

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti symfio s.r.o., IČ 05923336, se sídlem Sokolovská 668/136d, Karlín, 186 00 Praha 8, vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 314322 (dále jen „**Poskytovatel**,“)

ÚPLNÉ ZNĚNÍ KE DNI 13.04.2026

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	1
2. DEFINICE	2
3. UZAVŘENÍ SMLOUVY	2
4. APLIKACE SYMFIO	3
5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	12
6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI	15
7. SERVISNÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	19
8. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE	20
9. MLČENLIVOST A ZACHOVÁNÍ OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ.....	21
10. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY	22
11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	24
12. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	27

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Strany. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 a souvisejících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s užíváním aplikace Symfio, či poskytováním jakýchkoliv jiných služeb Poskytovatelem na základě smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**Objednatel**,“) zpravidla elektronickou formou prostřednictvím objednávky či registrace (dále jen „**Smlouva**,“). Objednatel a Poskytovatel jsou společně označováni jako „**Strany**“.

1.2. Odchyly. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat pouze písemně. Taková odchylná ujednání jsou součástí Smlouvy a mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

2. DEFINICE

Pojmy užívané v těchto VOP mají následující význam:

- 2.1. **„Kontaktní osoba“.** Fyzická osoba uvedená v objednávce jako oprávněná k činění změn v rozsahu Služeb a jejich parametrech;
- 2.2. **„MRR“.** Měsíční opakující se úplata za poskytované Služby podle aktuálně platného ceníku;
- 2.3. **„Aplikace“.** Služba a Aplikace Symfio umístěná na webových stránkách <https://symfio.app/>;
- 2.4. **„Služby“.** Přesný výčet poskytovaných Služeb je uveden v nabídce k uzavření Smlouvy, zejména v objednávce. Poskytováním Služeb se rozumí především poskytování ekonomických služeb a poradenství, reporting, ekonomických a účetních konzultací nebo doplňkových služeb;
- 2.5. **„Výstupy“.** Výstupy vytvořené v rámci Aplikace, např. reporty, vizualizace a přehledy;
- 2.6. **„Webová stránka“.** Internové stránky <https://symfio.app/>.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. **Prezentace je informativní.** Vzhledem ke specifické povaze každého Objednatele je veškerá prezentace Služeb umístěná na Webových stránkách a v Aplikaci pouze informativní a Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu za těchto podmínek. Konkrétní podmínky Strany vždy sjednají při uzavírání Smlouvy.
- 3.2. **Forma uzavření smlouvy.** Smlouvu lze uzavřít jak podpisem Smlouvy v listinné podobě, tak i pomocí prostředků komunikace na dálku, a to zejména prostřednictvím e-mailu, datové schránky, Aplikace umožňující připojení elektronického podpisu, či objednávkového formuláře na webových stránkách či aplikaci Poskytovatele.
- 3.3. **Uzavření smlouvy registrací.** K uzavření Smlouvy může dojít i na základě registrace v aplikaci. Objednávku ve formě registrace Objednatel činí prostřednictvím elektronického registračního formuláře žádosti dostupného na webové stránce či v aplikaci (dále jen „registrace“). Odesláním registrace Objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s jejich zněním souhlasí, což potvrzuje i zaškrtnutím příslušného checkboxu.
- 3.4. **Platnost objednávky.** Objednávka je platná 30 dní po jejím vystavení.

3.5. Moment uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena okamžikem odsouhlasení objednávky či registrace Objednatelem, nebo faktickým započítáním poskytování Služeb ze strany Poskytovatele po obdržení všech potřebných podkladů od Objednatele a jejich akceptaci Poskytovatelem. Pouhé poskytnutí podkladů Objednatelem bez následné aktivity Poskytovatele není chováním projevujícím souhlas s uzavřením smlouvy.

4. APLIKACE SYMFIO

4.1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 4.1.1. **Čl. 3 VOP.** Článek 3 těchto VOP se vztahuje výhradně na používání aplikace. Pokud by některé ustanovení v jiných částech VOP bylo v rozporu s článkem 3, platí vždy ustanovení uvedená v tomto článku. Na používání Aplikace se však uplatní i všechny ostatní články VOP.
- 4.1.2. **SaaS.** Aplikace je dostupná v režimu *software as a service* na <https://symfio.app/> výhradně prostřednictvím webové stránky Objednatel neobdrží žádnou kopii aplikace. K aplikaci může Objednatel přistupovat pouze přes webovou adresu <https://symfio.app/>.
- 4.1.3. **Automatizace.** Aplikace je plně automatizovaným nástrojem a veškeré využívání jejích funkcí ze strany Objednatele je odpovědností Objednatele.
- 4.1.4. **Údržba.** Poskytovatel vynakládá přiměřené úsilí k tomu, aby Aplikace byla dostupná a funkční. Objednatel však bere na vědomí, že ani přes toto úsilí Aplikace nemusí být vždy plně k dispozici, zejména z důvodů nutné údržby hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele nebo třetích osob či vyšší moci. Poskytovatel nenesе odpovědnost za jakoukoli újmu vzniklou Objednatelovi z důvodu nedostupnosti či nefunkčnosti Aplikace či jakýchkoliv jejích funkcionalit a objednatel se souvisejících nároků vzdává.
- 4.1.5. **Změny a aktualizace.** Poskytovatel je oprávněn kdykoliv provádět změny obsahu a funkcionalit aplikace, včetně jejich ukončení. Poskytovatel bude o těchto změnách Objednatele informovat předem, pokud to bude možné, změny může provést i bez předchozího informování. Tyto VOP se vztahují se i na aktualizovanou verzi aplikace. Objednatel není oprávněn změny odmítnout, neboť Aplikace je poskytována „tak jak je“ („as is“).

4.1.6. Objednateli se doporučuje zajistit minimálně následující technické požadavky:

4.1.6.1. Rozlišení monitoru: Minimální: 1024px, Doporučené rovno nebo více 1536px.

4.1.6.2. Typ podporovaného prohlížeče stejný nebo vyšší než Google Chrome: 125, Mozilla Firefox: 127, Microsoft Edge: 125, Apple Safari (macOS): 17, Apple Safari (iOS/iPadOS): 17, Internet explorer a prohlížeče Opera Mini, UC Browser, Samsung Internet <22, apod. nejsou podporované. V jiných verzích prohlížeče Aplikace může fungovat, ale není oficiálně garantovaný výstup.

4.2. INTEGRACE, ONBOARDING

4.2.1. **Podmínka pro užívání aplikace.** Podmínkou plnohodnotného využití Aplikace je její integrace a související onboarding.

4.2.2. **Onboarding** představuje službu spočívající v propojení Aplikace se zdrojovými daty Objednatele, jejímž cílem je umožnit řádné a efektivní využívání Aplikace. Onboarding je poskytován jako převážně automatizovaný proces, který je často výrazně rychlejší a efektivnější než tradiční interní řešení, jako je např. zpracování dat v Excelu nebo implementace vlastního business intelligence. Cena za onboarding není zahrnuta v základní ceně za poskytování Aplikace a je účtována samostatně dle jeho rozsahu a technické či datové náročnosti. Tato náročnost je Poskytovatelem předem vyhodnocena a komunikována Objednateli, přičemž Objednatel má možnost se s návrhem seznámit a vyjádřit souhlas před zahájením realizace.

Součástí onboardingů mohou být i následující nadstandardní služby, které jsou účtovány samostatně:

4.2.2.1. revize struktury a kvality účetních a jiných podkladů pro finanční reporting za požadované období;

4.2.2.2. nastavení vhodné manažerské struktury reportingu – středisek, analytických účtů, činností, zakázek a jejich zařazení ve výkazech;

4.2.2.3. technická implementace, pokud možno formou automatického napojení;

4.2.2.4. nastavení vlastních dashboardů a vlastních zdrojů dat.

4.2.2.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout realizaci nadstandardních služeb, pokud by jejich provedení nebylo technicky možné nebo by bylo v rozporu s bezpečnostními či provozními zásadami Aplikace.

