

## Všeobecné podmínky

pro poskytování služeb společností Synesta s.r.o. projektem cloud.4smart.cz a VasDoklad.cz  
platné od 1.1.2024

### I. Provozovatel

Provozovatelem a poskytovatelem 4smart.cz, cloud.4smart.cz a VasDoklad.cz je Synesta s.r.o.,  
Podivice 33, okr. Vyškov, IČO: 055 21 491, Spisová značka: C 95878 vedená u Krajského soudu v  
Brně. Jednatel společnosti Synesta s.r.o. je Bc. Jaroslav Marák.

### II. Uživatel

Uživatelem služby cloud.4smart.cz a VasDoklad.cz je fyzická nebo právnická osoba, která provedla  
registraci do systému služeb Poskytovatele prostřednictvím registračního formuláře na stránkách  
cloud.4smart.cz nebo VasDoklad.cz, přičemž s registrací vyjádřila souhlas se zpracováním osobních  
údajů Poskytovatelem a rovněž vyjádřila souhlas se všeobecnými podmínkami, které popisuje tento  
dokument. Uživatel je zákazníkem.

### III. Cloud.4smart.cz – hlavní služba

Základní službou projektu cloud.4smart.cz je hostování a provoz virtuálních serverů. Virtuální  
servery zákazníků jsou hostovány na fyzických serverech společnosti Synesta s.r.o., které jsou  
umístěny v datacentrech v České republice. Součástí základní služby, tedy hostování virtuálních  
serverů, je případné volitelné přiřazení IP adres z některého z dostupných rozsahů, poskytnutí  
diskového prostoru, poskytnutí operační paměti, poskytnutí procesorového času, poskytnutí síťové  
konektivity a funkce interního zálohování. Tyto položky základní služby jsou zpoplatněny na  
základě platného ceníku uvedeného na hlavní stránce projektu <https://cloud.4smart.cz>.

### IV. Cloud.4smart.cz - doplňkové služby

K základní službě hostování a provozu virtuálních serverů jsou k dispozici služby doplňkové, které  
lze volitelně využívat. Zpoplatnění doplňkových služeb se řídí aktuálním platným ceníkem  
uvedeným na stránce projektu <https://cloud.4smart.cz>. Do kategorie doplňkových služeb patří:

1. Funkcionalita uživatelského zálohování virtuálních serverů – zajišťuje vytvoření souboru  
zálohy, odstranění souboru zálohy, obnovu ze souboru zálohy, klonování souboru zálohy do  
existujícího nebo nového virtuálního serveru, stažení souboru zálohy k uživateli a nahrání  
souboru zálohy od uživatele na server 4smart.cz.
2. Automatické zasílání upozornění emailem na mezní provozní stavy virtuálních serverů  
zákazníka.
3. Automatické zasílání upozornění emailem při poklesu kreditu pod 1000, 500, 200, 100, 50,  
0 Kč.

4. Automatické oznámení o termínech zrušení služby při vyčerpání zůstatku kreditu v účtu Uživatele.
5. Nastavení pojmenování pro každý virtuální server.
6. Funkcionalita nastavení reverzních doménových záznamů PTR pro každý virtuální server pro příslušnou IPv4 a IPv6 adresu.
7. Šablony a ISO obrazy instalací prostředí pro potřeby vytváření nových virtuálních serverů.
8. Vzdálená plocha VNC s přístupem chráněným heslem.
9. Práce technika.

## V. služba VášDoklad.cz

Služba VášDoklad.cz nebo také VasDoklad.cz, případně aplikace.vasdoklad.cz, je službou umožňující online vystavovat účetní doklady podle zadání Uživatele a to prostřednictvím webové aplikace <https://aplikace.vasdoklad.cz> nebo prostřednictvím nabízeného aplikačního programového rozhraní.

Uživatel nese plnou zodpovědnost za správnost a úplnost všech informací, uvedených na jím vystaveném dokladu bez nároku na vymáhání škody nebo finanční kompenzace na Provozovateli služby VášDoklad.cz, pokud je penalizován ze strany státních orgánů. Uživatel sám rozhoduje o tom, jaké informace budou na jím vystavovaném dokladu uvedeny a které funkce služby VášDoklad.cz pro vystavení dokladu použije.

