Obchodní podmínky služby T-Pokladna

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787 (dále jen „Poskytovatel“).

Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují poskytování služby T-Pokladna.

Podmínky obsahují **předsmluvní informace ke službě T-Pokladna** (dále jen „Služba“), kterou Poskytovatel poskytuje firemním zákazníkům (dále jen „Zákazník“).

V otázkách neupravených těmito Podmínkami se přiměřeně použijí zejména aktuální Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Podmínky pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a další podmínky služeb a nabídek Operátora využívaných Zákazníkem, uveřejněné na stránce www.t-mobile.cz. Dále se použije platný Ceník služeb a právní řád České republiky.

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele pod názvem Služby na adrese https://www.t-mobile.cz/ke-stazeni/#/1274213. Samotné uveřejnění Podmínek bez splnění dalších podmínek nepředstavuje návrh na uzavření smlouvy.

Podmínky nebo jejich části mohou být komunikovány také jinými prostředky, například tiskovou inzercí nebo plakáty. V případě rozporu je rozhodující znění uveřejněné na výše uvedených webových stránkách. Je důležité si Podmínky stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

Specifikace služby T-Pokladna

1. Charakteristika Služby

Účel Služby a přístup

1.1 Služba je primárně určena menším firemním zákazníkům, kteří přijímají platby a potřebují je evidovat.

1.2 T-Pokladna je pokladní systém, který lze využívat výhradně prostřednictvím:

- aplikace T-Pokladna (dále jen „Aplikace T-Pokladna“), která je zdarma ke stažení v Obchodě Play a App Store, a
- administračního webu na adrese www.admin.t-pokladna.cz (dále jen „administrační web“), kde se Zákazník přihlašuje do svého administrativního účtu. Pro přihlášení využívá stejný způsob jako při přihlášení do účtu v Moje Firma, resp. Můj T-Mobile na www.t-mobile.cz. Tam může také nastavit přihlašovací údaje dalším uživatelům Služby podle přidělených rolí.

EET 2.0 a nastavení

Služba splňuje požadavky EET 2.0 (Elektronická evidence tržeb 2.0), jejímž cílem je evidence tržeb podnikatelů vůči Finanční správě.

1.3 Pro splnění povinnosti EET 2.0 je nutné do administračního webu nahrát následující údaje přidělené Finanční správou:

- Pokladní certifikát,
- Evidenční identifikační číslo a
- Evidenční číslo každé jednotky.

Technické zajištění a zařízení

1.4 Základem využívání Služby je Aplikace T-Pokladna, kterou pro Operátora vyvinula společnost SobIT Defence & Technology s.r.o. Tato společnost zároveň zajišťuje kompletní technickou správu a podporu Služby. Poskytovatel je oprávněn využívat třetí osoby při vývoji, poskytování, provozu, údržbě a technické podpoře Služby. Tím není dotčeno jeho postavení smluvní strany vůči Zákazníkovi ani jeho odpovědnost za splnění povinností ze Smlouvy v rozsahu stanoveném Smlouvou, těmito Podmínkami a právními předpisy.

1.5 Součástí Služby poskytované Poskytovatelem není žádný hardware. Zákazník využívá vlastní zařízení (smartphone nebo tablet) s nainstalovanou Aplikací T-Pokladna.

Platební metody

1.6 Aplikace podporuje platby v hotovosti, QR kódem a platební kartou.

i. Pro přijímání plateb platební kartou je nezbytné:
   - zařízení s funkcionalitou NFC a
   - uzavření smlouvy s Global payments a vytvoření (aktivace) účtu v aplikaci Genius Mobile Pay. Pro spárování Služby s aplikací Genius Mobile Pay postupuje Zákazník podle návodu v hlavním menu Aplikace T-Pokladna, v záložce „Přijímejte platby kartou v mobilu!“.

ii. U plateb v hotovosti nebo QR kódem slouží T-Pokladna k evidenci platby, kterou Zákazník sám zadá po přijetí hotovosti nebo zaplacení QR kódem. Záznam v T-

Pokladně nepotvrzuje, že byla platba skutečně uhrazena v hotovosti nebo QR kódem.

Licence, uživatelské role a balíčky

1.7 Poskytovatel nabízí Službu prostřednictvím koupě licence k užívání Aplikace T-Pokladna (dále jen „licence“) za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb. V rámci každé licence může Zákazník vytvořit uživatele s různými rolemi: Majitel, Vedoucí pobočky, Skladník, Prodavač, Dohled a Festivalový účet.
Aplikaci T-Pokladna může v jednu chvíli využívat pouze jeden uživatel. Administrativní účet může využívat více uživatelů podle nastavení jejich rolí. Role a přihlašovací údaje nastavuje Majitel, kterým je Zákazník podle těchto Podmínek.
Podle typu svého podnikání Zákazník objednává, resp. sjednává doplňkové služby v následujících balíčcích:

- T-Pokladna – Sklad
- T-Pokladna – Číšník
- T-Pokladna – Kuchyň (vyžaduje speciální hardware od dodavatele; slouží k objednávání jídel v restauraci, přičemž objednávka se z aplikace obsluhy přepošle na kuchyňský monitor).

1.8 Zákazník bere na vědomí, že názvy rolí a balíčků jsou primárně nastaveny pro gastronomii. Obdobně je lze využít i v jiných podnikatelských odvětvích.

1.9 Kompletní návod k nastavení Služby je dostupný na adrese https://www.t-mobile.cz/dcpublic/t-pokladna-manual.pdf.

2. Uzavření a doba trvání Smlouvy, aktivace Služby, licence

Uzavření Smlouvy a aktivace

2.1 Zákazník může uzavřít smlouvu T-Pokladna (dále jen „Smlouva“) prostřednictvím všech obvyklých prodejních kanálů Poskytovatele. Na základě uzavřené Smlouvy Poskytovatel aktivuje Službu a zašle oznámení na kontaktní údaje uvedené Zákazníkem (e-mail a/nebo SMS). Zákazník ve Smlouvě určí počet licencí. Jedna licence odpovídá jednomu zařízení s jednou Aplikací T-Pokladna.

Rozšíření licencí a cena

2.2 Po své autorizaci může Zákazník rozšířit počet licencí nebo objednat doplňkové balíčky prostřednictvím:

- portálu Moje Firma,
- aplikace Můj T-Mobile,
- telefonického hovoru na Zákaznické centrum nebo
- návštěvy Prodejny Poskytovatele.