- 4.2.3. **Cena.** Cena za onboarding a nadstandardní služby dle ust. Čl. 3.2.2.1. až 3.2.2.5. těchto VOP se odvíjí podle skutečně stráveného času a počítá se dle sazby uvedené v ceníku zde: (Dále jen "ceník") Fakturace probíhá měsíčně zpětně. K faktuře Poskytovatel přiloží výkaz práce. Fakturace za integraci probíhá odděleně od fakturace za užívání Aplikace a poskytování Služeb.
- 4.2.4. **Harmonogram.** Integrace a onboarding začíná vzájemně odsouhlasený den a končí ke dni, kdy jsou nastaveny veškeré zdroje a procesy.
- 4.2.5. **Sledované období.** Sledované období stanovuje Objednatel. U historických dat probíhá nahrávání dat přímo u konektoru na účetní software, popř. z excelového souboru Objednatele, který je odpovědný za dodání historických dat. Import dat v běžném rozsahu není zpoplatněn. Pokud však Objednatel dodá mimořádně velký rozsah dat, je Poskytovatel oprávněn import zpoplatnit dle sazby uvedené v ceníku na adrese symfio.app/pricing.
- 4.2.6. **Spolupráce.** Během integrace je nutná intenzivní součinnost Objednatele, aby finanční aplikace a analýzy splnily očekávání, obsahovaly co nejspolehlivější data a byly implementovány bez zbytečného prodlení.

4.3. PŘEDPLATNÉ A SLUŽBY

- 4.3.1. **Předplatné a rozsah Služeb.** Rozsah Služeb a funkcí Aplikace se řídí podle toho, jaké předplatné si při uzavírání Smlouvy Objednatel vybere. Aktuální verze obsahu předplatného je vždy dostupná na webových stránkách <http://symfio.app/pricing>. Poskytovatel je oprávněn rozsah Služeb v jednotlivých předplatných kdykoliv libovolně doplňovat či měnit. Tato změna bude uveřejněna na webových stránkách či v aplikaci a informace o tomto doplnění a/či změně bude Objednateli také zaslána na jeho kontaktní e-mail či v rámci sjednávání Smlouvy. Ke dni účinnosti změn v předplatném pozbývá předchozí verze předplatného účinnosti. V případě, že se změnami Objednatel nesouhlasí, má právo Smlouvu vypovědět ke dni účinnosti nového znění.
- 4.3.2. **Změna rozsahu Služeb.** Změnu předplatného či jiných souvisejících Služeb lze provést dohodou (vč. emailu). Nový požadovaný rozsah začíná platit v dalším měsíci po odsouhlasení změny, pokud není domluveno jinak.
- 4.3.3. **Přístup k aplikaci.** V rámci všech druhů předplatného má Objednatel přístup do Aplikace 24 hodin denně.

- 4.3.4. **Aktualizace dat.** Aktualizace dat probíhá automaticky jednou denně během nočních hodin. Ve verzi předplatného Professional a Enterprise je možné data aktualizovat kdykoliv.
- 4.3.5. **Správa dat.** Správa dat probíhá v zabezpečeném cloudovém rozhraní Microsoft Azure pro všechny verze předplatného. Správa dat je zajištěna na území Evropské unie a splňuje veškeré zákonem vyžadované certifikace (vč. např. ISO 27001 nebo ISO 27017) ochrany dat v souladu s GDPR.
- 4.3.6. **Připojení na účetní software.** Aplikace je kompatibilní s většinou standardních účetních software, ze kterých si ve všech verzích předplatného automaticky nahrává data. Data v aplikaci vždy odpovídají 1:1 zdrojovým datům, tedy datům z účetního software Objednatele, nebo datům z excelových souborů dodaných Objednatelem.
- 4.3.7. **Připojení na další zdroje.** Ve všech verzích předplatného je Aplikace schopna připojení na jiné aplikace třetích stran.
- 4.3.8. **Kontrola vstupních dat.** Všechny verze předplatného zahrnují strojovou kontrolu správnosti nahrání vstupních dat, během které algoritmus Aplikace kontroluje, jestli nahraná data odpovídají zdrojovým datům. Tato kontrola nelze provést u dat nahraných z excelových souborů.
- 4.3.9. **Odpovědnost za správnost dat.** Objednatel je odpovědný za správnost všech dat a informací, které Aplikace získává ze zdrojových souborů dodaných Objednatelem a z napojení na účetní systémy Objednatele.
- 4.3.10. **Další firmy v jednom předplatném.** Každá verze předplatného umožňuje připojení a reporting pro několik samostatných společností.
- 4.3.11. **Pokročilá správa uživatelů.** Verze předplatného Professional a Enterprise zahrnuje pokročilou správu uživatelů, včetně možnosti personalizace zobrazovaného obsahu pro každého uživatele.
- 4.3.12. **Bezpečné přihlašování.** Všechny verze předplatného vyžadují bezpečné dvoufázové přihlašování.
- 4.3.13. **Personalizovaná podpora CFO.** Verze předplatného Professional a Enterprise umožňuje využití profesionálních služeb bezplatné konzultace CFO či vývojáře dle aktuální potřeby, a to v rozsahu do 15 min. na dotaz. Delší konzultace jsou zpoplatněny hodinovou sazbou dle aktuálního ceníku.

4.4. ÚČET, UŽIVATELÉ

- 4.4.1. **Účet.** Po uzavření Smlouvy Poskytovatel zašle Objednateli na e-mailovou adresu uvedenou v registraci či objednávce e-mail s odkazem na zřízení uživatelského účtu, prostřednictvím kterého bude přistupovat k aplikaci a využívat její funkcionality (dále jen „Účet“). Objednatel může mít pouze jeden Účet.
- 4.4.2. **Uživatelé.** V rámci jednoho účtu je možné zřídit více uživatelských přístupů pro zaměstnance, případně pro jiné osoby, kterým Objednatel zřídí přístup (dále jen „Uživatel“). Maximální počet Uživatelů je určen Smlouvou. Objednatel odpovídá za to, že Uživatelé nebudou své přístupové údaje s nikým sdílet a budou je užívat výlučně ti, pro které je přístup zřízen. V případě porušení této povinnosti je Objednatel oprávněn navýšit cenu o další Uživatele.
- 4.4.3. **Role Uživatelů.** Jednotliví Uživatelé mohou mít v některých verzích předplatného přiděleny určité role a jejich uživatelská oprávnění mohou být omezena v závislosti na rozhodnutí kontaktní osoby Objednatele a možnosti Aplikace nastavena dle možností vybraného předplatného.
- 4.4.4. **Odpovědnost za údaje o Objednateli.** Za správnost a pravdivost veškerých údajů o Objednateli a Uživatelích uvedených v Účtu odpovídá kontaktní osoba Objednatele. Při jakékoli jejich změně je povinen údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat.
- 4.4.5. **Přihlašovací údaje.** Pro přístup do Účtu je třeba zadat přihlašovací údaje. Objednatel je povinen své přihlašovací údaje náležitě chránit a zabránit jakékoli třetí osobě v neoprávněném přístupu k přístupovým údajům. Objednatel odpovídá za škodu, která vznikne zneužitím jeho přihlašovacích údajů. V případě podezření z prozrazení přístupových údajů či jejich zneužití (kterému však Aplikace aktivně předchází dvoufázovým přihlašováním) musí Objednatel bez zbytečného odkladu přístupové údaje změnit a zároveň kontaktovat Poskytovatele.
- 4.4.6. **Odpovědnost.** Objednatel nese plnou odpovědnost za aktivitu probíhající na jeho Účtu, nehledě na to, zda ji činí Objednatel, Uživatelé či jiná osoba Objednatelem pověřená. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku neautorizovaného přístupu na Účet třetí osobou v důsledku nedodržení povinností Objednatele.

