 9.1. Nestanoví-li Smlouva jinak, Klient je povinen převzít a otestovat předané plnění bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů od jeho předání. U plnění jako celku může Dodavatel stanovit delší akceptační lhůtu podle rozsahu projektu.
- 9.2. Klient je povinen případné vady oznámit písemně, konkrétně a reprodukovatelně. Oznámení vady má obsahovat alespoň popis vady, kroky vedoucí k jejímu vyvolání, dotčenou část plnění, očekávaný a skutečný výsledek, screenshoty nebo logy, pokud jsou dostupné.
- 9.3. Plnění se považuje za akceptované, nastane-li některá z těchto skutečností: (i) Klient plnění výslovně akceptuje, (ii) Klient ve stanovené lhůtě nevytkne konkrétní vadu, (iii) Klient začne plnění užívat v produkčním provozu nebo k obchodním účelům, (iv) Klient potvrdí výkaz nebo fakturu vztahující se k danému plnění, nebo (v) z okolností je zřejmé, že Klient plnění bez výhrad převzal.
- 9.4. Vada nebránící podstatnému užití plnění není důvodem k odmítnutí akceptace. Taková vada se uvede do seznamu vad a nedodělků a Dodavatel ji odstraní v přiměřené době nebo v rámci dalšího sprintu, servisního režimu či údržby.
- 9.5. Pokud Klient vytkne vadu, která se neprokáže nebo která byla způsobena Klientem, třetí osobou, Třetí službou, změnou prostředí, neaktuální verzí, neoprávněným zásahem, vadnými daty nebo užitím v rozporu s dokumentací, může Dodavatel účtovat čas strávený jejím prověřením a řešením.

## **10. CENA, FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 10.1. Cena plnění je sjednána ve Smlouvě, nabídce, objednávce, ceníku nebo jiným písemným způsobem. Není-li cena sjednána pevnou částkou, určí se podle skutečně odpracovaného času a sjednané hodinové sazby.

- 10.2. K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši, je-li Dodavatel plátcem DPH a vztahuje-li se DPH na dané plnění.
- 10.3. U průběžných Služeb je Dodavatel oprávněn fakturovat pravidelně, zpravidla měsíčně, podle výkazů práce, akceptovaného rozsahu, skutečně poskytnutých Služeb nebo jiného ujednaného způsobu.
- 10.4. U Díla nebo projektu je Dodavatel oprávněn požadovat zálohu, průběžné platby podle milníků nebo fakturaci po předání či akceptaci, podle toho, co stanoví Smlouva. Není-li sjednáno jinak, je Dodavatel oprávněn požadovat přiměřenou zálohu před zahájením prací.
- 10.5. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne jejího vystavení, není-li sjednáno jinak. Faktura se považuje za uhrazenou dnem připsání celé fakturované částky na účet Dodavatele.
- 10.6. V případě prodlení Klienta s úhradou je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení a smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, pokud Smlouva nestanoví jinak. Tím není dotčeno právo na náhradu škody v rozsahu povoleném právními předpisy.
- 10.7. Je-li Klient v prodlení s úhradou déle než 10 pracovních dnů, je Dodavatel oprávněn po předchozím upozornění pozastavit poskytování Služeb, nepředat Výstupy, omezit podporu, nezahájit další práce nebo neposkytnout licenci, a to až do úplné úhrady dlužných částek.
- 10.8. Klient není oprávněn jednostranně započíst své nároky proti nárokům Dodavatele ani zadržet platbu z důvodu vad, které nebrání podstatnému užití plnění, ledaže je takové právo výslovně sjednáno nebo vyplývá z kogentní právní úpravy.
- 10.9. Ceny třetích dodavatelů, licence Třetích služeb, hosting, domény, poplatky platebních bran, SMS brány, cloudové služby, externí audity, překlady, fonty, fotobanky nebo jiné náklady třetích osob nejsou zahrnuty v ceně Dodavatele, pokud Smlouva nestanoví jinak.