Uživatel může na vystaveném dokladu uvádět svoje logo a vlastní reklamu, za jejíž grafický obsah plně zodpovídá. Výchozí reklamou je reklama projektu VášDoklad.cz.

Služba VášDoklad.cz je zpoplatněna na základě platného ceníku, uvedeného na stránce <https://aplikace.vasdoklad.cz>.

## VI. Princip účtování služby cloud.4smart.cz

Účtování je založeno na čerpání z předplaceného kreditu, ze kterého je strhávána poměrná částka každých 5 minut podle rozsahu využívaných služeb.

V případě služby cloud.4smart.cz je poměrná částka vypočtena na základě výkonnostních charakteristik virtuálních serverů Uživatele na základě platného ceníku, který je uveden na stránce <https://cloud.4smart.cz>. K dispozici je také kalkulátor, založený na platném ceníku, který slouží zákazníkovi k přehlednému výpočtu cen podle výkonnostních parametrů virtuálního serveru.

Nastavením příliš nízkých limitů systémových prostředků virtuálnímu serveru může dojít k chybnému chování, nestabilitě, případně i k nedostupnosti služeb zákazníka v jeho virtuálním serveru.

V případě zastaveného virtuálního serveru se ceny řídí platným ceníkem uvedeným na stránce <https://cloud.4smart.cz>. Provoz zastaveného virtuálního serveru může být cenově zvýhodněn.

Paušální poplatek je průběžně strháván v pětiminutových intervalech v měsíci.

Měsícem se rozumí 30 dní, to je 8 640 pětiminutových intervalů účtování.

Nové uživatelské účty mohou být zvýhodněny vzhledem k účtování po stanovenou dobu. Tato skutečnost je vždy uvedena v aktuálním platném ceníku na stránce <https://cloud.4smart.cz>.

Základním způsobem pro převod finančních prostředků na účet zákazníka je bankovní převod. Při bankovním převodu je nutné definovat variabilní symbol, který je každému Uživateli přidělen. Tento variabilní symbol je unikátní pro každý uživatelský účet. Informace o bankovních účtech poskytovatele včetně přiděleného variabilního symbolu najde každý zákazník ve svém uživatelském účtu a dále jsou tyto informace zákazníkovi poskytnuty v okamžiku jeho registrace.

Jiným způsobem k převodu finančních prostředků na je platební brána, která je provozována ve spolupráci s Komerční Bankou a.s..

Při použití platební brány není účtován poplatek za její použití.

Doklady o platbách se vystavují automaticky a zasílají se na emailovou adresu uživatele, kterou uživatel uvedl při registraci. Emailová adresa je přihlašovacím loginem uživatele.

Přijetím platby dochází během několika minut k jejímu zaúčtování, tedy k navýšení interního zůstatku, a k vystavení dokladu. Doklad je uživateli zaslán emailem.

Služby práce technika jsou účtovány zvlášť. Tuto službu nelze hradit stržením kreditu ze zůstatku zákaznického účtu Uživatele.

Služby práce technika nejsou účtovány v případě, kdy jde o zajištění provozu, obnovy provozu, obnovy dostupnosti virtuálního serveru Uživatele nebo v případě, kdy jde o škálování výkonnostních charakteristik virtuálního serveru, které Uživatel nemůže sám ovlivňovat. Jedná se výhradně o práce v interní infrastruktuře Provozovatele, nikoliv v prostředí virtuálního serveru Uživatele.

Služby práce technika jsou účtovány v případě, kdy se technická podpora poskytovatele zabývá interními technickými problémy a záležitostmi Uživatele v prostředí jeho virtuálního serveru na žádost ze strany Uživatele. Jde o služby které přesahují rámec zajištění dostupnosti a provozuschopnosti virtuálního serveru Uživatele z pohledu použité virtualizační technologie nebo konfigurace fyzických serverů Poskytovatele.