4.5. POVINNOSTI PŘI UŽÍVÁNÍ APLIKACE

- 4.5.1. **Povinnosti Objednatele.** Objednatel se především zavazuje, že
- 4.5.1.1. nebude při užívání Aplikace nebo v souvislosti s ní zasahovat do práv třetích osob,
 - 4.5.1.2. nebude neoprávněně zasahovat do aplikace, a nebude se pokoušet získat přístup do Aplikace jiným způsobem, než pomocí k tomu určených přihlašovacích údajů a prostřednictvím příslušného rozhraní, nebude, jakkoliv obcházet mechanismy zabezpečení, zejména nebude jakýmkoli způsobem rozmnožovat, pozměňovat, provádět dekompilaci či jinak zasahovat do aplikace, souvisejících zdrojových kódů;
 - 4.5.1.3. nebude užívat aplikaci způsobem, který by ji, nebo třetí stranu, mohl poškodit, narušit její fungování či ji neoprávněně přetěžovat;
 - 4.5.1.4. nebude přistupovat k aplikaci za účelem vytvoření obdobné aplikace či jakékoliv její části či za účelem napodobení jakékoliv části aplikace, včetně např. jejího grafického rozhraní či funkcionalit;
 - 4.5.1.5. nebude tajit, zakrývat či falšovat svou totožnost;
 - 4.5.1.6. nebude do Aplikace nahrávat, prostřednictvím Aplikace zpracovávat nebo jinak pomocí Aplikace užívat či šířit jakýkoli obsah, který porušuje práva třetích osob nebo je z jakéhokoli důvodu nelegální, případně není relevantní pro obvyklé způsob užití aplikace.
- 4.5.2. **Protiprávní obsah.** Objednatel nese plnou odpovědnost za veškerý obsah, který do Aplikace nahrává. Poskytovatel obsah Objednatele není povinen jakkoli filtrovat či přezkoumávat. Poskytovatel je oprávněn kdykoli pozastavit možnost Objednatele nahrávat do Aplikace další obsah, nebo smazat obsah Objednatele, který porušuje právní předpisy, VOP nebo práva třetích osob (dále jen „**Protiprávní obsah**“).
- 4.5.3. **Zásah do práv třetích osob.** V případě, že obsah Objednatele bude jakýmkoli způsobem zasahovat do práv třetích osob, je Objednatel povinen na výzvu Poskytovatele nahradit Poskytovateli veškerou újmu vzniklou Poskytovateli v souvislosti se zásahem obsahu Objednatele do práv třetích osob (včetně všech nákladů soudních nebo jiných řízení). Další případné nároky Poskytovatele dle právních předpisů tímto nejsou dotčeny. Objednatel bude zároveň povinen uhradit veškeré související náklady Poskytovatele.
- 4.5.4. **Pozastavení přístupu.** Poskytovatel je oprávněn kdykoliv dle svého uvážení omezit či pozastavit přístup Objednatele k Aplikaci či její dílčí funkcionalitě, a to především, nikoliv však výlučně, z důvodu porušování či opakovaného porušování Smlouvy, VOP či platných právních předpisů.

4.6. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A PRÁVA K OBSAHU

- 4.6.1. **Licence.** Poskytovatel poskytuje na základě této smlouvy po dobu jejího trvání nevýhradní, nepřenositelnou, nepřevoditelnou územně neomezenou licenci k užívání Aplikace („**Licence**“). Veškerá práva duševního vlastnictví vztahující se k aplikaci a všem jejím částem a kopiím zůstávají výlučným vlastnictvím Poskytovatele anebo jeho subdodavatelů/Poskytovatelů licence. Práva duševního vlastnictví se mimo jiné rozumí autorská a související práva (včetně práv k databázím, katalogům a fotografiím), patenty, užité vzory, práva na design, ochranné známky, obchodní značky, obchodní tajemství, know-how a jakékoli jiné formy registrovaných a neregistrovaných práv duševního vlastnictví. Objednateli se neudělují žádná práva duševního vlastnictví vztahující se k aplikaci (s výjimkou Licence) a Poskytovatel si vyhrazuje veškerá práva, která nejsou výslovně udělena.
- 4.6.2. **Výstupy.** Výstupy může Objednatel po dobu trvání smlouvy užívat pro své interní potřeby. Autorská práva k aplikaci, metodikám a šablonám použitým k jejich vytvoření zůstávají Poskytovateli. Výstupy nesmí být Objednatelem dále licencovány, prodávány nebo komerčně zpřístupňovány třetím osobám bez souhlasu Poskytovatele, pokud tato smlouva nestanoví jinak nebo pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak.
- 4.6.3. **Služby třetích stran.** Aplikace zahrnuje integrace na služby třetích stran; podmínky užívání těchto služeb třetích stran se řídí podmínkami dané třetí strany, se kterými se Objednatel může seznámit u Poskytovatelů těchto třetích stran.
- 4.6.4. **Obsah nahraný Objednatelem.** Objednatel zůstává vlastníkem všech dat a obsahu, které do Aplikace vloží („**Obsah Objednatele**“).
- 4.6.5. **Licence k Obsahu Objednatele.** Objednatel poskytuje Poskytovateli nevýhradní, bezúplatnou a sublicencovatelnou licenci k užití Obsahu Objednatele po dobu trvání této smlouvy v rozsahu nezbytném k poskytování aplikace, zejména k:
- ukládání, zálohování, zpracování, analýze, kombinaci s jinými datovými zdroji (např. účetní systém, PowerBI), transformaci do výstupů, generování reportů, vizualizací a dalších výstupů pro Objednatele; a

- testování, ladění a zajištění bezpečného a stabilního provozu aplikace.

Poskytovatel je oprávněn využít k těmto účelům subdodavatele (včetně Poskytovatelů cloudu a vývojářů), pokud jsou smluvně zavázáni k povinnostem odpovídajícím této smlouvě.

- 4.6.6. **Rozvoj a zlepšení.** Poskytovatel je dále oprávněn provádět anonymizované a agregované zpracování Obsahu Objednatele za účelem rozvoje a zlepšení aplikace

4.7. ZÁRUKY, ODPOVĚDNOST

- 4.7.1. **Odpovědnost Objednatele.** Objednatel je výhradně odpovědný za správnost veškerých účetních a jiných dat Objednatele, které Aplikace používá. Poskytovatel není odpovědný za žádnou škodu či správnost výstupů aplikace, pokud Objednatel, jakkoliv zdrojová data v aplikaci upravuje.

- 4.7.2. **Vzdání se práv.** Aplikace je poskytována „tak, jak je“. Objednatel se vzdává veškerých nároků z vadného plnění v souvislosti s aplikací a s jejími výstupy, a to v maximálním možném rozsahu umožněném českým právním řádem. Poskytovatel neposkytuje záruku za jakost.

- 4.7.3. **Jednání učiněné Objednatelem.** Poskytovatel nenes odpovědnost za jednání Objednatele či uživatele učiněná na základě výstupů Aplikace a Služeb.