## **11. VADY, ZÁRUKA A PODPORA**

- 11.1. Dodavatel odpovídá za to, že plnění při předání odpovídá Smlouvě, sjednané specifikaci a obvyklým odborným standardům pro daný typ plnění.
- 11.2. Vadou je rozpor předaného plnění se sjednanou specifikací. Vadou není zejména vlastnost, která nebyla sjednána, subjektivní nespokojenost s kreativním řešením odpovídajícím schválenému zadání, chyba způsobená Klientem nebo třetí osobou, chyba Třetí služby, změna prohlížeče, operačního systému, API, pluginu, knihovny nebo infrastruktury po předání, ani chyba způsobená neodborným zásahem nebo užitím v rozporu s dokumentací.

- 11.3. Není-li sjednáno jinak, záruční doba na Dílo činí 3 měsíce od jeho akceptace nebo ode dne, kdy se Dílo považuje za akceptované podle těchto VOP.
- 11.4. Záruka se nevztahuje na průběžné Služby účtované podle času, konzultace, analytické výstupy, prototypy, návrhy, výstupy označené jako koncept, ani na servisní zásahy, u nichž Dodavatel odpovídá za odborné provedení služby, nikoli za trvalý bezporuchový stav prostředí mimo jeho kontrolu.
- 11.5. Dodavatel odstraní uznané vady v přiměřené době s ohledem na jejich závažnost, dopad, reprodukovatelnost, dostupnost součinnosti Klienta a závislost na Třetích službách.
- 11.6. Není-li sjednáno SLA, Dodavatel negarantuje konkrétní reakční dobu, dobu odstranění vady, dostupnost služby, nepřetržitou podporu ani podporu mimo pracovní dny a běžnou pracovní dobu.

## **12. SERVIS, PROVOZ A SLA**

- 12.1. Servisní služby, provozní dohled, údržba, hostingová součinnost, monitoring, aktualizace, bezpečnostní správa a řešení incidentů jsou poskytovány pouze v rozsahu sjednaném ve Smlouvě nebo SLA.
- 12.2. SLA musí obsahovat zejména identifikaci podporovaného řešení, rozsah podpory, komunikační kanály, provozní dobu podpory, klasifikaci incidentů, reakční doby, případné doby nápravy, cenu a výluky. Není-li některý parametr sjednán, není garantován.
- 12.3. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, incidenty se pro účely podpory třídí takto:
- a) kritický incident - plnění jako celek je nedostupné nebo nepoužitelné pro podstatnou část uživatelů a neexistuje rozumné náhradní řešení;
  - b) závažný incident - významná funkce je omezena, ale plnění lze alespoň částečně používat nebo existuje náhradní postup;
  - c) běžný incident nebo požadavek - kosmetická vada, drobná chyba, konzultace, úprava, dotaz nebo požadavek bez zásadního dopadu na provoz.
- 12.4. Dodavatel negarantuje odstranění incidentu způsobeného Třetí službou, hostingem, cloudem, doménou, internetovým připojením, zařízením Klienta, bezpečnostním incidentem mimo kontrolu Dodavatele, zásahem Klienta nebo třetí osoby, vadnými daty, neaktuálními přístupy nebo porušením povinností Klienta.
- 12.5. Pokud je pro řešení incidentu nutná součinnost Klienta nebo třetí osoby, lhůty SLA po dobu čekání na tuto součinnost neběží. Totéž platí po dobu výpadku Třetích služeb nebo infrastruktury mimo kontrolu Dodavatele.

- 12.6. Pravidelné aktualizace, bezpečnostní záplaty, monitoring, zálohování, penetrační testování, havarijní plán, disaster recovery, garance dostupnosti, správa domén, správa cloudového účtu a správa produkční infrastruktury jsou součástí Služeb pouze tehdy, pokud jsou výslovně sjednány.