Při převodu finančních prostředků v cizí měně na účet poskytovatele se v zákaznickém účtu Uživatele připisuje částka v CZK. Pro přepočtení cizí měny na CZK se používá denní kurz poskytovaný ČNB. Informace o denním kurzu je součástí vystavených platebních dokladů.

Všechny vystavené doklady o platbách jsou elektronicky podepisovány platným kvalifikovaným certifikátem Provozovatele.

Služba cloud.4smart.cz sdílí zůstatek kreditu a variabilní symbol spolu se službou VášDoklad.cz. Toto sdílení je označováno jako peněženka 4smart.cz. Používání služby cloud.4smart.cz není vázáno používáním služby VášDoklad.cz. Služba VášDoklad.cz je po registraci Uživatele účtována nulovým poplatkem.

Při vyčerpání kreditu, tedy dosažením nulového zůstatku, dochází k omezení funkcí služby cloud.4smart.cz a k zastavení virtuálních serverů v zákaznickém účtu Uživatele. Pokud jsou v zákaznickém účtu Uživatele přítomny služby, dochází dále k účtování a prohlubování záporného zůstatku kreditu po dobu 60 dní, kdy může uživatel svůj kredit navýšit. Pokud Uživatel během 60 dní, během kterých trvá záporný zůstatek v jeho uživatelském účtu, svůj zůstatek nenavýší na hodnotu vyšší než 0Kč, dojde automaticky k odstranění všech jeho virtuálních serverů bez možnosti obnovy a k přenastavení zůstatku na hodnotu 0Kč. Původní dlužná částka není Provozovatelem na Uživateli vymáhána.

Navýšením zůstatku v zákaznickém účtu Uživatele ze záporné částky na kladnou dochází automaticky ke spuštění virtuálních serverů, které byly zastaveny v důsledku nedostatku zůstatku a které mají být ve stavu „running“.

Uživatelský účet je zákaznický účet. Jedná se o pojmy vyjadřující totéž.

## VII. Princip účtování služby VášDoklad.cz

Účtování je založeno na čerpání z předplaceného kreditu, ze kterého je strhávána poměrná částka každých 5 minut v měsíci podle rozsahu využívaných služeb.

Měsícem se rozumí 30 dní, to je 8 640 pětiminutových intervalů účtování.

V případě služby VášDoklad.cz je poměrná částka vypočtena na základě tarifu, který zvolil Uživatel podle platného ceníku, který je uveden na stránce <https://vasdoklad.cz>. Výchozí tarif je bez poplatku, tedy za 0Kč od okamžiku registrace Uživatele a slouží k omezenému vyzkoušení služby VášDoklad.cz.

Základním způsobem pro převod finančních prostředků na VášDoklad.cz účet zákazníka je bankovní převod. Při bankovním převodu je nutné definovat variabilní symbol, který je každému uživateli na VášDoklad.cz přidělen. Tento variabilní symbol je unikátní pro každý zákaznický VášDoklad.cz účet.

Informace o bankovních účtech poskytovatele včetně přiděleného variabilního symbolu najde každý zákazník ve svém VášDoklad.cz účtu a dále jsou tyto informace zákazníkovi poskytnuty v okamžiku jeho registrace.

Jiným způsobem k převodu finančních prostředků na VášDoklad.cz je platební brána, která je provozována ve spolupráci s Komerční Bankou a.s..

Při použití platební brány není účtován poplatek za její použití.

Doklady o platbách se vystavují automaticky a zasílají se na emailovou adresu uživatele, kterou uživatel uvedl při registraci. Emailová adresa je přihlašovacím loginem uživatele.

Přijetím platby dochází během několika minut k jejímu zaúčtování, tedy k navýšení interního zůstatku, a k vystavení dokladu. Doklad je uživateli zaslán emailem.

Při převodu finančních prostředků v cizí měně na účet poskytovatele se v zákaznickém účtu Uživatele připisuje částka v CZK. Pro přepočtení cizí měny na CZK se používá denní kurz poskytovaný ČNB. Informace o denním kurzu je součástí vystavených platebních dokladů.