2.3 Cena licence a doplňkových balíčků je uvedena v platném Ceníku služeb.

Nastavení a účtování

2.4 Po přihlášení do Aplikace T-Pokladna lze Službu okamžitě využívat. Zákazník provádí nastavení v administračním webu T-Pokladny podle manuálu uvedeného v bodě 1.9.

2.5 Účtovací období je jeden měsíc. Účtování Služby začíná neprodleně po uzavření Smlouvy a nastavení Služby v systému Poskytovatele.
Den uzavření Smlouvy, resp. aktivace první licence, je datem obnovy pro následující zúčtovací období (dále jen „den obnovy“). Pokud se takový den v kalendáři nenachází, použije se nejbližší předcházející den.

Ukončení ze strany Zákazníka

2.6 Po řádném ověření může Zákazník ukončit nebo vypovědět Smlouvu, ukončit Službu nebo snížit počet licencí následujícími způsoby:

- telefonicky na Zákaznickém centru,
- osobně na Prodejně T-Mobile nebo
- písemně prostřednictvím kontaktní politiky Poskytovatele (např. chatbot).

Termín ukončení Služby. Pokud Zákazník ukončuje Službu v průběhu zúčtovacího období, Služba se ukončí v den odpovídající dvěma dnům před datem obnovy. Ukončení Služby v rámci stávajícího zúčtovacího období je možné i telefonicky nebo na Prodejně T-Mobile nejpozději jeden pracovní den před datem obnovy.
Snížení počtu licencí. Při snížení počtu licencí, které není ukončením všech licencí, je Zákazník povinen odebrat příslušnou licenci ze svého administračního webu současně s žádostí o ukončení, nejpozději jeden pracovní den před datem obnovy. Neodebrání licence z administračního webu dle výše uvedeného má za následek, že se příslušná licence neukončí a Zákazník musí celý proces jejího ukončení absolvovat znovu.
Ukončení balíčků. Balíčky lze ukončit/deaktivovat kdykoliv. Ukončením všech licencí T-Pokladny se zároveň ukončí i balíčky.

Přerušení a ukončení ze strany Poskytovatele

2.7 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby, pokud je Zákazník v prodlení s platbou měsíčního vyúčtování nebo porušuje jiné podmínky Smlouvy či těchto Podmínek.

2.8 Poskytovatel je oprávněn ukončit nebo vypovědět Smlouvu a jednotlivé licence zejména z důvodu ukončení poskytování Služby, opakovaného prodlení Zákazníka s platbou měsíčního vyúčtování nebo jiného podstatného porušení Smlouvy či těchto Podmínek.
Pro ukončení Služby ze strany Poskytovatele platí standardní výpovědní doba 30 dnů, která začíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi dle VPST.
Po ukončení Služby zašle Poskytovatel Zákazníkovi také

oznámení o ukončení na jeho kontaktní údaje (e-mail a/nebo SMS).

Použití VPST

2.9 Nestanoví-li tyto Podmínky nebo platná legislativa výslovně jinak, použijí se na vztah založený Smlouvou také obecná ustanovení VPST, zejména o identifikaci Zákazníka, fakturaci, komunikaci, reklamacích a omezení poskytování Služby.

3. Aplikace, digitální obsah a změna poskytovatele (cloud switch)

Sjednané funkce a podmínky fungování

3.1 Poskytovatel odpovídá za to, že Služba bude po dobu trvání Smlouvy mít vlastnosti a funkce výslovně sjednané ve Smlouvě nebo těchto Podmínkách a bude způsobilá ke sjednanému způsobu užívání.

3.2 Řádné fungování Služby vyžaduje správné nastavení Služby, účtu v administračním webu a napojení na Finanční správu.

Aktualizace a součinnost Zákazníka

3.3 Po dobu poskytování Služby zajišťuje Poskytovatel aktualizace nezbytné k zachování sjednané funkčnosti a bezpečnosti Služby a k odstranění zjištěných vad. Může poskytovat i další aktualizace, zejména pro rozvoj Služby, optimalizaci jejího fungování, zvýšení bezpečnosti nebo interoperability či v souvislosti se změnou technických nebo právních požadavků.

3.4 Vyžaduje-li aktualizace součinnost Zákazníka, je Zákazník povinen ji poskytnout a provést aktualizaci v přiměřené době po jejím zpřístupnění.

3.5 Poskytovatel neodpovídá za vadu, omezení funkčnosti ani jiný negativní následek způsobený tím, že Zákazník neprovedl aktualizaci v přiměřené době, pokud byl odpovídajícím způsobem informován o potřebě aktualizace a důsledcích jejího neprovedení.

Změny a rozvoj Služby

3.6 Poskytovatel je oprávněn Službu během jejího poskytování měnit, aktualizovat a dále rozvíjet, zejména z následujících důvodů:

a. další vývoj Služby nebo změna jejího technického řešení,
b. zvýšení bezpečnosti, stability nebo interoperability,
c. prevence nebo odstranění bezpečnostních rizik či vad,
d. změna technologií, infrastruktury nebo služeb třetích osob, na kterých je fungování Služby závislé,
e. změna právních, regulatorních nebo technických požadavků nebo
f. zefektivnění nebo racionalizace poskytování Služby.

3.7 Není-li sjednáno jinak, Zákazník nemá nárok na vývoj ani zpřístupnění nových funkcí nebo na zachování funkcí, které nebyly výslovně sjednány jako základní funkce Služby.

3.8 Pokud změna podstatně ovlivní způsob používání sjednaných základních funkcí Služby, Poskytovatel o ní Zákazníka přiměřeným způsobem informuje.

3.9 Poskytovatel provádí úpravy nezbytné k zachování funkcí Služby v rozsahu výslovně sjednaném se Zákazníkem a k jejich přizpůsobení právním požadavkům, které se přímo vztahují na poskytování těchto funkcí Poskytovatelem.

Export dat a změna poskytovatele

3.10 Na Službu se použijí ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k datům a jejich využívání (tzv. Data Act). Služba umožňuje Zákazníkovi stáhnout příslušné údaje, například přehledy prodejů, skladů a tržeb nebo statistiky, do samostatného souboru a využít je v jiné službě, případně u jiného poskytovatele, například opětovným vložením nebo přenesením.