## 13. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A LICENCE

- 13.1. Všechna práva k know-how, metodám, postupům, obecným konceptům, knihovnám, frameworkům, šablonám, nástrojům, předexistujícímu software, interním komponentám, workflow, automatizacím a zkušenostem Dodavatele zůstávají Dodavateli, pokud není výslovně sjednáno jinak.
- 13.2. Je-li Výstup autorským dílem nebo jiným předmětem práv duševního vlastnictví, poskytuje Dodavatel Klientovi licenci v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. Není-li rozsah licence sjednán, poskytuje Dodavatel Klientovi nevýhradní, územně neomezenou, časově neomezenou licenci k užití Výstupu pro účel vyplývající ze Smlouvy a obvyklé podnikatelské nebo interní potřeby Klienta.
- 13.3. Výhradní licence, právo poskytovat podlicence, právo převést licenci, právo zveřejnit zdrojový kód, právo užít Výstup pro jiné projekty nebo právo užít Výstup mimo sjednaný účel musí být sjednány výslovně. Výhradní licence se nikdy nevztahuje na předexistující části, obecně použitelné komponenty, know-how, open-source komponenty, Třetí služby a nástroje Dodavatele, pokud to není výslovně sjednáno a právně možné.
- 13.4. Licence vzniká a Klient je oprávněn Výstup užívat až po úplné úhradě ceny plnění, jehož se Výstup týká, ledaže Smlouva stanoví jinak. Do úplné úhrady je Klient oprávněn Výstup užívat pouze v rozsahu nezbytném pro testování a akceptaci.
- 13.5. Zdrojové kódy, repozitáře, administrační přístupy, build skripty, designové zdrojové soubory, interní dokumentace, exporty, databázové modely a provozní know-how se předávají pouze v rozsahu výslovně sjednaném ve Smlouvě.
- 13.6. Klient je oprávněn upravovat Výstup nebo jej nechat upravit třetí osobou pouze v rozsahu licence. Dodavatel neodpovídá za vady, bezpečnostní rizika, poruchy, ztrátu kompatibility nebo právní následky způsobené úpravami provedenými Klientem nebo třetí osobou.
- 13.7. Dodavatel je oprávněn znovu použít obecné zkušenosti, znalosti, nápady, postupy, architekturu, know-how a obecně použitelné části řešení, které nejsou Důvěrnými informacemi Klienta a jejichž opětovné užití nezasahuje do práv Klienta.
- 13.8. Klient odpovídá za to, že podklady, data, texty, grafika, loga, ochranné známky, fotografie, fonty, hudba, videa, databáze, API klíče a další materiály poskytnuté Dodavateli neporušují práva třetích osob. Pokud třetí osoba uplatní vůči Dodavateli nárok z důvodu podkladů Klienta, Klient Dodavatele odškodní v rozsahu povoleném právními předpisy.

## 14. TŘETÍ SLUŽBY, OPEN-SOURCE A INFRASTRUKTURA

- 14.1. Plnění může být založeno na Třetích službách, open-source komponentách, pluginech, API, cloudových službách, hostingu, knihovnách, šablonách, software třetích osob nebo jiných externích prostředcích.
- 14.2. Práva a povinnosti k Třetím službám se řídí podmínkami jejich poskytovatelů. Dodavatel neodpovídá za změny, výpadky, ukončení, zdražení, omezení, licenční podmínky, bezpečnostní incidenty nebo jiné jednání poskytovatelů Třetích služeb, ledaže škodu způsobil porušením své povinnosti.
- 14.3. Je-li pro provoz plnění nutný účet Klienta u Třetí služby, Klient odpovídá za jeho zřízení, úhradu, správu, zabezpečení a dodržování podmínek příslušného poskytovatele, není-li sjednáno jinak.
- 14.4. Open-source komponenty mohou být použity v rozsahu jejich licencí. Klient bere na vědomí, že některé open-source licence mohou ukládat povinnosti při dalším šíření, modifikaci nebo zveřejnění software. Dodavatel je povinen Klienta upozornit na neobvyklé licenční dopady, pokud jsou mu při odborné péči známy.
- 14.5. Dodavatel není povinen udržovat kompatibilitu plnění s budoucími verzemi Třetích služeb, prohlížečů, operačních systémů, zařízení, API nebo pluginů, pokud není sjednána údržba nebo SLA.