Všechny vystavené doklady o platbách jsou elektronicky podepisovány platným kvalifikovaným certifikátem provozovatele.

Služba VášDoklad.cz sdílí zůstatek kreditu a variabilní symbol spolu se službou cloud.4smart.cz. Toto sdílení je označováno jako peněženka 4smart.cz. Používání služby VášDoklad.cz není vázáno používáním služby cloud.4smart.cz. Služba cloud.4smart.cz je po registraci Uživatele na VášDoklad.cz bez virtuálních serverů a dalších služeb a tedy je účtována bez poplatku – 0Kč / měsíc.

Při vyčerpání kreditu, tedy dosažením nulového zůstatku, dochází k omezení přístupu ke službě VášDoklad.cz a nedochází k dalšímu účtování zůstatku kreditu do záporných čísel.

Uživatelský účet je zákaznický účet. Jedná se o pojmy vyjadřující totéž.

## **VIII. Zákaznický účet cloud.4smart.cz a VášDoklad.cz, disponibilita**

Za vlastníka zákaznického účtu je považován Uživatel, který zná přístupové přihlašovací údaje, kterými jsou uživatelské jméno (login) a přihlašovací heslo. Za vlastníka zákaznického účtu je považován také ten, kdo zná uživatelské jméno (login) a heslo zákaznické podpory. Uživatel má možnost kdykoliv změnit své přihlašovací heslo, nebo si nechat změnit svoje heslo zákaznické podpory. Uživatel zákaznického účtu je povinen svoje přihlašovací údaje a heslo zákaznické podpory zabezpečit proti zneužití třetí osobou. V případě zneužití účtu třetí osobou se takto zneužitý kredit nevrací. Pokud se dostane kredit v uživatelském účtu do mínusu, nebude na Uživateli vymáhán a Uživatel není povinen jej doplatit. V případě, že kredit v účtu Uživatele přešel do mínusu, dochází k omezení služeb ze strany poskytovatele a k časovému omezení životnosti uživatelského účtu.

## **IX. Typy zákaznických účtů**

Testovacím uživatelským účtem je každý zákaznický účet, který vznikl bezprostředně po registraci Uživatele prostřednictvím registračního formuláře na cloud.4smart.cz nebo VášDoklad.cz do okamžiku prvního převodu finančních prostředků na vrub tohoto zákaznického 4smart.cz účtu. Testovací uživatelský účet může mít přednastavený kredit pro vyzkoušení služeb.

Testovací uživatelský účet poskytuje časově omezenou možnost používání služby cloud.4smart.cz. Nedojde-li k převodu finančních prostředků během doby existence testovacího účtu, dochází k omezení služby ve smyslu odstranění síťového nastavení a dále odstranění virtuálního serveru.

Uživatelé nevzniká nárok na vymáhání jakékoliv škody na poskytovateli ve smyslu omezení funkcí či zrušení služby.

Testovací uživatelský účet poskytuje časově neomezenou možnost používání služby VášDokald.cz, ale omezuje dostupné funkce této služby a četnost jejího používání nebo četnost používání konkrétních částí této služby.

Navýšením zůstatku kreditu jednou z dostupných platebních metod, dochází automaticky k deaktivaci časových omezení služby cloud.4smart.cz.

Navýšením zůstatku kreditu jednou z dostupných platebních metod, dochází automaticky k aktivaci funkce pro přepnutí tarifu služby VášDoklad.cz, která umožňuje Uživateli následně svobodně přejít na placenou verzi této služby s odpovídající množinou použitelných funkcí pro Uživatele, podle platného ceníku a nabídky funkcí na stránce <https://aplikace.vasdoklad.cz>.

Služba VášDoklad.cz dovoluje jednosměrně snadno přecházet na vyšší tarif. Přepnutí na nižší tarif je možné pouze ve spolupráci s technickou podporou Poskytovatele, na žádost.