3.11 Zákazník bere na vědomí, že veškerá data týkající se Služby (nastavení Služby i evidence plateb) má k dispozici po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení Smlouvy jsou data uchována po dobu dvou měsíců, poté jsou nenávratně smazána. Pro delší uchování dat Poskytovatel doporučuje Zákazníkovi data stahovat a zálohovat.

4. Garance, vady Služby, náhrada škody

Vymezení vady a výjimky

4.1 Služba je vadná, pokud v důsledku okolnosti, za kterou odpovídá Poskytovatel, nemá vlastnosti nebo funkce sjednané ve Smlouvě či těchto Podmínkách nebo ji nelze v podstatném rozsahu užívat ke sjednanému účelu.

4.2 Za vadu Služby se nepovažuje zejména omezení dostupnosti nebo funkčnosti způsobené následujícími okolnostmi:

a. technickým nebo programovým vybavením Zákazníka, které nesplňuje stanovené technické požadavky;
b. internetovým nebo jiným síťovým připojením Zákazníka;
c. neprovedením potřebné aktualizace Zákazníkem;
d. nesprávným používáním Služby nebo zásahem Zákazníka či jiné osoby do Služby;
e. nesprávnými nebo neúplnými údaji poskytnutými Zákazníkem;
f. službou, systémem nebo zařízením třetí osoby, které není součástí Služby poskytované Poskytovatelem;
g. plánovanou údržbou nebo nezbytným bezpečnostním zásahem; nebo
h. jinou okolností mimo přiměřenou kontrolu

Poskytovatele.

Uvedené výjimky se neuplatní, pokud Poskytovatel takovou okolnost způsobil úmyslně nebo hrubým porušením smluvních či zákonných povinností.

Povinnosti Zákazníka

4.3 Zákazník bere na vědomí, že Služba není jediným prostředkem pro přijímání a evidenci plateb v rámci jeho podnikání. Je povinen v přiměřeném rozsahu přijmout opatření k předcházení nebo omezení újmy způsobené dočasnou nedostupností či omezením Služby, zejména využitím jiného dostupného a právně přípustného způsobu přijetí nebo evidence platby.

4.4 Není-li výslovně sjednáno jinak, Poskytovatel nezaručuje, že používáním Služby Zákazník automaticky splní veškeré své zákonné, daňové, účetní, evidenční nebo jiné veřejnoprávní povinnosti. Zákazník odpovídá zejména za správnost, úplnost a aktuálnost údajů zadávaných do Služby a za její používání v souladu s právními předpisy vztahujícími se na jeho podnikání.

Omezení náhrady újmy

4.5 S ohledem na výše uvedené bere Zákazník na vědomí následující omezení náhrady újmy:

- Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu příjmů, obratu či obchodní příležitosti ani za nepřímou nebo následnou újmu Zákazníka.
- Celková povinnost Poskytovatele k náhradě majetkové újmy nepřesáhne částku odpovídající ceně uhrazené Zákazníkem za Službu za posledních 6 měsíců.

5. Reklamace

5.1 Zákazník je povinen oznámit vadu Služby Poskytovateli, resp. jeho dodavateli, bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. K oznámení využije následující kontakty:

- E-mailem: podpora.t-pokladna@sobit.cz
- Telefonicky: +420 246 029 819

5.2 Pro reklamaci Vyúčtování služeb platí standardní reklamační kanály podle VPST.
Lhůta pro reklamaci. Zákazník je oprávněn podat reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne zjištění vady Služby, resp. doručení Vyúčtování služeb.

6. Plánovaná údržba a dočasné omezení Služby

6.1 Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné zejména z důvodu údržby, aktualizace, odstranění vady, bezpečnostního zásahu nebo odvrácení hrozící škody.

6.2 Pokud lze důvodně předpokládat, že plánované omezení významněji ovlivní používání Služby, Poskytovatel o něm Zákazníka přiměřeným způsobem předem informuje, je-li to s ohledem na povahu zásahu možné.

7. Ochrana osobních údajů

7.1 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel pro účely poskytování Služby zpracovává osobní údaje Zákazníka, je-li fyzickou osobou, jeho zástupců a kontaktních osob a uživatelů, jsou-li údaje přiřaditelné k identifikovatelné osobě a je-li to nezbytné pro řádné poskytování Služby, plnění právních povinností nebo oprávněné zájmy Poskytovatele. Zpracovávanými údaji jsou zejména identifikační a kontaktní údaje v rozsahu jméno, příjmení, společnost, telefonní číslo, e-mail, přihlašovací údaje a další údaje související se Službou v závislosti na způsobu jejího využívání. Za seznámení osob odlišných od Zákazníka – zejména uživatelů – s podmínkami tohoto zpracování nese odpovědnost Zákazník.

7.2 Zákazník není oprávněn využívat Službu způsobem, který by zakládal pozici Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 8 Nařízení (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). V takovém případě je Zákazník povinen takovou skutečnost Poskytovateli předem oznámit a uzavřít odpovídající smlouvu o zpracování osobních údajů předpokládanou aplikovatelným právem.

7.3 Podrobnosti o zpracování osobních údajů prováděných Poskytovatelem, včetně souvisejících práv subjektů údajů a popisu, jakým způsobem je lze uplatnit, jsou dostupné na www.t-mobile.cz/ochrana-udaju.

8. Změna Podmínek

8.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky v částech týkajících se:

- popisu a rozsahu Služby,
- platnosti Podmínek,
- možností aktivace Služby a
- okruhu Účastníků, pro které je Služba určena.

Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo Službu zcela zrušit, a to i bez náhrady. Uvedené změny nebo zrušení Služby může provést zejména z důvodu technického vývoje a údržby, existence platného smluvního vztahu s dodavatelem, uplatňování nových standardů nebo nehospodárnosti řešení.
Takové změny budou Zákazníkům oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 11.11.2026.

9.2 Nedílnou součástí Podmínek jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 CRA.

Příloha č. 1 CRA

Kybernetická bezpečnost a Cyber Resilience Act (CRA)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tato příloha č. 1 Kybernetická bezpečnost a Cyber Resilience Act (CRA) (dále jen „***Příloha CRA***“) upravuje práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka související s kybernetickou bezpečností Služby T-Pokladna (dále jen „***Služba***“) a poskytováním bezpečnostních aktualizací a informací týkajících se kybernetické bezpečnosti.