## 15. DATA, PŘÍSTUPY A INFORMAČNÍ BEZPEČNOST

- 15.1. Strany jsou povinny chránit přístupy, hesla, API klíče, tokeny, certifikáty, repozitáře, administrátorské účty a jiné bezpečnostně významné prvky před zneužitím.
- 15.2. Klient je povinen předávat přístupy bezpečným způsobem, používat přiměřeně silná hesla, vícefaktorové ověření, oddělené účty pro jednotlivé osoby a přiměřená oprávnění. Dodavatel neodpovídá za škodu vzniklou zneužitím přístupů, které Klient spravuje nebo předal nezabezpečeným způsobem.
- 15.3. Dodavatel přijme přiměřená technická a organizační opatření k ochraně Klientských dat, zejména omezení přístupů podle potřeby, mlčenlivost osob, přiměřené zabezpečení zařízení a účtů, oddělení projektů a bezpečný způsob předávání dat.
- 15.4. Pokud není výslovně sjednáno zálohování nebo disaster recovery, odpovídá za zálohování Klient. Dodavatel není povinen uchovávat kopie produkčních dat, zdrojových dat nebo Výstupů po skončení Smlouvy, ledaže to stanoví Smlouva, právní předpis nebo provozní potřeba sjednané služby.

- 15.5. Klient je povinen neprodleně informovat Dodavatele o bezpečnostním incidentu, kompromitaci přístupů, podezření na únik dat, neoprávněném zásahu do systému nebo jiné okolnosti, která může mít vliv na bezpečnost plnění.
- 15.6. Dodavatel není povinen provádět právní, kyberbezpečnostní, penetrační, compliance nebo architektonický audit, pokud není taková služba výslovně sjednána.

## **16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZPRACOVATELSKÁ UJEDNÁNÍ**

- 16.1. Pokud Dodavatel při plnění Smlouvy zpracovává osobní údaje pro Klienta, vystupuje Klient zpravidla jako správce osobních údajů a Dodavatel jako zpracovatel. Tento článek tvoří zpracovatelskou smlouvu ve smyslu čl. 28 GDPR, není-li mezi stranami uzavřena samostatná zpracovatelská smlouva.
- 16.2. Předmětem zpracování je poskytování Služeb, provedení Díla, vývoj, testování, údržba, správa, hostingová nebo provozní součinnost, technická podpora, migrace, bezpečnostní správa, řešení incidentů a další činnosti sjednané ve Smlouvě.
- 16.3. Doba zpracování odpovídá době trvání Smlouvy a následné době nezbytné k vypořádání, předání, výmazu, archivaci nebo ochraně právních nároků. Po skončení Smlouvy Dodavatel osobní údaje podle pokynu Klienta vymaže nebo vrátí, ledaže právní předpis vyžaduje další uchování.
- 16.4. Zpracovávané osobní údaje mohou zahrnovat zejména identifikační a kontaktní údaje, uživatelské účty, přístupové údaje, provozní a logovací údaje, obsahové údaje, údaje zákazníků, zaměstnanců, spolupracovníků, uživatelů, klientů nebo návštěvníků webu či aplikace Klienta. Zvláštní kategorie osobních údajů nebo citlivá data mohou být zpracovávána pouze tehdy, pokud to vyplývá ze Smlouvy, pokynů Klienta nebo povahy systému a pokud jsou nastavena přiměřená bezpečnostní opatření.
- 16.5. Dodavatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Klienta, včetně pokynů obsažených ve Smlouvě, VOP, zadání, Projektovém nástroji nebo jiné písemné komunikaci. Má-li Dodavatel za to, že pokyn Klienta porušuje právní předpisy, upozorní na to Klienta, pokud mu v tom nebrání právní předpis.
- 16.6. Dodavatel zajistí, aby osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje byly vázány mlčenlivostí nebo zákonnou povinností mlčenlivosti.
- 16.7. Dodavatel přijme vhodná technická a organizační opatření s ohledem na povahu zpracování, rizika, rozsah a kategorii údajů. Tato opatření mohou zahrnovat zejména řízení přístupů, zabezpečení účtů, oddělení prostředí, šifrovanou komunikaci, zálohování, logování, pseudonymizaci nebo anonymizaci testovacích dat, pravidla pro mazání dat a omezení přístupu pouze na osoby, které jej potřebují.