- 4.7.4. **Omezení odpovědnosti.** Odpovědnost Poskytovatele za jakoukoliv škodu vzniklou Objednateli v souvislosti s užíváním Aplikace je omezená do výše součtu měsíčních Odměn za posledních 6 měsíců užívání Aplikace předcházející vzniku škody. Poskytovatel v maximálním rozsahu povoleném českým právním řádem neodpovídá za jakoukoliv nemajetkovou újmu a ušlý zisk vzniklý Objednateli v souvislosti s užitím aplikace. Poskytovatel tak především není povinen nahradit Objednateli jakoukoli újmu vzniklou:

- 4.7.4.1. v důsledku nemožnosti užívat aplikaci ze strany Objednatele;
- 4.7.4.2. změnou těchto VOP;
- 4.7.4.3. ztrátou, odcizením, vyzrazením či zneužitím přístupových údajů Objednatele do jeho Účtu;
- 4.7.4.4. v důsledku užití Aplikace v rozporu s těmito VOP či s právním řádem;
- 4.7.4.5. v důsledku takového užívání aplikace, které je ze své podstaty nebezpečné;
- 4.7.4.6. v důsledku užití služby či produktu poskytovaného třetí stranou;

- 4.7.4.7. nezávisle na vůli Poskytovatele;
 - 4.7.4.8. nesprávnou funkcí aplikace, tj. např. nesprávným či neúplným vytěžením informací z nahraných podkladů;
 - 4.7.4.9. pozastavením přístupu k Aplikaci, části obsahu, Výstupů nebo funkcionalitě dle čl. 4.5
- 4.7.5. **Bezpečnost informací.** Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel vynakládá při plnění Smlouvy přiměřené úsilí k zajištění bezpečnosti informací přenášených v aplikaci. Poskytovatel však nenese odpovědnost za narušení bezpečnosti Aplikace a přenášených informací, ke kterému došlo nezávisle na vůli Poskytovatele i přes vynaložení přiměřeného úsilí k zabezpečení informací ze strany Poskytovatele.
- 4.7.6. **Opatření k ochraně dat.** Objednatel je povinen přijmout veškerá vhodná opatření k ochraně svých dat, zejména vytvářením záloh v strojově čitelných formátech v intervalech, které jsou běžné pro tuto oblast činnosti, nejméně však jednou denně. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu dat Objednatele a jejich obnovu, pokud by takové ztrátě mohlo být zabráněno splněním povinnosti stanovené v tomto ustanovení.

4.8. TECHNICKÁ PODPORA

- 4.8.1. Objednatel je oprávněn kontaktovat Poskytovatele za účelem řešení funkčnosti aplikace, zejména v případech, kdy je Aplikace nebo její funkce nedostupná. Pro kontaktování Poskytovatele je možné využít e-mailový kontakt support@symfio.app.
- 4.8.2. Poskytovatel bude Objednatele informovat o výsledku řešení jeho požadavku způsobem, který Objednatel využil ke kontaktu.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. **Odměna.** Za poskytnutí Služeb podle této Smlouvy a za další činnosti vyžádané Objednatelem má Poskytovatel nárok na měsíční odměnu (dále jen „Odměna“), jejíž výše je stanovena ve Smlouvě. Odměna se pro účely této Smlouvy rozumí vždy ve výši sjednané Smlouvou, včetně případných úprav provedených v souladu se s Smlouvou. Výše MRR se může měnit v závislosti na změně parametrů Služby Objednatelem.
- 5.2. **Ceník.** Odměna za Služby včetně Aplikace může být stanovena ceníkem, který Objednatel odsouhlasil při uzavření Smlouvy, a jehož aktuální verze je k dispozici na adrese

<https://symfio.app/pricing> (dále jen „**Ceník**“). Poskytovatel může Ceník v případě potřeby upravovat či měnit. O případných změnách Ceníku bude Poskytovatel Objednatele vždy s dostatečným předstihem informovat. Změny Ceníku nepůsobí retroaktivně.

5.3. DPH. Veškeré ceny v Ceníku či ve Smlouvě jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. Daň z přidané hodnoty bude připočtena ke všem cenám v zákonné výši. Dnem uskutečnění dílčích zdanitelných plnění se pro účely DPH rozumí poslední den v kalendářním měsíci, ve kterém bylo plnění dle Smlouvy poskytováno.

5.4. Paušál a vícepráce. Odměna za Služby je zpravidla stanovena jako paušální měsíční částka odměny za Služby. Výčet a množství služeb, které jsou zahrnuty v paušální odměně, je uveden v návrhu na uzavření Smlouvy, zejména v objednávce. Vícepráce jsou některé ze služeb nebo dalších činností, které přesahují rozsah paušální odměny anebo v ní nejsou zahrnuty.

5.5. Nárok na Odměnu. Nárok na Odměnu vzniká pravidelně prvního dne v měsíci, ve kterém Poskytovatel služby poskytuje. Nárok na dodatečnou Odměnu za vícepráce vzniká momentem přijetí žádosti Objednatele Poskytovatelem o provedení takové vícepráce. Pokud Objednatel začne využívat služby v průběhu měsíce, vzniká nárok na odměnu první den poskytování služeb, a to v poměrné výši Odměny podle toho, jakou část měsíce Objednatel služby využívá.

5.6. Úhrada předplatného

5.6.1. Objednatel se zavazuje hradit sjednané opakované předplatné bezhotovostně primárně prostřednictvím firemní platební karty, jejíž údaje uloží v systému Poskytovatele (prostřednictvím platební brány). Uložením karty uděluje Objednatel Poskytovateli a jeho zpracovatelům platebních služeb souhlas k uchování a zpracování platebních údajů za účelem provádění opakovaných plateb dle této Smlouvy a Zásad zpracování osobních údajů.

5.6.2. V odůvodněných případech a po předchozí dohodě smluvních stran lze předplatné hradit na základě vystavené faktury/daňového dokladu bankovním převodem; splatnost činí 14 dnů ode dne vystavení, není-li ujednáno jinak.

5.6.3. Objednatel je povinen udržovat platební kartu platnou, s dostatečným limitem a dostupnými prostředky a bez zbytečného odkladu aktualizovat platební údaje. Poskytovatel je oprávněn provádět přiměřený počet opakovaných pokusů o zaúčtování dlužné částky.

5.6.4. Nebude-li platba uhrazena řádně a včas (např. z důvodu konce platnosti karty, nedostatku prostředků, blokace či jiného znepřístupnění karty), je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění pozastavit poskytování služeb až do úplného uhrazení všech dlužných částek. Tím nejsou dotčena práva Poskytovatele

na úrok z prodlení ve výši dle obecně závazných právních předpisů a na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vymáháním.

5.6.5. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel bude v dohodnuté periodicitě provádět pravidelné inkaso z účtu vedeného k uložené platební kartě ve výši odpovídající sjednanému tarifu, a to až do ukončení předplatného, včetně inkasa případných dlužných částek vzniklých z prodlení.

5.6.6. Po provedení úhrady vystaví Poskytovatel fakturu a zpřístupní jej Objednateli v zákaznickém účtu. Ceny jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak.

5.7. Splatnost a vyúčtování. Pravidelné předplatné je fakturováno a splatné vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního měsíce, a to předem. Je-li implementace dokončena uprostřed kalendářního měsíce, vystaví Poskytovatel bezodkladně vyúčtování alikvotní části Odměny za zbývající část daného měsíce; tato alikvotní část je splatná k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce. Probíhá-li implementace postupně, provede Poskytovatel vyúčtování implementace k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce společně s fakturou na předplatné za tento měsíc. Faktury budou mít náležitosti daňového dokladu a Poskytovatel je zašle v elektronické podobě na elektronickou adresu Objednatele. Odměna za služby se považuje za uhrazenou dnem připsání poslední dlužné částky na účet Poskytovatele.

5.8. Další náklady. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli další náklady, které vzniknou Poskytovateli při poskytování Služeb nad rámec Smlouvy (správní poplatky a náklady na odvrácení škody hrozící Objednateli) a které Smlouva výslovně nezmiňuje. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli též vynaložené náklady k odvrácení škody nebo újmy Objednateli, a to nejpozději do 10 dnů od odeslané výzvy Poskytovatelem.

5.9. Příplatek za expresní služby. Poskytovatel má právo stanovit příplatek za provedení expresních služeb, tedy služeb poskytnutých mimo pracovní dobu Poskytovatele anebo v době následující po nedodání podkladů ve včasném termínu.

5.10. Prodlení Objednatele s úhradou. Neuhradí-li Objednatel včas finanční plnění dle Smlouvy, není Poskytovatel povinen realizovat další Služby, a je oprávněn zamezit přístupu do Aplikace. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5.11. Inflační doložka. Poskytovatel je oprávněn upravit výši Odměny ze Smlouvy jednostranně z důvodu inflace za podmínek dále uvedených:

- Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou vyčísluje každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející a která je vyjádřena v procentech.