1.2 Tato Příloha CRA se použije v rozsahu odpovídajícím povaze Služby a požadavkům příslušných právních předpisů, zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/2847 o horizontálních požadavcích na kybernetickou bezpečnost produktů s digitálními prvky (Cyber Resilience Act) (dále jen „***CRA***“).

1.3 Ustanovení této Přílohy CRA doplňují Podmínky Služby. V případě rozporu mají ustanovení této Přílohy CRA přednost před obecnými ustanoveními Podmínek v rozsahu týkajícím se kybernetické bezpečnosti.

1.4 Poskytovatel uvádí Službu na trh a poskytuje ji pod svým jménem a ochrannou známkou. Pokud a v rozsahu, v jakém je Služba nebo její část produktem s digitálními prvky ve smyslu CRA, poskytovatel je ve vztahu k takovému produktu považován za výrobce ve smyslu ustanovení článku 3 bodu 13 CRA a plní povinnosti výrobce v rozsahu vyžadovaném příslušnými právními předpisy. Na Službu nebo její části, které nejsou produkty s digitálními prvky ve smyslu CRA, se tato příloha nevztahuje.

1.5 Tato Příloha CRA se nevztahuje na hardware, software, samostatné produkty s digitálními prvky, služby nebo infrastrukturu třetích osob, které nejsou součástí Služby a které Zákazník pořizuje nebo využívá nezávisle na Službě. Tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele ve vztahu ke komponentám třetích osob začleněným do Služby ani k řešením pro zpracování dat na dálku, která jsou součástí produktu s digitálními prvky ve smyslu CRA.

1.6 Tato Příloha CRA sama o sobě nezakládá Poskytovateli povinnost zabezpečovat zařízení, sítě, operační systémy nebo jiné technické prostředí Zákazníka ani poskytovat individuální bezpečnostní audity nebo nepřetržitý dohled nad tímto prostředím, není-li taková povinnost výslovně sjednána nebo stanovena právními předpisy. Tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti Služby.

2. Koncoví uživatelé Služby

2.1 Pro účely této Přílohy CRA se „***Koncovým uživatelem***“ rozumí fyzická nebo právnická osoba odlišná od Zákazníka, které Zákazník umožní přístup ke Službě nebo její faktické užívání, zejména zaměstnanec, pracovník nebo jiná osoba jednající v rámci provozu Zákazníka.

2.2 Je-li Koncovým uživatelem právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba užívající Službu v rámci své podnikatelské nebo profesní činnosti, ustanovení této Přílohy CRA se na takového Koncového uživatele nepoužijí. Zpřístupňuje-li Zákazník Službu nebo její část, která je produktem s digitálními prvky, Koncovému uživateli způsobem, který naplňuje znaky dodání na trh ve smyslu CRA, a splňuje-li další podmínky stanovené CRA, vystupuje Zákazník v postavení distributora a plní povinnosti s tímto postavením spojené. Postavení této osoby jako Koncového uživatele podle čl. 2.1 Přílohy CRA tím není dotčeno; nejsou-li uvedené podmínky splněny, nevystupuje Zákazník vůči této osobě v postavení distributora podle CRA.

2.3 Zákazník je oprávněn přenechat užívání Služby Koncovým uživatelům pouze v rozsahu stanoveném Smlouvou a příslušnými právními předpisy. Zákazník odpovídá za dodržování povinností vyplývajících z této přílohy Koncovými uživateli jako za své vlastní jednání, v rozsahu, v jakém může jejich jednání nebo opomenutí ovlivnit plnění povinností Zákazníka podle této Přílohy CRA. Zákazník je povinen:

a. seznámit Koncové uživatele s bezpečnostními pravidly pro užívání Služby, zejména s informacemi a pokyny poskytnutými Poskytovatelem;

b. zajistit, aby Koncoví uživatelé byli s povinnostmi stanovenými touto Přílohou CRA řádně seznámeni a byli povinni je dodržovat; bez zbytečného odkladu předat Koncovým uživatelům informace o bezpečnostních aktualizacích, zranitelnostech nebo bezpečnostních incidentech, které Zákazník obdržel od Poskytovatele a které se týkají faktického užívání Služby Koncovými uživateli;

c. zajistit, aby přístup ke Službě měly pouze oprávněné osoby, a bez zbytečného odkladu zrušit přístupy Koncových uživatelů, jejichž oprávnění k užívání Služby zaniklo.

2.4 Poskytovatel plní povinnosti vyplývající z CRA, zejména povinnost informovat o zranitelnostech a zpřístupňovat bezpečnostní aktualizace, vůči Zákazníkovi. Zákazník je povinen zajistit, aby tyto informace a aktualizace byly v přiměřené době zpřístupněny dotčeným Koncovým uživatelům.

3. Koncový uživatele – Spotřebitelé Služby

3.1 Jsou-li Koncoví uživatelé, kterým Zákazník umožnil přístup ke Službě, fyzickými osobami užívajícími Službu mimo rámec své profesní činnosti – spotřebitelé (dále jen „***Koncoví uživatelé — Spotřebitelé***"), použijí se odstavce 3.2 až 3.5.

3.2 Zákazník, který v rámci své obchodní činnosti umožňuje přístup ke Službě Koncovým uživatelům — Spotřebitelům, tj. zpřístupňuje-li Zákazník Službu nebo její část, která je produktem s digitálními prvky způsobem, který naplňuje znaky dodání na trh ve smyslu CRA, a splňuje-li další podmínky stanovené CRA, vystupuje Zákazník vůči Koncovým uživatelům — Spotřebitelům v postavení distributora a plní povinnosti s tímto postavením spojené. Ustanovení tohoto článku mají informační a upřesňující charakter a nepoužijí se v rozsahu, v jakém Zákazník vůči Koncovým uživatelům – Spotřebitelům vystupuje jako distributor ve smyslu CRA a příslušné povinnosti mu přímo ukládají právní předpisy.