- 16.8. Klient uděluje Dodavateli obecné oprávnění zapojit další zpracovatele, zejména poskytovatele hostingů, cloudů, vývojových nástrojů, repozitářů, ticketingu, e-mailových služeb, analytických nástrojů, bezpečnostních nástrojů, externí vývojáře, konzultanty a jiné subdodavatele nezbytné pro plnění Smlouvy. Dodavatel zajistí, aby další zpracovatelé byli vázáni odpovídajícími povinnostmi ochrany osobních údajů.
- 16.9. Dodavatel informuje Klienta o zamýšlené podstatné změně kategorie dalších zpracovatelů, pokud je to s ohledem na povahu služby prakticky možné. Klient může proti zapojení konkrétního dalšího zpracovatele vznést rozumně odůvodněnou námitku; pokud strany nenajdou náhradní řešení, může kterákoli strana ukončit dotčenou část Smlouvy.
- 16.10. Předání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor je možné pouze při splnění podmínek GDPR, zejména na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně, standardních smluvních doložek nebo jiného vhodného mechanismu.
- 16.11. Dodavatel poskytne Klientovi přiměřenou součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů, při plnění povinností zabezpečení, ohlašování porušení zabezpečení, posouzení vlivu a konzultací s dozorovým úřadem, a to za podmínek a cenu sjednanou ve Smlouvě nebo podle hodinové sazby Dodavatele, pokud nejde o povinnost vyvolanou porušením povinností Dodavatele.
- 16.12. Dodavatel oznámí Klientovi porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozví, zpravidla do 48 hodin, pokud je to vzhledem k okolnostem možné. Oznámení bude obsahovat dostupné informace o povaze incidentu, dotčených údajích, pravděpodobných dopadech a přijatých nebo navržených opatřeních.
- 16.13. Použití reálných osobních údajů v testovacím nebo vývojovém prostředí je možné pouze tehdy, pokud je to nezbytné nebo pokud to Klient výslovně požaduje. V takovém případě budou data přiměřeně anonymizována, pseudonymizována nebo maskována, pokud tomu nebrání účel testování.
- 16.14. Klient odpovídá za právní základ zpracování, informační povinnost vůči subjektům údajů, cookie lištu a souhlasy, zákonnost obsahu, nastavení marketingových nástrojů a správnost pokynů, pokud tyto povinnosti výslovně nepřevzal Dodavatel.
- 16.15. Dodavatel umožní Klientovi ověřit plnění povinností podle tohoto článku přiměřeným způsobem, zejména poskytnutím informací, bezpečnostního popisu, potvrzení nebo obdobné dokumentace. Osobní audit u Dodavatele je možný pouze po předchozí dohodě, za přiměřených podmínek, bez narušení provozu, ochrany důvěrných informací a práv ostatních klientů Dodavatele.