- Vždy od 1. ledna kalendářního roku dále do budoucna je Poskytovatel oprávněn zvýšit požadované odměny za poskytované Služby z důvodu inflace, a to o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím.
- Odměny za poskytované služby zvýšené z důvodu inflace se považují za sjednané Odměny podle Smlouvy.
- Zvýšil-li Poskytovatel požadované Odměny za poskytované služby z důvodu inflace a Objednatel již splatné Odměny podléhající tomuto zvýšení zaplatil, pak je Objednatel povinen doplatek k již zaplaceným Odměnám Poskytovateli zaplatit v termínu nejbližší splatné Odměny, pokud se Strany nedohodnou jinak.
- Poskytovatel je povinen své rozhodnutí o zvýšení požadovaných Odměn z důvodu inflace Objednateli písemně nebo elektronicky oznámit a eventuální doplatek řádně vyúčtovat.
- Odmítne-li Objednatel uhradit Poskytovateli Odměnu zvýšenou dle tohoto odstavce, jde o podstatné porušení Smlouvy.

Objednatel není oprávněn Smlouvu ukončit s účinností ke dni uplatnění inflační doložky jen kvůli jejímu uplatnění.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI

6.1. Předmět Smlouvy. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Služby Objednateli a závazek Objednatele hradit Poskytovateli za Služby Odměnu.

6.2. Smlouva. Smlouva se přednostně řídí ustanoveními článku 4 těchto VOP, který má při úpravě práv a povinností souvisejících s využíváním Aplikace přednost před ostatními ustanoveními těchto VOP. Ustanovení tohoto čl. 6 se na použití Aplikace použijí přiměřeně.

6.3. Místo plnění Smlouvy. Není-li ujednáno jinak, je místem plnění Smlouvy sídlo Poskytovatele. Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku.

6.4. Pracovní doba Poskytovatele. Poskytovatel provádí veškeré Služby dle Smlouvy v pracovní dny, a to v době od 9:00 do 17:00 středoevropského časového pásma Central European Time (CET), UTC +1, pokud se Poskytovatel nerozhodne jinak.

6.5. Práva a povinnost Poskytovatele jsou následující:

- 6.5.1. Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby i prostřednictvím svých zaměstnanců, nebo třetích osob.
- 6.5.2. Poskytovatel považuje písemné pokyny a informace od Objednatele za závazné, bez ohledu na jejich nevhodnost.

- 6.5.3. Poskytovatel předá Objednateli zpracované výstupy služeb v elektronické podobě v dohodnutém rozsahu a termínech dle Smlouvy nejpozději však třicátý den po převzetí kompletních dokladů ke zpracování služeb od Objednatele. Tato lhůta se prodlužuje o dobu, kdy Objednatel neposkytl veškeré potřebné podklady. Po případném podání přiznání k dani z příjmů právnických osob předá Poskytovatel Objednateli zpracovaná data za celé zdaňovací období v dohodnutém rozsahu včetně roční účetní závěrky vzdáleně formou elektronické pošty, na elektronickém nosiči dat, a to formou dle uvážení Poskytovatele a za podmínky, že bude Objednatelem uhrazena vyúčtovaná odměna včetně úroku z prodlení za poskytnuté služby neuhrazené v termínu splatnosti dle Smlouvy.
- 6.5.4. Pro případ prodlení s úhradou Odměny za poskytnuté služby dle Smlouvy může Poskytovatel poskytování Služeb pozastavit, či ukončit.
- 6.5.5. V případě prodlení Objednatele s úhradou za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn vystavit a zaslat Objednateli první upomínku, která není zpoplatněna. Druhá a každá další upomínka bude zpoplatněna částkou 500 Kč. Druhou a každou další upomínku je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy nejdříve 7 kalendářních dnů ode dne vystavení poslední zaslané upomínky.
- 6.5.6. V případě prodlení Objednatele s dodáním požadovaných informací nebo podkladů, jež jsou stěžejní pro provedení měsíční účetní uzávěrky nebo pro správnost účetních dat, požádá Poskytovatel Objednatele o dodání potřebných dokladů. Příští a každé další upomínání o dodání informací nebo podkladů bude zpoplatněno částkou 500 Kč. Poskytovatel zasílá žádosti o dodání podkladů v závislosti na naléhavosti daného podkladu nebo informace. Uvedené se uplatní i pro výzvu k převzetí podkladů po skončení Smlouvy.
- 6.5.7. Je-li podstatou poskytování služeb Poskytovatele na základě této Smlouvy autorská činnost ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, příp. je-li výsledkem činnosti Poskytovatele autorské dílo (např. report, výstup ve webovém rozhraní či aplikaci apod.), poskytuje tímto Poskytovatel Objednateli k tomuto předmětu chráněnému autorským právem nevýhradní, nesublicencovatelnou licenci, a to územně neomezenou, na dobu trvání této Smlouvy. Odměna za udělení licence je součástí Odměny.
- 6.5.8. Poskytovatel je oprávněn používat obchodní firmu Objednatele, jeho logo, registrovanou i neregistrovanou ochrannou známku či jiné rozlišovací znaky, jakož i jeho sdělení ohledně kvality služeb pro své marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích tištěných i online (dostupných z internetu) propagačních materiálů i jako odkaz na veřejné zakázky, pokud Smlouva nestanoví jinak. Objednatel se zavazuje toto Poskytovatel poslat i bez předchozího vyžádání jako povinnost z VOP vyplívající.

6.6. Práva a povinnosti Objednatele jsou následující:

- 6.6.1. obracet se se svými požadavky na Poskytovatele a své požadavky uplatňovat prostřednictvím elektronické pošty;
- 6.6.2. reklamace k poskytnutým službám řádně odůvodnit a doložit,
- 6.6.3. předávat Poskytovateli průběžně a včas elektronické originály či elektronické kopie všech účetních a daňových dokladů souvisejících s předmětnou podnikatelskou činností ke zpracování. Doklady musí obsahovat všechny náležitosti vyžadované platnými a účinnými právními předpisy a položky na nich musí být jednoznačně identifikované (kódem či značkou). Doklady, které nebudou jednoznačně identifikované, budou zaúčtovány jako nedaňové. Objednatel odpovídá za vyloučení duplicity předávaných dokladů,
- 6.6.4. předávat Poskytovateli doklady a podklady za příslušný měsíc ke zpracování v rámci Služeb nejméně jednou měsíčně, a to vždy nejpozději 20. dne měsíce následujícího po měsíci, za který mají být Služby dle Smlouvy poskytnuty, a současně v dostatečném předstihu přede dnem zákonné lhůty, a to v plném rozsahu veškeré doklady, smlouvy, informace a vysvětlení, které mohou mít vliv na správnost, úplnost a průkaznost poskytnutí Služeb dle Smlouvy. Objednatel je nejpozději tímto uvědomen, že je vhodné poskytnout podklady atd. dříve, ideálně do 10. dne;
- 6.6.5. podklady a doklady ke zpracování je Objednatel povinen předávat Poskytovateli elektronickou formou. Pokud Objednatel odmítne poskytnout součinnost s předáním informací anebo podkladů, nemůže uplatňovat reklamaci vůči Poskytovateli týkající se nejasností v počtu a kvalitě předaných dokladů ke zpracování či v jakékoli jiné souvislosti.;
- 6.6.6. řádně a včas platit Poskytovateli odměnu za poskytnuté Služby dle Smlouvy, včetně případných úroků z prodlení, poplatků nebo účelně vynaložených nákladů;
- 6.6.7. bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o všech skutečnostech a změnách a též reklamacích k poskytnuté službě majících vliv na provádění poskytované služby;
- 6.6.8. na výzvu Poskytovatele se zúčastnit jednání;
- 6.6.9. užívat Služby výhradně pro svoji potřebu a dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které souvisí s předmětem Smlouvy a o kterých se dozvěděl jakkoli přímo či nepřímo od Poskytovatele nebo třetí osoby určené Poskytovatelem pro dodávky dílčích služeb.
- 6.6.10. na výzvu Poskytovatele předložit k nahlédnutí dříve zpracované doklady, které mají souvislost s poskytováním služeb;
- 6.6.11. poskytnout Poskytovateli své aktuální interní směrnice upravující postupy účtování tak, jak vyplývá ze zákona o účetnictví, prováděcí vyhlášky a Českých účetních standardů za účelem zajištění správného vedení účetnictví a souladu s předchozím stavem.