## **X. Disponibilita Cloud.4smart.cz**

Za vlastníka virtuálního serveru je považován Uživatel zákaznického účtu, disponující přihlašovacími údaji a/nebo heslem zákaznické podpory. Vlastník virtuálního serveru je plně zodpovědný za bezpečnost svých služeb. V případě zneužití virtuálního serveru vlastníka třetí osobou nevzniká nárok na vrácení kreditu účtovaného podle pravidel této služby. Vlastník virtuálního serveru je povinen zabezpečit svůj virtuální server před zneužitím třetí osobou. Za případné škody, které vznikly zneužitím virtuálního serveru třetí osobou, nese zodpovědnost jeho vlastník. Poskytovatel si vyhrazuje právo zastavit nebo omezit provoz virtuálního serveru v případě, kdy se tento jeví jako kompromitovaný třetí osobou. V takovém případě poskytovatel uvědomí vlastníka o provedeném opatření a navrhne další postup. Poskytovatel nenes zodpovědnost za uchovávaná data na disku v kontextu virtuálního serveru vlastníka. Za poskytované služby v kontextu virtuálního serveru vlastníka nese plnou zodpovědnost vlastník.

## **XI. Zneužití služeb provozovatele**

Je zakázáno úmyslně využívat služby, software, hardware provozovatele k nezákonným činnostem jako je šíření poštovního spamu, realizace síťových útoků, a jiné. Je zakázáno úmyslně zneužívat služby nebo úmyslně způsobovat jejich částečnou nebo úplnou nedostupnost za použití různých tzv. exploitů, a jiných technik, které lze chápat jako útok nebo vniknutí. Rovněž je zakázáno testovat zranitelnosti na službách, softwaru a hardwaru provozovatele bez jeho vědomí a nebo tyto zranitelnosti bez jeho vědomí využívat. Při porušení tohoto ustanovení si poskytovatel nárokuje uplatnit smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč včetně náhrady ušlých zisků a škod, které provozovateli takto případně vznikly.

## XII. Změna cen a všeobecných podmínek

Změna těchto všeobecných podmínek, nebo případná změna cen bude zveřejněna alespoň jeden měsíc předem na stránkách projektu 4smart.cz. Historii změn všeobecných podmínek včetně aktuálních všeobecných podmínek je možné sledovat a získat na webové stránce 4smart.cz. Změna cen nebo způsobu zpoplatnění účtovaných položek v ceníku bude zveřejněna alespoň jeden měsíc předem na stránkách projektu 4smart.cz, nejde-li o novou službu. Pokud zákazník se změnou cen nebo všeobecných podmínek nesouhlasí nebo také z libovolného jiného důvodu, může požádat o vrácení části nebo celého zůstatku kreditu (viz dále XIV. Záruka spokojenosti).

## XIII. Zpracování osobních údajů a ochrana dat

### 13.1

Zadáním osobních a kontaktních údajů na webu projektu cloud.4smart.cz nebo vasdoklad.cz při registraci Uživatelé nebo kdykoliv později jejich doplněním nebo upřesněním, souhlasí Uživatel s jejich zpracováním, tj. s jejich uložením a používáním za účelem provozu služeb projektu 4smart.cz společností Synesta s.r.o..

### 13.2

Poskytovatel i Uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrné, které nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.

Poskytovatel bez výslovného svolení Uživatelé neprodá, nepůjčí, nevymění, ani jinak neposkytne žádné osobní údaje třetí osobě, pokud nebude povinen učinit tak ze zákona nebo na základě příkazu oprávněných orgánů.

### 13.3

Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

### 13.4

Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to jest zachovat možnost přenosu dat.

### 13.5

Při přenosu dat a souborů poskytovatel garantuje dodržování relevantních právních předpisů, a to zejména zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, kdy dbá zejména o zachování zabezpečení ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikace, a to v podobě ochrany před neoprávněným přístupem, změnou, zničením, ztrátou anebo odcizením nebo jiným neoprávněným zpracováním nebo využitím. Tímto nejsou dotčeny povinnosti poskytovatele stanovené zvláštním právním předpisem.