## 17. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 17.1. Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech neveřejných informacích, které získají v souvislosti se Smlouvou a které jsou označené jako důvěrné nebo jejichž důvěrná povaha je zřejmá z okolností. Důvěrnými informacemi jsou zejména zdrojové kódy, databáze, zadání, obchodní informace, ceny, know-how, technická dokumentace, přístupy, bezpečnostní informace, informace o zákaznících a obchodních partnerech a obsah Smlouvy.
- 17.2. Strana nesmí Důvěrné informace použít pro jiný účel než plnění Smlouvy, zpřístupnit je třetí osobě bez právního důvodu ani umožnit jejich zneužití.
- 17.3. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou veřejně známé bez porušení Smlouvy, byly straně prokazatelně známy před jejich poskytnutím, byly získány od třetí osoby oprávněné je poskytnout, nebo musí být zpřístupněny podle právního předpisu, rozhodnutí orgánu veřejné moci, soudu, auditora, advokáta nebo jiného profesního poradce vázaného mlčenlivostí.
- 17.4. Strana, která je povinna Důvěrné informace zpřístupnit podle právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci, o tom druhou stranu předem informuje, pokud je to právně a fakticky možné, a přijme přiměřená opatření k omezení rozsahu zpřístupnění.
- 17.5. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu trvání Smlouvy a 5 let po jejím skončení. U obchodního tajemství, zdrojových kódů, bezpečnostních informací, osobních údajů a přístupových údajů trvá povinnost mlčenlivosti bez časového omezení po dobu, po kterou si informace zachovávají důvěrnou povahu.

## 18. REFERENCE A MARKETINGOVÉ POUŽITÍ

- 18.1. Dodavatel je oprávněn uvést Klienta a obecný popis poskytnutého plnění jako obchodní referenci, zejména na webu, v portfoliu, prezentaci nebo nabídce, pokud tím nezpřístupní Důvěrné informace, obchodní tajemství nebo neveřejné údaje Klienta.
- 18.2. Použití loga, detailní případové studie, neveřejných ukázek, měřitelných výsledků, screenshotů neveřejné administrace nebo informací o interních systémech Klienta vyžaduje předchozí souhlas Klienta, pokud již nebyly zveřejněny Klientem.
- 18.3. Klient může rozumně odmítnout referenční použití, pokud by mohlo poškodit jeho oprávněné zájmy, porušit jeho smluvní povinnosti vůči třetím osobám nebo zpřístupnit citlivé informace.

## 19. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A LIMITY ODPOVĚDNOSTI

- 19.1. Dodavatel odpovídá Klientovi za škodu způsobenou porušením Smlouvy nebo právních předpisů, pokud jsou splněny podmínky odpovědnosti podle právních předpisů a těchto VOP.
- 19.2. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, celková odpovědnost Dodavatele za škodu vzniklou v souvislosti s konkrétní Smlouvou nebo Dílčí smlouvou je omezena částkou odpovídající ceně uhrazené Klientem Dodavateli za dotčené plnění za posledních 12 měsíců před vznikem škody; u jednorázového Díla částkou odpovídající ceně tohoto Díla.
- 19.3. Dodavatel neodpovídá za nepřímou škodu, ušlý zisk, ztrátu obchodní příležitosti, ztrátu dobré pověsti, sankce uložené třetí osobou v důsledku jednání Klienta, ztrátu dat v rozsahu, v jakém bylo zálohování povinností Klienta, ani za škodu způsobenou Třetí službou, infrastrukturou Klienta nebo zásahem třetí osoby.
- 19.4. Omezení odpovědnosti se neuplatní v rozsahu, ve kterém by bylo vyloučeno kogentní právní úpravou, zejména při úmyslném způsobení škody, při újmě na přirozených právech člověka, nebo v rozsahu výslovně sjednaných výjimek ve Smlouvě.
- 19.5. Klient je povinen přijmout přiměřená opatření k prevenci a snížení škody, zejména provádět zálohy, zabezpečit přístupy, testovat změny před produkčním nasazením, ověřovat správnost podkladů a neprodleně oznamovat chyby nebo incidenty.
- 19.6. Smluvní pokuty sjednané ve Smlouvě nebo těchto VOP nemají sankcionovat tutéž povinnost duplicitně, ledaže to strany výslovně sjednají. Uplatnění smluvní pokuty nemá vliv na splatnost dlužné částky ani na právo pozastavit plnění.

