

## Smluvní podmínky pro poskytování služeb BankID

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Podmínky upravují poskytování Služeb a souvisejících plnění ze strany BankID Zákazníkovi.

### 2. VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Pojmy s velkým písmenem použité v těchto Podmínkách mají svůj význam stanovený v těchto Podmínkách, Smlouvě, nebo jiných dokumentech, na které tyto Podmínky výslovně odkazují.

2.2 Tyto Podmínky definují následující výrazy:

- a) **Administrátor Zákazníka:** Oprávněná osoba s rozšířenými právy podle odst. 4.3 těchto Podmínek.
- b) **Cena za aktivaci:** jednorázová nevratná platba za přípravné práce směřující k aktivaci Služeb.
- c) **Aplikace:** Koncová služba nebo její část, kterou Zákazník vymezí v Portálu a nastaví k ní způsob úhrady za Služby.
- d) **BankID:** Bankovní identita, a.s., se sídlem Smrčková 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8, IČO: 09513817, DIČ: CZ09513817, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 25672.
- e) **Ceník:** příloha Smlouvy, která stanoví Cenu za aktivaci, ceny Služeb, cenu za Garanci SLA a cenu Dodatečné podpory.
- f) **Datum aktivace Služby:** datum, ke kterému je Zákazníkovi umožněno využívat Rozhraní Služeb.
- g) **Dodatečná podpora:** odborné poradenství Zákazníkovi a jeho Oprávněným osobám, které nespočívá v odstraňování Vad.
- h) **Dohodnutá sleva:** sleva z ceny Služby při nedodržení jejích závazných parametrů, stanovená v souladu s Přílohou č. 4 (SLA) v rámci SLA dané Služby.
- i) **Dokument:** PDF dokument podepisovaný pomocí Služby SIGN.
- j) **Faktura:** daňový doklad vyhovující příslušným daňovým a účetním právním předpisům České republiky.
- k) **Fakturační období:** období, za které se vystavuje Faktura za poskytnuté Služby. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Fakturační období jeden kalendářní měsíc.
- l) **Garance SLA:** závazek BankID dodržovat závazné parametry Služby definované v SLA.

Pojem Garance SLA nahrazuje pojem Technická podpora dříve používaný ve Smlouvě, těchto Podmínkách, Ceníku a SLA.

- m) **GDPR:** nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
- n) **HelpDesk:** kontaktní bod BankID, kde mohou Oprávněné osoby a Administrátoři Zákazníka objednávat poskytování Dodatečné podpory a hlásit Vady.
- o) **IdP:** banka nebo pobočka zahraniční banky, která uzavřela s BankID smlouvu o poskytování identifikačních služeb ve smyslu § 1 odst. 4 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění zákona č. 49/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 21/1992 Sb., o bankách.
- p) **Katalog Služeb:** příloha Smlouvy, která stanoví zejména:
  - popis a parametry Služeb;
  - předpoklady a podmínky poskytování Služeb.
- q) **Koncová služba:** služba, do které Zákazník integruje poskytnuté Služby.
- r) **Koncový uživatel:** fyzická osoba, která je uživatelem Koncové služby.
- s) **Metadata:** metadata Dokumentu tvořená jedinečným matematickým otiskem (hashem) a názvem Dokumentu, který poskytuje Zákazník; obojí ve formátu dle Technické specifikace. Dochází-li k podpisu sady Dokumentů, jsou Metadata tvořena jedinečným matematickým otiskem (hashem) Obálky a názvem Obálky, který poskytuje Zákazník, obojí ve formátu dle Technické specifikace.
- t) **Obálka:** elektronická sada obsahující jeden nebo více Dokumentů.
- u) **Oprávněná osoba:** fyzická osoba určená Zákazníkem, která je oprávněna přistupovat do Portálu.
- v) **Osobní údaje:** osobní údaje Koncových uživatelů ve smyslu čl. 4 bod 1 GDPR.
- w) **OZ:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- x) **Podmínky:** tyto smluvní podmínky pro poskytování služeb BankID.