3.3 Zákazník jako distributor je povinen zejména:

a. ověřit v rozsahu požadovaném CRA, že Poskytovatel jako výrobce splnil povinnosti, jejichž kontrolu CRA distributorovi ukládá, před tím, než Zákazník zpřístupní Službu Koncovým uživatelům — Spotřebitelům;

b. neprodleně informovat Poskytovatele o jakékoli bezpečnostní hrozbě nebo zranitelnosti Služby, o níž se dozví od Koncových uživatelů — Spotřebitelů nebo z jiného zdroje;

c. spolupracovat s orgány dohledu nad trhem a poskytnout jim na jejich žádost veškeré informace a dokumentaci týkající se Služby, které má k dispozici;

d. zajistit, aby Koncoví uživatelé — Spotřebitelé obdrželi informace a ochranu podle čl. 3.5.

3.4 Poskytovatel za splnění povinností distributora dle CRA neodpovídá.

3.5 Zákazník je povinen zajistit, aby Koncoví uživatelé — Spotřebitelé obdrželi:

a. jasné a srozumitelné informace o bezpečnostních aktualizacích, způsobu jejich instalace a možných důsledcích jejich neinstalování;

b. informace o době podpory Služby a datu jejího skončení;

c. informace o zranitelnostech nebo bezpečnostních incidentech, které Zákazník obdržel od Poskytovatele podle čl. 7.5.

4. Jednotné kontaktní místo a politika koordinovaného zveřejňování zranitelností

4.1 Poskytovatel zřizuje a udržuje jednotné kontaktní místo (dále jen „***Kontaktní místo***"), které Zákazníkům umožňuje přímo, oboustranně a bez zbytečného odkladu komunikovat s Poskytovatelem v záležitostech kybernetické bezpečnosti Služby, zejména za účelem:

a. oznámení zjištěné nebo podezřelé zranitelnosti Služby;

b. vyžádání informací o zranitelnostech Služby a způsobu jejich odstranění;

c. přístupu k politice koordinovaného zveřejňování zranitelností Poskytovatele.

4.2 Zákazník a Poskytovatel může Kontaktní místo využít prostřednictvím těchto komunikačních kanálů:

a. rozhraní Služby;

b. internetové stránky Poskytovatele;

c. internetové stránky dodavatelů Poskytovatele,

d. zákaznicky portál Poskytovatele nebo dodavatelů;

e. e-mailová adresa: cra@t-mobile.cz;

f. e-mailová adresa obchodního zástupce Poskytovatele nebo dodavatelů;

g. www.t-mobile.cz/regulace;

h. jiným způsobem komunikace, který Zákazníkovi umožní kontaktovat Poskytovatele a Poskytovatel Zákazníka.

4.3 Poskytovatel je oprávněn pověřit svého dodavatele provozem Kontaktního místa nebo přijetím a vyřízením komunikace uskutečněné jeho prostřednictvím. Tím není dotčena odpovědnost Poskytovatele za plnění jeho povinností podle Smlouvy a příslušných právních předpisů.

5. Aktualizace a podpora Služby

5.1 Poskytovatel zajistí, aby Služba po dobu jejího poskytování byla udržována v souladu s požadavky na kybernetickou bezpečnost, které se na ni vztahují podle právních předpisů a v rozsahu analýzy rizik Poskytovatele. Poskytovatel bude pravidelně zohledňovat zjištěné zranitelnosti, kybernetická rizika a známé bezpečnostní hrozby související se Službou a provádět pravidelné posuzování kybernetických rizik dle své metodiky pro hodnocení analýzy rizik.

5.2 Poskytovatel je oprávněn zavádět, měnit a aktualizovat technická, organizační a bezpečnostní opatření nezbytná k zajištění bezpečnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti Služby, ochrany uživatelských účtů, dat, komunikačních sítí a související infrastruktury Služby bez předchozího souhlasu Zákazníka.

5.3 Poskytovatel je oprávněn provést bezpečnostní aktualizaci, změnu konfigurace, omezení nebo úpravu funkcionality Služby bez předchozího souhlasu Zákazníka, případně jiné přiměřené opatření, je-li to nezbytné k odstranění nebo zmírnění zranitelnosti, bezpečnostního nedostatku, kybernetického bezpečnostního incidentu nebo jiného bezpečnostního rizika souvisejícího se Službou (dále jen „***automatické nasazení bezpečnostních aktualizací***"). Takové opatření nepředstavuje vadu Služby ani porušení Smlouvy, pokud je provedeno za účelem zajištění souladu s právními předpisy nebo ochrany bezpečnosti Služby.

5.4 Poskytovatel bude poskytovat bezpečnostní aktualizace nezbytné k odstranění nebo zmírnění zranitelností a bezpečnostních rizik souvisejících se Službou, jejichž řešení vyplývá z posouzení kybernetických rizik provedeného Poskytovatelem nebo z požadavků příslušných právních předpisů, po dobu vyžadovanou příslušnými právními předpisy.

5.5 Poskytovatel zajistí bezplatně zpřístupnění bezpečnostních aktualizací bez zbytečného odkladu po zjištění zranitelnosti nebo jiného bezpečnostního nedostatku identifikovaných a vyhodnocených Poskytovatelem, jehož odstranění je prostřednictvím aktualizace možné a přiměřené. Bezpečnostní aktualizace jsou zahrnuty v ceně Služby a Zákazník za ně nehradí samostatnou úplatu. V případě prodlení Zákazníka s úhradou ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn omezit nebo ukončit poskytování Služby v souladu se Smlouvou a Podmínkami Služby. Tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele zpřístupnit bezpečnostní aktualizace v rozsahu vyžadovaném příslušnými právními předpisy.

5.6 Poskytovatel bude Zákazníky informovat o dostupnosti bezpečnostních aktualizací, jejich významu pro bezpečné používání Služby a případných důsledcích jejich neprovedení prostřednictvím Kontaktního místa.

5.7 Je-li to nezbytné k ochraně bezpečnosti Služby nebo jejích Koncových uživatelů, je Poskytovatel oprávněn k automatickému nasazení bezpečnostních aktualizací nebo jiným opatřením minimalizujícím dopady na Zákazníky.

Zákazník je povinen strpět omezení nebo přerušení dostupnosti či funkčnosti Služby po dobu nezbytně nutnou k provedení těchto aktualizací nebo opatření, jakož i související důsledky. Samotné omezení nebo přerušení Služby za těchto podmínek nepředstavuje porušení Smlouvy ani samo o sobě nezakládá nárok Zákazníka na náhradu újmy. Tím není dotčena odpovědnost Poskytovatele za újmu způsobenou porušením jeho právních nebo smluvních povinností ani práva, jejichž vyloučení nebo omezení příslušné právní předpisy nepřipouštějí.