- 6.6.12. poskytnout Poskytovateli bez zbytečného odkladu všechny další informace a dokumenty, které mohou jakkoli ovlivnit výsledky hospodaření nebo daňovou povinnost Objednatele a provádění služeb,
- 6.6.13. vystavit potřebný počet plných mocí znějících na Poskytovatele nebo Poskytovatelem určenou třetí osobu, ukáže-li se to nutné pro řádné poskytnutí služby Poskytovatelem;
- 6.6.14. Objednatel je v každém případě povinen Poskytovatele neprodleně informovat o případné změně kontaktu či preferovaného komunikačního kanálu.
- 6.6.15. v případě, že si Objednatel objednal plnění Služeb skrze datovou schránku, zavazuje se k poskytnutí přístupových údajů do své datové schránky, a dále se zavazuje udržovat je platné. Takový výstup Služeb nemusí být Objednateli k jeho rukám poskytnut, neboť bude poskytnut právě státním orgánům. Rovněž je-li mezi Objednatelem a Poskytovatelem domluveno využívání jakýchkoli přístupových údajů, například k datové schránce Objednatele, je Objednatel povinen Poskytovatele neprodleně informovat, změnil-li se tyto přístupové údaje,
- 6.6.16. oprávněn vyžádat si od Poskytovatele kdykoliv v průběhu této Smlouvy dokumenty, účetní deník, analýzy, záznamy, výsledky, jakož i jakékoliv jiné údaje a materiály týkající se Objednatele vzniklé jakkoli v souvislosti s některou ze služeb;
- 6.6.17. výstupy předané Poskytovatelem není Objednatel oprávněn dodatečně měnit nebo upravovat a jakákoli změna není Poskytovatelem doporučena, neboť z ní může vzniknout škoda, za kterou ručí Objednatel.
- 6.6.18. není-li dohodnuto jinak, je Poskytovatel povinen předat Objednateli po ročním zpracování převzaté doklady na výzvu Objednatele zpět, o čemž bude sepsán závěrečný předávací protokol. Nepřevezme-li Objednatel na základě výzvy doklady ve stanoveném termínu, je Poskytovatel oprávněn tyto doklady odeslat Objednateli na náklady a adresu Objednatele uvedenou ve Smlouvě, příp. ve veřejně přístupném rejstříku.
- 6.6.19. **Součinnost.** Strany jsou povinny si poskytnout veškerou součinnost nutnou k provedení služeb. Plnění Smlouvy může být Poskytovatelem odloženo na dobu, kdy Objednatel poskytne jemu nebo určené třetí osobě součinnost.
- 6.6.20. **Zkušební doba.** Byla-li mezi stranami ve Smlouvě ujednána zkušební doba, je její délka uvedena v nabídce k uzavření Smlouvy, např. v objednávce, jinak činí 2 měsíce. Zkušební dobou se rozumí poskytování služeb dle smlouvy, kdy ve zkušební době je Objednatel oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoli písemně bez výpovědní doby.

6.6.21. **Změna parametrů Služby.** Objednatel je oprávněn měnit počet uživatelů, počet připojených entit (právnických osob), počet aktivních plánů, počet excel záložek a dashboardů. Oprávnění k provádění změn má výhradně Kontaktní osoba uvedená v objednávce. Poskytovatel je oprávněn vyžadovat přiměřený důkaz totožnosti Kontaktní osoby. Jiní uživatelé nejsou oprávněni tyto změny provádět. Cena Služby (MRR) se mění až v okamžiku, kdy Poskytovatel provede příslušnou manuální změnu v systému. Do té doby zůstává účtována původní cena. O provedení změny ceny bude Objednatel informován potvrzením zaslaným na e-mail Kontaktní osoby.

7. SERVISNÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

7.1. Rozsah. Tato dohoda o úrovni služeb („SLA“) se vztahuje na provoz Aplikace a poskytování podpory ze strany Poskytovatele.

7.2. Dostupnost. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Aplikace v rozsahu minimálně 98,5 % z celkového měsíčního časového fondu. Pro účely tohoto ustanovení se dostupností rozumí možnost Objednatele přistupovat k Aplikaci a využívat její základní funkčnost. Dostupnost jednotlivých funkcionalit Aplikace se nepovažuje za nedostupnost.

7.3. Podpora a reakční doba. Poskytovatel zajišťuje podporu prostřednictvím e-mailu na adrese support@symfio.app. Na každý podnět bude reagováno nejpozději do 24 hodin v pracovní době, a to potvrzením o jeho převzetí.

7.4. Plánované odstávky. Poskytovatel není povinen provádět plánovaná servisní okna. V případě nezbytných zásahů bude Objednatel informován přiměřeně předem. Plánovaná odstávka se nezapočítává do dostupnosti dle odst. 2.

7.5. Výluky. Do garantované dostupnosti se nezapočítávají výpadky způsobené:

- a) nefunkčností či výpadkem služeb třetích stran (zejména poskytovatel cloudových služeb, PowerBI apod.);
- b) nedostatečnou konektivitou nebo technickým vybavením Objednatele;
- c) okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc).

7.6. Kompensace za nedodržení SLA. Pokud Poskytovatel nesplní garanci dostupnosti dle odst. 2, má Objednatel nárok na slevu z MRR, která se odečte od nadcházející faktury, a to v této výši:

- dostupnost 95–98,5 %: sleva 5 % z MRR;

- dostupnost 90–94,99 %: sleva 15 % z MRR;
- dostupnost pod 90 %: sleva 100 % z MRR.

8. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 8.1. Odpovědnost za vady a záruka.** Objednatel se vzdává veškerých nároků z vadného plnění provozovatele v souvislosti se Službami, a to v rozsahu umožněném českým právním řádem. Poskytovatel neposkytuje záruku za jakost.
- 8.2. Odpovědnost za jednání Objednatele.** Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za rozhodnutí, které Objednatel na základě poskytovaných Služeb učiní, důsledky těchto rozhodnutí a škodu takto případně vzniklou. Jde pouze o návrhy a názory, které vyplývají ze zkušeností Poskytovatele, nikoli o odbornou radu či instrukci.
- 8.3. Omezení odpovědnosti.** Poskytovatel je odpovědný za újmu vzniklou Objednateli jakkoli v souvislosti se Smlouvou maximálně do výše Odměny reálně obdržené Poskytovatelem za posledních šest měsíců, maximálně do výše 100.000 Kč v souhrnu všech nároků.
- 8.4. Sankce správních orgánů.** V případě zjištění chyby a uložení sankce Objednateli ze strany kontrolních orgánů v přímé souvislosti ze službou, jsou Strany povinny si poskytnout vzájemnou součinnost za účelem minimalizace sankce či potenciálně vzniklé škody. Pro potřeby případného řešení škod Objednatel zprošťuje Poskytovatele mlčenlivosti.
- 8.5. Odpovědnost za podklady.** Poskytovatel výslovně neodpovídá za správnost poskytnutých Služeb, pokud Objednatel poskytne Poskytovateli nepřesné, neúplné, nepravdivé nebo opožděné údaje, neodstraní nedostatky v dokladech, doplní nebo pozmění doklady po jejich zpracování či přes upozornění na možná rizika a různé možnosti výkladu právních předpisů trvá na zpracování dokladů způsobem, který není s právní úpravou plně v souladu.
- 8.6. Odpovědnost za opožděné podklady.** Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou tím, že Objednatel nepředá Poskytovateli podklady potřebné pro poskytnutí služeb a dojde tak k opožděnému podání daňového přiznání, hlášení či opožděné platbě.
- 8.7. Odpovědnost za jednání bez oprávnění.** Odpovědnost za škodu vzniklou jakkoli v souvislosti s uzavřením Smlouvy mezi Poskytovatelem a osobou, která se vydává za zmocněnce Objednatele, ač jím není, se sjednává tak, že smlouva Objednatele zastoupeného nepřikázaným jednatelem zavazuje a Objednatel je povinen uhradit případnou škodu.