### XIII a. Zpracování osobních údajů Poskytovatelem v pozici správce

#### 13.6

V případě, že uživatel je fyzickou osobou, jsou poskytovatelem zpracovávány jeho osobní údaje, zejména údaje identifikační, platební a kontaktní, ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) účinném od 25. 5. 2018.

#### 13.7

Bez ohledu na to, zdali je uživatel fyzickou či právnickou osobou, mohou být poskytovatelem též zpracovávány osobní údaje zaměstnanců uživatele, zejména údaje identifikační a kontaktní, ve smyslu GDPR.

#### 13.8

Poskytovatel v pozici správce zpracovává ty osobní údaje, které uživatel případně jeho zaměstnanec poskytl při uzavírání smlouvy, a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro splnění smlouvy a tedy poskytnutí služby.

#### 13.9

Poskytovatel dále zpracovává uvedené osobní údaje a údaje o způsobech využívání služby uživatelem na základě svých oprávněných zájmů pro marketingové účely související s poskytováním služby.

#### 13.10

Poskytnutí uvedených osobních údajů je smluvním požadavkem poskytovatele. Ke zpracování osobních údajů bude docházet po dobu 10 let od ukončení poskytování služby a to s ohledem na ochranu nebo obhajobu právních nároků poskytovatele.

#### 13.11

K osobním údajům uživatelů má přístup správce a případně též třetí osoby – zpracovatelé, kteří poskytují vhodné záruky a jejichž zpracování osobních údajů splňuje požadavky dle platných právních předpisů a které zajišťuje náležitou ochranu práv uživatelů. Zpracovatelé osobních údajů jsou zejména poskytovatelé účetních/mzdových služeb a systémů, správci IT systémů, poskytovatelé právního a daňového poradenství, poskytovatelé marketingových služeb a orgány veřejné moci, kterým má správce povinnost osobní údaje poskytovat. Osobní údaje jsou předávány pouze v rámci členských států Evropské unie. Na žádost poskytovatel poskytne uživateli aktuální seznam zpracovatelů.

#### 13.12

Uživatel, případně zaměstnanec uživatele, má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:

- **a.** žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
- **b.** požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů;



- **c.** požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;
- **d.** vznést námitku proti zpracovávání osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- **e.** být informován o případech porušení zabezpečení osobních údajů a to tehdy, pokud je pravděpodobné, že daný případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody.

#### 13.13

Veškerá uvedená práva může uživatel uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránkách poskytovatele.

#### 13.14

Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů a další informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele. Veškerá uvedená práva může uživatel uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránce <http://4smart.cz>

### **XIII b. Zpracování osobních údajů Poskytovatelem v pozici zpracovatele**

#### 13.15

Při poskytování služby může ze strany poskytovatele rovněž docházet ke zpracování osobních údajů z pozice zpracovatele, v takovém případě se kategorizace zpracovávaných osobních údajů odvíjí od typu poskytované služby poskytovatelem uživateli. Tyto obchodní podmínky upravují povinnosti poskytovatele, v pozici zpracovatele, a uživatele, v pozici správce, vyplývající ze zpracování osobních údajů v souladu s článkem čl. 28 GDPR.

#### 13.16

Poskytovatelem jsou v pozici zpracovatele zpracovávány vždy pouze ty osobní údaje subjektů údajů, se kterými uživatel v pozici správce v rámci využívání služby nakládá. Rozsah a kategorie osobních údajů, u nichž se uživatel může dostat v rámci využívání služby do pozice správce ve smyslu GDPR se vždy odvíjí od kategorie konkrétní využívané služby.

#### 13.17

Zpracování osobních údajů bude poskytovatelem prováděno zejména formou náhledu, shromažďování, používání, zálohování, ukládání a výmazu, a to vždy dle typu poskytované služby a za účelem poskytování služby a po celou dobu jejího poskytování.

#### 13.18

Poskytovatel prohlašuje, že je schopen zajistit zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv dotčených subjektů údajů.