5.8 Zákazník je povinen poskytnout přiměřenou součinnost nezbytnou k provedení bezpečnostních aktualizací, které nelze provést automatickým nasazením bezpečnostních aktualizací. Neposkytne-li Zákazník požadovanou součinnost ani v přiměřené lhůtě stanovené Poskytovatelem ve výzvě, ve které Poskytovatel přiměřeně specifikuje požadovaný rozsah součinnosti, důvody její nezbytnosti a upozorní Zákazníka na důsledky jejího neposkytnutí, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení s poskytnutím této součinnosti. Smluvní pokuta je splatná do 30 pracovních dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě Zákazníkovi. Úhradou smluvní pokuty není dotčena povinnost Zákazníka požadovanou součinnost poskytnout. Zákazník odpovídá za poskytnutí součinnosti ze strany Koncových uživatelů, kterým umožnil užívání Služby, jako by součinnost poskytoval sám.

5.9 Poskytovatel neodpovídá za kybernetický bezpečnostní incident nebo jinou újmu v rozsahu, v jakém byla způsobena výhradně tím, že Zákazník nebo Koncový uživatel přes řádné upozornění neposkytl součinnost Poskytovateli nezbytnou k provedení bezpečnostní aktualizace nebo zabránil automatickému nasazení bezpečnostních aktualizací.

5.10 Je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny za Službu nebo dojde-li k ukončení Smlouvy, posoudí se jeho právo užívat Službu nebo její část podle Smlouvy, Podmínek Služby a příslušných licenčních podmínek. Zůstává-li Zákazník oprávněn užívat Službu nebo její část, včetně její dosavadní verze, Poskytovatel mu po dobu podpory bezplatně zpřístupňuje bezpečnostní aktualizace v rozsahu vyžadovaném příslušnými právními předpisy. Poskytovatel není povinen poskytovat nové funkce, funkční vylepšení ani jiná plnění související s dalším rozvojem Služby, nestanoví-li Smlouva nebo příslušné právní předpisy jinak; tím není dotčeno provedení změn nezbytných k zajištění bezpečnosti Služby ani povinnost zpřístupnit již vydané bezpečnostní aktualizace v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Je-li přístup Zákazníka ke Službě nebo její části pouze dočasně pozastaven nebo omezen, aniž by zaniklo jeho oprávnění užívat Službu nebo její část, posuzuje se nárok na bezpečnostní aktualizace podle trvajícího oprávnění Zákazníka a příslušných právních předpisů. Zanikne-li Zákazníkovi oprávnění užívat Službu nebo její část a není-li oprávněn užívat ji ani v dosavadní verzi, nemá nárok na technickou podporu ani na další plnění související s provozem nebo rozvojem této Služby nebo její části, nestanoví-li Smlouva nebo příslušné právní předpisy jinak. Ukončením Smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele, které mu nadále vyplývají ze Smlouvy nebo příslušných právních předpisů.

6. Minimální doba podpory Služby

6.1 Poskytovatel zajišťuje dobu podpory Služby nejméně po dobu pěti let ode dne uzavření Smlouvy, nestanoví-li příslušné právní předpisy delší dobu. Je-li Smlouva uzavřena na dobu delší než pět let nebo je-li Zákazník po uplynutí této doby oprávněn Službu nadále užívat, zajišťuje Poskytovatel dobu podpory po dobu, po kterou je Zákazník oprávněn Službu užívat, nestanoví-li příslušné právní předpisy jinak. Doba podpory může být zkrácena pouze v případě, že Poskytovatel ukončuje výrobu, vývoj nebo poskytování Služby nebo její části a pokračování podpory již nelze rozumně zajistit, a současně takové zkrácení připouštějí příslušné právní předpisy. Doba podpory však nesmí být zkrácena pod minimální dobu vyžadovanou příslušnými právními předpisy. Pokud zkrácení doby podpory představuje změnu již oznámeného data jejího skončení, použije se postup podle čl. 6.2, včetně práva Zákazníka nebo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit. Tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele stanovené příslušnými právními předpisy.

6.2 Datum skončení doby podpory sdělí Poskytovatel Zákazníkovi nejpozději při uzavření Smlouvy. Tato informace je rovněž průběžně dostupná prostřednictvím Kontaktního místa. Poskytovatel je oprávněn datum skončení doby podpory změnit, zejména v případě ukončení výroby, vývoje nebo poskytování Služby nebo její části. Ke zkrácení již oznámené doby podpory může dojít pouze v rozsahu, v jakém to umožňují Smlouva, tato Příloha CRA a příslušné právní předpisy. O změně data skončení doby podpory Poskytovatel Zákazníka bez zbytečného odkladu informuje vhodným způsobem a aktualizovanou informaci zpřístupní prostřednictvím Kontaktního místa. Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni v důsledku zkrácení již oznámené doby podpory od Smlouvy odstoupit. Odstoupení Poskytovatele musí být Zákazníkovi doručeno prostřednictvím Kontaktního místa nejméně 30 kalendářních dnů před novým datem skončení doby podpory a nabývá účinnosti nejdříve k tomuto datu. Odstoupení Zákazníka nabývá účinnosti doručením oznámení o odstoupení Poskytovateli, nestanoví-li Zákazník pozdější datum účinnosti.

6.3 Je-li to s ohledem na povahu Služby technicky proveditelné, zobrazí Poskytovatel Zákazníkovi oznámení o blížícím se skončení doby podpory prostřednictvím Kontaktního místa, a to v přiměřeném předstihu. Neprovedení oznámení o blížícím se skončení Doby podpory samo o sobě nemá vliv na datum skončení doby podpory oznámené podle čl. 6.2.

6.4 Po skončení doby podpory:

a. Poskytovatel není povinen vydávat další bezpečnostní aktualizace Služby, pokud příslušné právní předpisy nestanoví jinak;
b. bezpečnostní aktualizace vydané během doby podpory zůstávají Zákazníkovi dostupné po

dobu nejméně deseti (10) let od jejich vydání, nebo po zbytek doby podpory, podle toho, co je delší.