## **20. POZASTAVENÍ PLNĚNÍ, UKONČENÍ A EXIT**

- 20.1. Dodavatel je oprávněn pozastavit plnění, pokud je Klient v prodlení s úhradou, neposkytuje nezbytnou součinnost, porušuje bezpečnostní pravidla, zneužívá plnění, porušuje práva třetích osob, požaduje protiprávní plnění nebo pokud pokračování plnění představuje významné bezpečnostní, právní nebo reputační riziko.
- 20.2. Pozastavení plnění není porušením Smlouvy ze strany Dodavatele a termíny se po dobu pozastavení prodlužují. Klient je povinen uhradit cenu za již poskytnuté Služby, provedené práce a náklady vzniklé do pozastavení.
- 20.3. Smlouvu lze ukončit dohodou, výpovědí, odstoupením nebo jiným způsobem sjednaným ve Smlouvě. Rámcovou smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze vypovědět ve výpovědní době sjednané ve Smlouvě; není-li sjednána, činí výpovědní doba 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 20.4. Každá strana může odstoupit od Smlouvy při podstatném porušení druhou stranou. Za podstatné porušení Klientem se považuje zejména prodlení s úhradou delší než 30 dnů,

opakované neposkytování součinnosti, porušení práv duševního vlastnictví, porušení mlčenlivosti nebo požadavek na protiprávní plnění. Za podstatné porušení Dodavatelem se považuje zejména neodůvodněné prodlení s předáním sjednaného Díla delší než 30 pracovních dnů po písemné výzvě k nápravě, podstatné porušení mlčenlivosti nebo neposkytnutí sjednané licence v podstatném rozsahu.

- 20.5. Při předčasném ukončení Smlouvy má Dodavatel právo na úhradu ceny za již poskytnuté Služby, provedené práce, předané nebo rozpracované Výstupy, objednané kapacity a účelně vynaložené náklady, které nelze rozumně využít jinak. U pevně naceněného Díla se cena poměrně určí podle stavu rozpracovanosti, přínosu pro Klienta a prokazatelně vynaložených nákladů.
- 20.6. Po skončení Smlouvy poskytne Dodavatel Klientovi přiměřenou exit součinnost, zejména předání sjednaných Výstupů, export dat, předání přístupů nebo součinnost při migraci, pokud Klient uhradil všechny splatné částky a pokud je taková součinnost technicky a právně možná. Exit součinnost není zahrnuta v ceně, není-li sjednáno jinak, a účtuje se podle hodinové sazby Dodavatele.
- 20.7. Ustanovení o mlčenlivosti, ochraně osobních údajů, právech duševního vlastnictví, licencích, odpovědnosti, smluvních pokutách, vypořádání, rozhodném právu a řešení sporů trvají i po skončení Smlouvy, vyplývá-li to z jejich povahy.

## **21. VYŠŠÍ MOC**

- 21.1. Žádná strana neodpovídá za porušení povinnosti způsobené okolnostmi vylučující odpovědnost nebo vyšší mocí, zejména živelní událostí, požárem, povodní, epidemií, válkou, teroristickým útokem, kybernetickým útokem, výpadkem veřejných sítí, výpadkem cloudu, rozhodnutím orgánu veřejné moci, změnou právní regulace, stávkou, nedostupností klíčové Třetí služby nebo jinou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou mimo rozumnou kontrolu povinné strany.
- 21.2. Strana dotčená vyšší mocí je povinna o překážce bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu a přijmout přiměřená opatření ke snížení jejich dopadů. Termíny plnění se prodlužují o dobu trvání překážky a přiměřenou dobu potřebnou k obnovení plnění.

## **22. DORUČOVÁNÍ A ELEKTRONICKÁ FORMA**

- 22.1. Běžná komunikace může probíhat e-mailem, v Projektovém nástroji, prostřednictvím elektronických podpisových služeb nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 22.2. Písemná forma je zachována i při použití e-mailu nebo Projektového nástroje, pokud je z obsahu komunikace zřejmá jednáající osoba a předmět jednání, ledaže Smlouva nebo právní předpis vyžaduje přísnější formu.