9. MLČENLIVOST A ZACHOVÁNÍ OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ

9.1. Závazek mlčenlivosti a ochrany obchodního tajemství. Strany se zavazují chránit důvěrné informace stran, se kterými se strany seznámí v rámci jednání o spolupráci a následným plněním Smlouvy. Strany se zavazují nesděliti nikomu důvěrné informace ani obchodní tajemství a neumožnit k nim přístup třetím osobám, nereprodukovat je nebo je využít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob, není-li stanoveno jinak. Tento závazek trvá po dobu účinnosti Smlouvy a 2 roky poté.

9.2. Spolupráce s třetími osobami

9.2.1. Poskytovatel je oprávněn zapojit do poskytování Služeb třetí osoby (zejména finanční konzultanty, softwarové vývojáře, externí účetní, advokáty a daňové poradce) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění této Smlouvy. Za výběr těchto osob a jejich činnost Poskytovatel odpovídá, jako by plnění zajišťoval sám.

9.2.2. Poskytovatel je oprávněn těmito třetími osobami bez nutnosti dalšího souhlasu Objednatele zpřístupnit pouze takové Důvěrné informace Objednatele, které jsou nezbytné k plnění jejich úkolů. Poskytovatel zajistí, aby tyto osoby byly vázány zákonnou či smluvní povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

9.2.3. Pokud třetí osoba pro Poskytovatele zpracovává osobní údaje, činí tak v postavení zpracovatele a Poskytovatel s ní uzavře zpracovatelskou smlouvu podle čl. 28 GDPR; rovněž zajistí odpovídající technická a organizační opatření.

9.2.4. Zpřístupnění Důvěrných informací podle tohoto článku nepředstavuje porušení povinnosti mlčenlivosti na straně Poskytovatele.

9.2.5. Objednatel nesmí Důvěrné informace a obchodní tajemství Poskytovatele předat třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele; to neplatí pro jeho vlastní odborné poradce (např. právní, daňové či auditorské), jimž je informace zpřístupněna v nezbytném rozsahu a kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

9.2.6. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou veřejně známé, nebo jejichž zpřístupnění je vyžadováno právním předpisem či pravomocným rozhodnutím orgánu veřejné moci; v takovém případě strana, které povinnost vznikla, informuje druhou stranu bez zbytečného odkladu, nebrání-li tomu právní předpis.

9.3. Důvěrné informace. Důvěrnými informacemi se rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, jakékoli skutečnosti, které se smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce dozví, anebo které jí druhá smluvní strana v průběhu trvání smlouvy zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností vyjma existence vzájemné spolupráce smluvních stran (dále jen „**důvěrné informace**“).

9.4. Obchodní tajemství. Obchodní tajemství tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly jednou ze smluvních stran poskytnuty druhé smluvní straně. Tyto skutečnosti nejsou v příslušných obchodních kruzích zpravidla běžně dostupné a obě smluvní strany mají zájem na jejich utajení a na odpovídajícím způsobu jejich ochrany (dále jen „**obchodní tajemství**“).

9.5. Výjimky z povinnosti mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na důvěrné informace nebo obchodní tajemství, které:

- byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
- jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak než porušením povinnosti jedné ze smluvních Stran,
- příjemce je zná zcela prokazatelně dříve, než je sdělí smluvní strana,
- jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo věcně příslušným správním orgánem na základě zákona a jsou použity pouze k tomuto účelu,
- jsou sděleny advokátovi nebo jiné osobě, která má povinnost mlčenlivosti ze zákona.

9.6. Vlastnictví informací. Veškeré důvěrné informace i obchodní tajemství zůstávají vlastnictvím poskytující smluvní strany.

10. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

10.1. Trvání. Smlouva se uzavírá na dobu určenou ve Smlouvě. Pokud není určeno jinak, tak na dobu neurčitou.

10.2. Způsoby ukončení. Smlouva může být ukončena dohodou Stran, výpovědí, odstoupením od smlouvy, či uplynutím doby, na kterou je Smlouva uzavřena.

10.3. Výpověď s výpovědní dobou. Každá ze Stran může smlouvu vypovědět ve výpovědní době 2 měsíců bez nutnosti uvedení důvodu. Výpovědní doba počíná plynout prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

10.4. Výpověď bez výpovědní doby. Každá ze Stran může vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby v případě, že druhá Strana podstatně poruší Smlouvu podstatným způsobem. Poskytovatel dále může částečně nebo v plném rozsahu vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby, pokud Objednatel neposkytl součinnost, dojde-li k narušení důvěry, zachoval se či hrozí, že se zachová tak, že dojde k porušení Smlouvy, změní-li se charakter služby či se služba zruší nebo již v této variantě není dodávána. Poskytovatel je povinen tuto skutečnost Objednateli oznámit. Platnost a účinnost Smlouvy v takovém případě končí doručením písemné výpovědi.

10.5. Sankční poplatek v případě podstatného porušení Smlouvy Objednatelem. Pro případ ukončení Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy Objednatelem je Poskytovatel oprávněn žádat po Objednateli sankční poplatek ve výši 2 měsíčních odměn.

10.6. Po skončení Smlouvy.

10.6.1. **Konec poskytování Služeb.** V případě ukončení Smlouvy dohodou ukončí Poskytovatel poskytování Služeb ke dni skončení Smlouvy. V případě ukončení Smlouvy výpovědí či odstoupením od smlouvy ukončí Poskytovatel poskytování služeb ke dni doručení výpovědi či odstoupení od Smlouvy Objednateli. V případě ukončení Smlouvy výpovědí s výpovědní dobou je Poskytovatel povinen řádně dokončit veškeré již zahájené Služby ve prospěch Objednatele a příslušné výstupy předat Objednateli. Poskytovatel však zpracuje jen ty Služby, jež je možné do dne skončení platnosti a účinnosti Smlouvy dokončit. Za tyto služby má zpracovatel nárok na Odměnu dle Smlouvy.

10.6.2. **Předání podkladů.** V případě ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem předá Poskytovatel Objednateli veškeré doklady bez zbytečného odkladu od data ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy, nejpozději však do 15 dnů. V případě, že bude Objednatel požadovat fyzické převzetí podkladů, je povinen se dostavit v Poskytovatelem určený den a čas na konkrétní místo, kde mu budou nahrány na USB, cloudové úložiště či pevný disk, případně vyvázány do označených spon vč. jejich uložení do transportních krabic, za což mu bude účtován poplatek dle aktuálního Ceníku. Dále je Objednatel povinen k ukončení všech činností souvisejících s poskytovanou službou a uhradit veškeré dlužné částky. Doklady převezme Objednatel ve stanoveném termínu a místě proti podpisu předávacího protokolu. Nepřevezme-li Objednatel na základě výzvy doklady ve stanoveném termínu, je Poskytovatel povinen tyto doklady odeslat nejpozději do 3 měsíců od uplynutí termínu uvedeném ve výzvě zaslané Objednateli na adresu Objednatele uvedenou v obchodním rejstříku, přičemž je oprávněn za dobu uskladnění účtovat skladné dle platného Ceníku.

10.6.3. **Součinnost při skončení Smlouvy.** V případě ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem je Objednatel povinen poskytnout součinnost pro korektní ukončení poskytování služeb spočívající zejména v uzavření účetních knih, vypracování závěrečné zprávy či nahrání dat, která jsou součástí předání.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1. Informace o zpracování. Při poskytování služeb, provozu webu a Aplikace Poskytovatel zpracovává v níže uvedeném rozsahu osobní údaje, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 216/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Uzavřením Smlouvy, přijetím nabídky, využíváním služeb, zaškrtnutím příslušného tlačítka či obdržetím těchto VOP či odkazu na ně během komunikace s námi Objednatel souhlasí se zpracováním těchto osobních údajů, pro jejichž zpracování nemá Poskytovatel jiný právní důvod. Objednatel je ve vztahu k osobním údajům zpracovávaným prostřednictvím Služby správcem a Poskytovatel jejich zpracovatelem ve smyslu čl. 28 GDPR.