### 13.19

Poskytovatel je oprávněn do zpracování zapojit další zpracovatele, vždy však informuje uživatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak uživateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky, pokud uživatel námitky bez zbytečného odkladu nevysloví, má se za to, že se změnou souhlasí.

### 13.20

Zpracování bude vždy realizováno jen na základě doložených pokynů uživatele udílených poskytovateli, které vyplývají z charakteru poskytované služby nebo jsou obsaženy v těchto podmínkách a smluvních ujednáních.

### 13.21

Při poskytování služby nebude docházet ke zpracování zvláštních kategorií osobních údajů. Uživatel je povinen zajistit, že poskytovateli nebudou předány žádné osobní údaje zvláštních kategorií.

### 13.22

Poskytovatel se jako zpracovatel při zpracování osobních údajů zavazuje:

- **a.** zpracovávat osobní údaje pouze pro účely a způsoby vyplývajícími z podmínek a smluvních ujednání,
- **b.** zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti,
- **c.** přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření ve smyslu dle čl. 32 GDPR, jež jsou nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů a odpovídají povaze zpracování a s tím spojenému riziku, aby mj. nemohlo při tomto zpracování dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů,
- **d.** po ukončení poskytování služby veškeré zpracovávané osobní údaje vymazat nebo vrátit uživateli, vymazat veškeré jejich případně existující kopie,
- **e.** být uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů,
- **f.** být uživateli nápomocen při zajišťování souladu s povinností zabezpečení zpracování, při ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů, při oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, při posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a při předchozí konzultaci s Úřadem pro ochranu osobních údajů,
- **g.** neprodleně uživatele informovat v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje ustanovení GDPR nebo jiných předpisů Evropské unie nebo členského státu týkající se ochrany údajů,

- **h.** být uživateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32 až 36 GDPR, to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici,
- **i.** poskytnout uživateli na základě jeho písemného pokynu veškeré nezbytné informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti poskytovatele vyplývající z čl. 28 GDPR, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům svou činností přispěje,
- **j.** poskytnout uživateli na jeho písemnou žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené těmito podmínkami a čl. 28 GDPR,
- **k.** v případě porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů bezodkladně po jeho zjištění upozornit uživatele s tím, že součástí upozornění bude popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů, popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení osobních údajů a popis opatření, která poskytovatel přijal nebo navrhuje přijmout, a opatření, která doporučuje přijmout uživateli, vždy s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů a zmírnit možné nepříznivé dopady.

### 13.23

Uživatel se tímto vůči poskytovateli výslovně zavazuje k dodržování veškerých povinností, které mu, dostane-li se do pozice správce osobních údajů ve smyslu GDPR, plynou z těchto podmínek, smluvních ujednání, ustanovení GDPR, příslušných zákonů a jiných obecně závazných právních předpisů. Závazek uživatele dle předchozí věty zahrnuje mj. jeho povinnost předávat poskytovateli prostřednictvím služby jen takové další osobní údaje, k nimž disponuje platným právním titulem ve smyslu čl. 6 GDPR, a to při dodržení veškerých zásad upravených v čl. 5 GDPR a souvisejících právních povinností. Za tímto účelem se uživatel zavazuje mj. zajistit, že ke zpracování osobních údajů formou jejich uložení bude po celou dobu zpracování disponovat platným právním titulem splňujícím požadavky GDPR a dalších právních předpisů.

### 13.24

Bez ohledu na právní titul, na jehož základě ke zpracování osobních údajů dochází, se uživatel zavazuje plnit v případě, že bude ve vztahu k určitým osobním údajům vystupovat v pozici správce, svoji informační povinnost vůči dotčeným subjektům údajům vyplývající z článku 13 a násl. GDPR včetně informování o automatizovaném zpracování osobních údajů ve formě profilování.

### 13.25

V případě porušení jakékoli povinnosti stanovené tímto článkem podmínek, se uživatel zavazuje nahradit poskytovateli jakoukoli (majetkovou i nemajetkovou) újmu, která mu v důsledku daného porušení nebo v souvislosti s ním vznikne.