6.5 Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka před uplynutím Doby podpory:

a. nezakládá nárok Zákazníka na prodloužení doby podpory nad rámec sjednaného data jejího skončení;

b. nezakládá přímý nárok Koncového uživatele vůči Poskytovateli na pokračování doby podpory po zániku Smlouvy;

c. nezbavuje Zákazníka povinnosti zajistit, aby Koncoví uživatelé byli informováni o skončení jejich přístupu ke Službě a jeho důsledcích pro bezpečnost Služby.

6.6 Pokud Zákazník nesplní povinnosti stanovené touto Přílohou CRA, Poskytovatel neodpovídá za újmu vzniklou tím, že bezpečnostní aktualizace nemohla být z důvodu absence součinnosti Zákazníka provedena, přestože byla zpřístupněna.

6.7 Zákazník je povinen informovat Koncové uživatele o době podpory Služby a jejím skončení v rozsahu, který jim umožní přijmout přiměřená opatření. Poskytovatel za toto informování Koncových uživatelů ze strany Zákazníka neodpovídá.

7. Oznamování zranitelností a kybernetických bezpečnostních incidentů

7.1 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli jakoukoli zjištěnou bezpečnostní zranitelnost, podezření na zranitelnost nebo bezpečnostní incident, který by mohl mít vliv na bezpečnost nebo řádné fungování Služby prostřednictvím Kontaktního místa.

7.2 Poskytovatel je oprávněn pro účely identifikace, analýzy, ověření a odstranění zranitelností spolupracovat se svými dodavateli, vývojáři software, provozovateli infrastruktury nebo jinými odbornými subjekty a zpřístupnit jim nezbytné informace poskytnuté Zákazníkem nebo Koncovým uživatelem, včetně souvisejících technických údajů a diagnostických informací.

7.3 Poskytovatel je oprávněn v rozsahu vyžadovaném právními předpisy zveřejnit nebo sdílet informace o zranitelnostech a bezpečnostních incidentech s příslušnými orgány dozoru (např. ENISA, CSIRT, NÚKIB), bezpečnostními týmy, výrobci software nebo jinými dotčenými osobami.

7.4 Poskytovatel neodpovídá za újmu způsobenou zveřejněním nebo sdílením informací podle předchozího odstavce, jestliže postupoval v souladu s právními předpisy, požadavkem příslušného orgánu veřejné moci nebo v dobré víře, že takové zveřejnění nebo sdílení je přiměřeně nezbytné k prevenci, omezení nebo odstranění kybernetického bezpečnostního rizika.

7.5 Poté, co se Poskytovatel dozví o aktivně zneužívané zranitelnosti nebo závažném incidentu majícím dopad na bezpečnost Služby, informuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu zasažené Zákazníky, a je-li to nezbytné, všechny Zákazníky. Informace zahrnují popis zranitelnosti nebo incidentu a opatření, která mohou Zákazníci a Koncoví uživatelé přijmout ke zmírnění jeho dopadu. Poskytovatel tyto informace doručuje prostřednictvím Kontaktního místa, který umožňuje spolehlivé doručení dotčeným Zákazníkům.

7.6 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu předat informace obdržené od Poskytovatele podle čl. 2.4 dotčeným Koncovým uživatelům, a to v rozsahu nezbytném k tomu, aby mohli přijmout opatření ke zmírnění dopadu dané zranitelnosti nebo kybernetického bezpečnostního incidentu. Poskytovatel neodpovídá za újmu vzniklou Zákazníkovi nebo Koncovému uživateli v důsledku toho, že Zákazník tuto informaci nepředal, předal ji opožděně nebo neúplně.

8. Povinnosti Zákazníka

8.1 Zákazník je povinen:

a. chránit své přístupové a autentizační údaje, uchovávat je bezpečným způsobem a nepředávat je neoprávněným osobám;

b. zajistit, aby ke Službě měly přístup pouze osoby oprávněné podle Smlouvy a aby každé takové osobě byla přidělena pouze přístupová oprávnění potřebná pro její činnost;

c. bez zbytečného odkladu odebrat nebo změnit přístupová oprávnění osob, které již nejsou oprávněny Službu užívat nebo u nichž došlo ke změně rozsahu potřebných oprávnění;

d. využívat dostupné bezpečnostní mechanismy Služby, zejména prostředky ověřování totožnosti, jsou-li pro příslušnou Službu dostupné, a udržovat jejich nastavení v souladu s pokyny Poskytovatele;

e. používat pro přístup ke Službě podporovaný hardware, operační systémy a aplikace, které odpovídají požadavkům nebo doporučením Poskytovatele pro příslušnou verzi Služby;

f. zajistit přiměřené zabezpečení zařízení, operačních systémů, aplikací, sítí a dalšího technického prostředí, které používá k přístupu ke Službě a které má pod svou kontrolou, včetně instalace příslušných bezpečnostních aktualizací;

g. řídit se bezpečnostními pokyny a doporučeními Poskytovatele vztahujícími se k instalaci, konfiguraci a bezpečnému užívání Služby, byly-li mu tyto pokyny a doporučení zpřístupněny;

h. bez zbytečného odkladu provést bezpečnostní aktualizace Služby, které mu Poskytovatel zpřístupnil a jejichž provedení vyžaduje součinnost nebo zásah Zákazníka, a nebránit automatickému provedení bezpečnostních aktualizací, není-li Zákazník oprávněn je deaktivovat podle Smlouvy nebo příslušných právních předpisů;

i. nepoužívat Službu způsobem, který by mohl narušit její bezpečnost, dostupnost nebo integritu, a neprovádět neoprávněné zásahy do Služby nebo jejích bezpečnostních mechanismů;

j. bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli prostřednictvím Kontaktního místa zjištěnou nebo důvodně předpokládanou zranitelnost,

kybernetický bezpečnostní incident, ztrátu nebo zneužití přístupových údajů nebo jinou skutečnost, která by mohla mít vliv na bezpečnost Služby;

k. při zjištění skutečnosti podle písmene j) přijmout bez zbytečného odkladu přiměřená opatření v rozsahu svých možností, zejména zabezpečit dotčená zařízení, změnit dotčené přístupové údaje nebo omezit přístup dotčených osob, a postupovat podle přiměřených pokynů Poskytovatele;

l. poskytnout Poskytovateli přiměřenou součinnost při identifikaci, ověření a řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a zranitelností Služby, včetně poskytnutí dostupných informací nezbytných k jejich posouzení;

m. zajistit zálohování dat, která má ve své dispozici a jejichž zálohování je s ohledem na povahu Služby možné, v rozsahu odpovídajícím jeho potřebám a bezpečnostním rizikům; tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele týkající se zálohování dat, jsou-li sjednány ve Smlouvě nebo stanoveny právními předpisy;

n. seznámit Koncové uživatele, kterým umožní užívání Služby, s příslušnými bezpečnostními pravidly a předávat jim informace a pokyny Poskytovatele v rozsahu nezbytném pro bezpečné užívání Služby a přijetí opatření ke zmírnění bezpečnostních rizik;

o. udržovat aktuální kontaktní údaje určené pro komunikaci s Poskytovatelem a průběžně se seznamovat s bezpečnostními oznámeními, která mu Poskytovatel zpřístupní způsobem sjednaným ve Smlouvě nebo Podmínkách Služby.