- 22.3. Jednání, kterým se mění nebo ukončuje hlavní Smlouva, mění podstatné obchodní podmínky, poskytuje výhradní licence, sjednává smluvní pokuta nebo mění odpovědnostní limit, musí být učiněno způsobem umožňujícím prokázat obsah a osobu jednající za příslušnou stranu; typicky podpisem, elektronickým podpisem, e-mailovým potvrzením oprávněné osoby nebo jiným výslovně sjednaným způsobem.
- 22.4. Zpráva zasláná e-mailem se považuje za doručenou následující pracovní den po odeslání, pokud odesílatel neobdrží automatickou zprávu o nedoručení. Zásilka zasláná prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se považuje za doručenou dnem převzetí, odmítnutí převzetí nebo posledním dnem úložní doby.
- 22.5. Strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu kontaktních údajů. Neoznámí-li strana změnu, nese riziko nedoručení na původní adresu.

## **23. ZMĚNY VOP**

- 23.1. Dodavatel je oprávněn VOP v přiměřeném rozsahu měnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, změny obchodního modelu, změny technologií, změny poskytovaných služeb, zavedení nových nástrojů, změny bezpečnostních požadavků nebo potřeby sjednotit smluvní dokumentaci.
- 23.2. Změna VOP se nedotkne již uzavřených jednorázových Smluv nebo Dílčích smluv, pokud se strany nedohodnou jinak. U dlouhodobých rámcových nebo servisních vztahů oznámí Dodavatel změnu Klientovi e-mailem, zveřejněním nové verze nebo jiným vhodným způsobem alespoň 30 dnů před účinností změny.
- 23.3. Klient je oprávněn změnu VOP odmítnout a z tohoto důvodu vypovědět dotčený dlouhodobý závazek ve výpovědní době 1 měsíc, není-li ve Smlouvě sjednána delší výpovědní doba. Pokud Klient změnu neodmítne do dne její účinnosti a pokračuje v užívání Služeb, považuje se změna za přijatou.
- 23.4. Změna VOP nemůže bez výslovného souhlasu Klienta zpětně změnit cenu již objednaného plnění, rozsah již poskytnuté licence, odpovědnostní režim již vzniklého nároku ani jiné nabyté právo Klienta.

## **24. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 24.1. Smlouva, tyto VOP a veškeré právní vztahy z nich vzniklé nebo s nimi související se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a autorským zákonem.
- 24.2. Strany se zavazují řešit spory nejprve smírně prostřednictvím jednání kontaktních nebo statutárních osob. Každá strana může druhou stranu vyzvat ke smírnému jednání; tím není dotčeno právo učinit neodkladný právní krok k ochraně práv.

24.3. Není-li ve Smlouvě sjednána rozhodčí doložka nebo jiný způsob řešení sporů, budou spory rozhodovat věcně a místně příslušné soudy České republiky. Strany si pro případy, kdy to právní předpisy umožňují, sjednávají místní příslušnost soudu podle sídla Dodavatele.

## **25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

25.1. Pokud se některé ustanovení VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Strany nahradí takové ustanovení platným a vymahatelným ujednáním, které se co nejvíce blíží původnímu hospodářskému účelu.

25.2. Nevynucení práva jednou stranou neznamena vzdání se tohoto práva ani souhlas s porušením Smlouvy.

25.3. Klient není oprávněn postoupit Smlouvu, převést práva nebo povinnosti ze Smlouvy ani postoupit pohledávku vůči Dodavateli bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele, ledaže jde o převod v rámci přeměny nebo prodeje závodu a nedojde tím ke zhoršení postavení Dodavatele.

25.4. Dodavatel je oprávněn postoupit pohledávky za Klientem a převést Smlouvu na osobu ze stejné podnikatelské skupiny nebo na právního nástupce při přeměně, prodeji závodu nebo obdobné transakci, pokud tím nedojde k podstatnému zhoršení postavení Klienta.

25.5. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 5.6.2026. Pro konkrétní Smlouvu je rozhodné znění VOP účinné ke dni uzavření Smlouvy, ledaže se strany dohodnou jinak nebo dojde ke změně VOP podle článku 23.



Lukáš Dohňanský, jednatel