### 13.26

Smluvní strany se zavazují zajistit splnění povinností, jež jim plynou z GDPR a tohoto článku podmínek, nejpozději ke dni účinnosti GDPR. Povinnosti, jež jsou však vyžadovány platnou a účinnou právní úpravou již před datem účinnosti GDPR, jsou smluvní strany povinny dodržovat již ode dne účinnosti těchto podmínek.

#### **XIV. Dostupnost služeb, reklamace účtování**

Provozovatel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí k zabezpečení bezporuchového provozu svých služeb. K zajištění bezporuchového provozu používá Provozovatel více různých nástrojů a technik. U žádné technologie však nelze stoprocentně vyloučit možný výpadek. Dostupnost a stav poskytovaných služeb je monitorován s pomocí automatizovaných nástrojů. Díky těmto nástrojům je o mezních provozních stavech informována technická podpora projektu. Monitorování kvality a stavu služeb se týká i provozních stavů virtuálních serverů zákazníků, které jejich vlastník jinak nemůže ovlivnit. Uživatel může případně jiné potíže hlásit na email [podpora@4smart.cz](mailto:podpora@4smart.cz). Provozovatel projektů cloud.4smart.cz a VášDoklad.cz využívá k provozu svých služeb také služby poskytované třetí stranou. Jedná se o elektrické napájení, datovou konektivitu a uložení fyzických serverů v provozovně datacentra. Za kvalitu a dostupnost těchto služeb zodpovídá třetí strana se kterou byla uzavřena řádná smlouva.

Účtování se řídí jednotným ceníkem platným pro všechny uživatele. Případnou reklamaci vyúčtování nebo poskytované služby je možné podat na email [podpora@4smart.cz](mailto:podpora@4smart.cz). Tuto reklamaci je nutné dle zákona uplatnit do dvou měsíců od data poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace. Při podání reklamace uživatelem je kromě podrobností nutné uvést uživatelské jméno (login) a heslo zákaznické podpory. Heslo pro přihlášení se neuvádí.

Poskytovatel neodpovídá za škody, které by mohly uživateli vzniknout v souvislosti s používáním služeb cloud.4smart.cz a/nebo VasDoklad.cz.

#### **XV. Expirace kreditu**

Platnost kreditu v předplaceném uživatelském účtu, který aktivně využívá službu cloud.4smart.cz a/nebo VasDoklad.cz, je neomezená. Platnost kreditu v předplaceném uživatelském účtu u kterého nedochází ke změně zůstatku strháváním kreditu, tedy k využívání služeb, je omezená na 365 dní od posledního navýšení zůstatku. Po uplynutí doby platnosti kreditu je Uživateli jeho zákaznický účet pozastaven a zůstatek kreditu je chápán jako vyčerpaný. Uživatel může před uplynutím této doby požádat o vrácení nepoužité předplacené částky, viz dále XX. Po uplynutí této doby, pokud byl účet již zrušen, nebude zmíněným žádostem vyhověno.

#### **XIX. Záruka spokojenosti**

V případě, že Uživatel není spokojen, nemá zájem či není schopen služby nadále využívat, může požádat o vrácení celého nebo části stávajícího zůstatku. Za vrácení předplacené částky se platí administrativní poplatek ve výši 20% z vrácené, dosud nefakturované sumy zůstatku kreditu v účtu

Uživatele, nejméně však 50 Kč. Od Uživatele můžeme před odesláním peněz vyžadovat potvrzení přijetí opravného dokladu. Peníze jsou vraceny pouze převodem na bankovní účet Uživatele. Poskytovatel služby však může vrátit Uživateli pouze peněžní prostředky, které byly na jeho účet fakticky připsány a dosud nebyly spotřebovány za provoz služeb zákazníka. Nelze vracet peněžní prostředky, které byly na uživatelský účet Uživatele připsány ve smyslu Provozovatelem případně nabízeného kredit zdarma, pro účely vyzkoušení služby.

Tyto všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2024.  
Synesta s.r.o.