- y) **Podvodné jednání:** jakékoliv jednání třetích osob v souvislosti se Službami, které je v rozporu s právními předpisy, Smlouvou nebo těmito Podmínkami a je činěno s úmyslem poškodit Zákazníka, BankID nebo třetí osobu.
- z) **Portál:** samoobslužná platforma BankID, která umožňuje Zákazníkovi aktivaci, deaktivaci a konfiguraci Služeb a zpřístupnění Faktury. Portál je dostupný na developer.bankid.cz a jeho plná funkcionality je přístupná Oprávněné osobě po přihlášení.
- aa) **Pracovní den:** jakýkoliv den od pondělí do pátku, mimo dny pracovního klidu v České republice.
- bb) **Pracovní doba:** doba mezi 9:00 - 17:00 SEČ/SELČ v Pracovní den.
- cc) **Prohlášení:** dvojice textových hodnot obsahující:
- prohlášení Koncového uživatele (například pokyn k nákupu určitého počtu akcií); a
  - název tohoto prohlášení (například „Pokyn k nákupu akcií“).
- Prohlášení je podepisováno pomocí Služby SIGN.
- dd) **Rozhraní Služeb:** aplikační programové rozhraní (API) BankID, prostřednictvím kterého jsou Služby poskytovány.
- ee) **SLA:** ujednání o závazných parametrech Služby, podmínkách pro vznik nároku na Dohodnutou slevu při nedodržení těchto závazných parametrů Služby a pravidlech stanovení výše Dohodnuté slevy z ceny Služeb obsažené v Příloze č. 4 Smlouvy.
- ff) **Služba:** služba poskytovaná BankID Zákazníkovi, uvedená v Katalogu Služeb.
- gg) **Smlouva:** smlouva uzavřená mezi BankID a Zákazníkem, odkazující na tyto Podmínky.
- hh) **Smluvní strany:** jak BankID, tak Zákazník společně; výraz Smluvní strana odkazuje na BankID a Zákazníka, nebo na kohokoliv z těchto dvou dle kontextu daného ustanovení.
- ii) **Technická specifikace:** tvoří přílohu Smlouvy a stanoví technické parametry Rozhraní Služeb, přičemž je platná vždy ve verzi publikované na Portálu; tím není dotčen odst. 20.1 těchto Podmínek.
- jj) **Transakce:** jednotlivý případ využití Služby pro poskytnutí Koncové služby Koncovému uživateli v Aplikaci; Transakce začíná požadavkem Zákazníka vůči BankID k poskytnutí Služby a končí oznámením BankID o poskytnutí Služby.
- kk) **Vada:** nesoulad poskytnuté Služby s popisem nebo parametry stanovenými v Katalogu Služeb, Technické specifikaci nebo v SLA.
- ll) **Zákazník:** osoba, která uzavírá Smlouvu s BankID.
- mm) **Zapsaná ochranná známka:** označení zapsané v rejstříku ochranných známek, které naplňuje znaky ochranné známky podle § 1a zákona č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách a o změně zákona č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů (zákon o ochranných známkách).

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Na základě Smlouvy je BankID povinna:

- zpřístupnit Zákazníkovi Portál;
- poskytovat Zákazníkovi Služby objednané přes Portál podle čl. 4 těchto Podmínek;
- poskytovat Zákazníkovi Garanci SLA, pokud si ji Zákazník sjedná podle odst. 6.1 těchto Podmínek;
- poskytovat Zákazníkovi Dodatečnou podporu;
- zajišťovat úroveň Služeb výslovně uvedenou v SLA, pokud si Zákazník sjedná Garanci SLA podle odst. 6.1 těchto Podmínek.

3.2 Zákazník je na základě Smlouvy povinen:

- hradit sjednanou odměnu dle Ceníku za Služby, Garanci SLA a Dodatečnou podporu poskytnuté ze strany BankID; a
- dodržovat omezení a bezpečnostní požadavky stanovené dle těchto Podmínek a Katalogu Služeb včetně povinnosti k hlášení podezření na Podvodné jednání.

3.3 Smluvní strany se zavazují k poskytování vzájemné součinnosti nezbytné k řádnému plnění Smlouvy a souvisejících smluvních a zákonných závazků.