11.2. Základní pravidla zpracování. Při zpracování osobních údajů se Poskytovatel řídí těmito pravidly:

- postupuje vždy korektně a transparentně;
- údaje zpracovává pouze pro legitimní účely;
- zpracování omezuje na nezbytný rozsah nutný k dosažení stanoveného účelu;
- údaje průběžně aktualizuje,
- údaje ukládá pouze po nezbytnou dobu k dosažení stanoveného účelu;
- s údaji neobchoduje;
- zodpovědně zajišťuje potřebné zabezpečení.

11.3. Právní základ zpracování. Údaje Poskytovatel zpracovává na základě:

- uzavření a plnění Smlouvy, popř. nutnosti zpracovat poptávku našich služeb podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR
- plnění právních povinností naší společnosti (především účetní, daňové a jiné právní povinnosti) podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR.
- souhlasu uděleného při návštěvě našich webů, při používání Aplikace našich služeb, či ve Smlouvě podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, což se týká výhradně údajů, pro které nemáme jiný právní titul (předchozí 2 odrážky);

Souhlas se zpracováním údajů, které Poskytovatel zpracovává výhradně na základě souhlasu Objednatele, může Objednatel kdykoliv odvolat na emailu support@symfio.app.

11.4. Rozsah zpracování údajů.

Poskytovatel zpracovává zejména následující kategorie osobních údajů:

- jméno, příjmení
- titul, funkce ve firmě
- ID uživatele
- login přístupy
- pracovní e-mail
- pracovní telefonní číslo
- adresa sídla společnosti
- pracovní pozice, oddělení, tým
- pověřené kompetence a role
- záznamy e-mailové a telefonické komunikace
- zápisy z meetingů, poznámky v CRM, prezentace
- reakce na obchodní nabídky, poptávky
- logy přístupů (IP, datum a čas)
- uživatelské akce v systému
- nastavení účtu, historie objednávek
- kontaktní osoba uvedená ve smlouvě
- podpisy, schvalovací role
- bankovní spojení, pokud je na fyzickou osobu podnikatele

Údaje Poskytovatel zpracovává za účelem:

- vyřízení objednávky, uzavření Smlouvy a výkonu souvisejících práv a povinností;
- zasílání obchodních sdělení a plnění dalších marketingových a PR aktivit;
- analýzy chování a potřeb Objednatele a následné individualizace služeb.

11.5. Doba zpracování údajů. Osobní údaje Poskytovatel zpracovává po dobu:

- než Objednatel odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů (tam kde údaje zpracovává na základě souhlasu);
- 3 let od ukončení Smlouvy či poskytnutí jednorázové služby;
- nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů;
- trvání povinností ze zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

11.6. Příjemce osobních údajů. Poskytovatel zpřístupňuje osobní údaje Objednatele pouze:

- svým zaměstnancům, pokud k nim přístup mít musí;
- Microsoft Corporation, dbnauts s.r.o., PostHog, Inc.;
- dalším zpracovatelům, se kterými máme uzavřené smlouvy (např. IT služby, účetnictví apod.), a těm kteří se podílí na:

- poskytování našich služeb a realizaci plateb;
- našich marketingových a PR aktivitách.
- orgánům veřejné moci, jakými jsou např. úřady, soudy apod.;
- dalším příjemcům, je-li takové zpřístupnění:
 - v souladu s potřebami, zájmy a pokyny Objednatele;
 - nutné či vhodné pro poskytování Služeb;
 - vhodné pro marketingové a PR aktivity.

Pokud je někdo ze smluvních partnerů Poskytovatele ze zahraničí, předává Poskytovatel osobní údaje i do zahraničí.

11.7. Za co odpovídá Objednatel. Návštěvníci webu, uživatelé Aplikace a ostatní Objednatelé odpovídají za správnost vyobrazení poskytnutých údajů, které nám bylo datově zpřístupněno, průběžnou aktualizací údajů.

11.8. Práva Objednatele. Kdokoliv, kdo Poskytovateli předá osobní údaje, má následující práva:

- **Právo na přístup k osobním údajům.** Jste oprávněni od nás získat informace o tom, zda zpracováváme vaše osobní údaje, a pokud ano, o jaké údaje se jedná a jakým způsobem je zpracováváme. Dále máte právo požadovat, abychom bez zbytečného odkladu opravili vaše nepřesné osobní údaje. Neúplné osobní údaje máte právo kdykoliv doplnit.
- **Právo na výmaz.** Na vaši žádost (při splnění podmínek GDPR) jsme povinni vymazat a zlikvidovat osobní údaje, které o vás zpracováváme.
- **Právo na omezení zpracování osobních údajů.** V případech určených právními předpisy máte právo požadovat, abychom omezili zpracování vašich osobních údajů. Navíc máte právo vznést námitku proti zpracování, které je založeno na našich oprávněných zájmech, zájmech třetí strany, nebo je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci.
- **Právo na přenositelnost osobních údajů.** Máte právo od nás získat veškeré vaše osobní údaje v běžném a strojově čitelném formátu. Tyto osobní údaje můžete následně předat jinému správci, nebo žádat (pokud je to technicky možné), abychom je sami novému správci předali.

Jste-li nespokojeni se zpracováním svých osobních údajů, můžete podat stížnost buď přímo na naši adresu uvedenou výše, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, IČO: 70837627, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha.

11.9. Správné údaje. Objednatel bere na vědomí, že je povinen osobní údaje, ať už v objednávce či v průběhu plnění Smlouvy, uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o změně v osobních údajích.

12. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Dodatky. Veškerá právní jednání, kterými vznikají, mění se či zanikají práva či povinnosti ze Smlouvy, mohou být činěny výlučně písemně, přičemž změny mohou probíhat i prostřednictvím aplikace, webových stránek, emailem či jinou formou elektronické komunikace.

12.2. Úplné ujednání. Smlouva a VOP obsahuje úplné ujednání Stran a nahrazuje všechna předchozí ujednání.

12.3. Písemná forma. Písemnou formou se rozumí též veškerá forma elektronické komunikace umožňující trvalé zachování informace (aplikace, webové stránky, email, datová schránka apod.).

12.4. Právo na náhradu škody zachováno. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.

12.5. Sudiště a rozhodné právo. Smlouva se řídí českým právním řádem. Spory ze Smlouvy budou řešeny výhradně před soudy České republiky.

12.6. Neplatnost a neúčinnost. Je-li některé ustanovení VOP nebo Smlouvy neplatné nebo neúčinné, není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy.

12.7. Změny VOP. Aktuální verze VOP je vždy dostupná <https://symfio.app/cs/vop/> nebo symfio.app/tc Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP kdykoliv libovolně doplňovat či měnit. Toto doplnění a/či změna bude uveřejněna na webových stránkách a informace o tomto doplnění a nebo změně bude Objednateli také zaslána na kontaktní e-mail. Ke dni účinnosti nového znění VOP pozbývá předchozí znění VOP účinnosti. V případě, že se změnami Objednatel nesouhlasí, má právo Smlouvu vypovědět ke dni účinnosti nového znění VOP bez jakékoli sankce.

12.8. Archivace. Smlouva je archivována Poskytovatelem v elektronické podobě a je dostupná na žádost Objednatele.

12.9. Vyloučení ustanovení OZ. Smluvní strany vylučují v míře přípustné zákonem použití ustanovení § 2389a až § 2389u Občanského zákoníku, kdy se veškerá práva a povinnosti Smluvních stran řídí Obchodními podmínkami.

12.10. Jazykové verze. Pokud budou tyto VOP vyhotoveny ve více jazycích, uplatní se v případě rozporů mezi jednotlivými jazykovými verzemi znění VOP v českém jazyce.

Michal Belan, jednatel
symfio s.r.o.