8.2 Zákazník nesmí obcházet bezpečnostní mechanismy Služby, zasahovat do jejího programového vybavení, provádět reverzní inženýrství, dekompilaci nebo jiné obdobné zásahy nad rámec výslovně dovolený právními předpisy.

9. Služby dodavatelů Poskytovatele

9.1 Služba využívá nebo může využívat komponenty, software, infrastrukturu nebo služby třetích osob (dále jen „***dodavatelé***“).

9.2 Poskytovatel je oprávněn při vývoji, provozu, údržbě, technické podpoře, poskytování a zabezpečení Služby využívat dodavatele, včetně vývojářů software, poskytovatelů cloudových nebo infrastrukturních služeb a dalších odborných dodavatelů. Využití třetích osob nemá vliv na postavení Poskytovatele vůči Zákazníkovi ani na plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy nebo právních předpisů.

10. Omezení odpovědnosti za kybernetické bezpečnostní incidenty

10.1 Poskytovatel neodpovídá ujmu vzniklou kybernetickými bezpečnostními incidenty vzniklé zejména:

a. nedostatečným zabezpečením, závadou nebo napadením zařízení, sítě, operačního systému nebo jiného prostředí Zákazníka nebo Koncového uživatele, které Poskytovatel nespravuje a za jehož zabezpečení podle Smlouvy neodpovídá;

b. použitím nepodporovaného hardwaru, softwaru nebo jiné součásti prostředí Zákazníka nebo Koncového uživatele v rozporu s požadavky na provoz Služby, o nichž byl Zákazník informován;

c. neprovedením bezpečnostní aktualizace Služby, kterou Poskytovatel Zákazníkovi nebo Koncovému uživateli řádně zpřístupnil a jejíž instalaci měl podle Smlouvy zajistit Zákazník nebo Koncový uživatel, přestože k ní měl přiměřenou možnost;

d. ztrátou, vyzrazením nebo zneužitím přístupových údajů, které měl Zákazník nebo Koncový uživatel povinnost chránit;

e. jednáním třetí osoby mimo sféru kontroly Poskytovatele, pokud Poskytovatel neporušil svou právní nebo smluvní povinnost tomuto jednání zabránit, jeho následky omezit nebo na něj reagovat; nebo

f. jiným jednáním nebo opomenutím Zákazníka nebo Koncového uživatele v rozporu s povinnostmi stanovenými Smlouvou, Podmínkami Služby nebo touto Přílohou CRA.

10.2 Poskytovatel neposkytuje záruku, že Služba bude zcela prostá zranitelností nebo že nedojde ke kybernetickému útoku, narušení bezpečnosti nebo jinému bezpečnostnímu incidentu. V důsledku těchto skutečností může být dostupnost nebo funkčnost Služby nebo její části po nezbytně nutnou dobu omezena nebo přerušena, a to i za účelem zajištění bezpečnosti Služby, odstranění zranitelnosti nebo řešení kybernetického bezpečnostního incidentu. Zákazník je povinen s možností takového omezení nebo přerušení počítat a informovat o ní Koncové uživatele, kterým umožňuje Službu užívat. Zákazník je povinen se na možnost omezení nebo přerušení Služby přiměřeně připravit a podle svých potřeb si zajistit vlastní náhradní postupy pro případ, že Službu nebo její část nebude možné používat. Zajištění náhradních postupů ani náhradního způsobu výkonu činností Zákazníka nebo Koncových uživatelů není součástí Služby, není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za újmu vzniklou v důsledku takového omezení nebo přerušení, pokud je nezpůsobil porušením své právní nebo smluvní povinnosti. Tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele a práva dotčených osob, jejichž vyloučení nebo omezení příslušné právní předpisy nepřipouštějí.

10.3 Poskytovatel odpovídá pouze za porušení povinností, které mu ukládá Smlouva nebo právní předpisy, a pouze v rozsahu stanoveném Podmínkami.

11. Soulad s CRA

11.1 Poskytovatel je oprávněn měnit Službu, Podmínky a tuto přílohu v rozsahu nezbytném pro zajištění souladu s CRA nebo jinými právními předpisy.

11.2 Vyžadují-li právní předpisy poskytování informací o bezpečnosti Služby, bezpečnostních aktualizacích, době

podpory nebo známých zranitelnostech, může Poskytovatel tyto informace zveřejňovat prostřednictvím Kontaktního místa.

11.3 Pokud splnění povinností podle CRA vyžaduje součinnost Zákazníka, je Zákazník povinen ji poskytnout v přiměřeném rozsahu.

12. Závěrečná ustanovení

12.1 Poskytovatel nemá ke Koncovému uživateli přímý smluvní vztah. Veškerá práva a povinnosti podle této Přílohy CRA a Smlouvy vznikají výhradně mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Zákazník je jediným smluvním partnerem Poskytovatele odpovědným za splnění všech povinností stanovených touto přílohou, včetně povinností souvisejících s užíváním Služby Koncovými uživateli.

12.2 Veškeré nároky, stížnosti, reklamace a jiné požadavky Koncových uživatelů související s užíváním Služby uplatňuje a řeší vůči těmto osobám Zákazník. Poskytovatel není povinen jednat s Koncovými uživateli ani vůči nim poskytovat vysvětlení, informace nebo jiná plnění, nestanoví-li příslušné právní předpisy jinak. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi na jeho žádost přiměřenou součinnost potřebnou k posouzení a vyřízení takových požadavků.