### 4. AKTIVACE A KONFIGURACE SLUŽEB

4.1 Před uzavřením Smlouvy si Oprávněná osoba Zákazníka vytvoří uživatelský účet v Portálu. Oprávněná osoba Zákazníka, jejíž uživatelský účet byl vytvořen jako první, získává automaticky status Administrátora Zákazníka.

- 4.2 BankID připravuje návrh Smlouvy na základě údajů nastavených Administrátorem Zákazníka v Portálu a tento návrh Zákazníkovi zpřístupní v Portálu. Návrh smlouvy zpřístupněný ze strany BankID Zákazníkovi není nabídkou ve smyslu § 1732 odst. 1 OZ. K uzavření Smlouvy dojde okamžikem, kdy BankID potvrdí akceptaci návrhu smlouvy podepsaného Zákazníkem.
- 4.3 Administrátor Zákazníka může vytvářet v Portálu uživatelské účty pro další Oprávněné osoby a udělovat jim status Administrátora Zákazníka. Zákazník odpovídá za veškeré úkony Oprávněných osob a Administrátorů Zákazníka v Portálu a je těmito úkony vázán.
- 4.4 Administrátor Zákazníka může aktivovat, konfigurovat a deaktivovat Služby prostřednictvím Portálu.
- 4.5 Na základě aktivace Služby v Portálu a uhrazení Ceny za aktivaci je Služba bez zbytečného odkladu Zákazníkovi zpřístupněna pomocí Rozhraní Služeb. Zákazník je v Portálu informován o Datu aktivace Služby.
- 4.6 Zákazník pro každou Aplikaci v Portálu zvolí Službu, která má být pro Aplikaci dostupná. Služba je Zákazníkovi následně poskytnuta na základě volání Služby prostřednictvím Rozhraní Služeb. Jaká Služba bude Zákazníkovi poskytnuta a v souladu s čl. 12 těchto Podmínek účtována, určuje rozsah požadovaných údajů (Scopes) v rámci volání na Rozhraní Služeb, přičemž se může jednat o Službu se stejným nebo menším rozsahem údajů (Scopes), než je rozsah údajů (Scopes), které Katalog služeb stanoví pro Službu zvolenou pro danou Aplikaci v Portálu. Prostřednictvím rozsahu požadovaných údajů (Scopes) v rámci volání na Rozhraní Služeb může Zákazník určit, že volá Službu SIGN společně s voláním jiné Služby.
- 4.7 Zákazník má v rámci grafického uživatelského rozhraní Koncové služby povinnost v blízkosti každého ovládacího prvku pro využití Služby umístit ovládací prvek, který Koncovému uživateli umožní získat základní informace o Službě.
- 4.8 K zobrazování log IdP je Zákazník oprávněn využít technické řešení nabízené ze strany BankID, nebo vlastní technické řešení integrované v rámci Koncové služby. V případě využití vlastního technického řešení je Zákazník povinen:
- v rámci grafického uživatelského rozhraní Koncové služby zobrazovat všechna loga IdP, která mu v rámci odpovědi na žádost o poskytnutí Služby poskytne BankID tak, aby Koncového uživatele neomezoval ve volbě IdP s výjimkou těch IdP, kteří na základě svých služeb neumožňují využití Služeb BankID, které Zákazník využívá v konkrétním procesu;
  - v blízkosti každého ovládacího prvku pro využití Služby umístit ovládací prvek, který Koncovému uživateli umožní získat základní informace o zpracování osobních údajů ze strany BankID vč. odkazu na podrobné informace; text základních informací o zpracování osobních údajů ze strany BankID a odkaz na podrobné informace zpřístupní BankID na Portálu.
- 4.9 Služby jsou ze strany BankID poskytovány na základě služeb IdP. IdP nemusí na základě svých služeb umožňovat využití všech Služeb poskytovaných BankID. Seznam Služeb poskytovaných BankID, které lze využít na základě služeb konkrétního IdP, uveřejňuje BankID na Portálu. BankID je oprávněna tento seznam jednostranně rozšiřovat. Jiné změny seznamu je BankID oprávněna provádět pouze v souvislosti se změnou Podmínek nebo jiných příloh Smlouvy postupem podle čl. 20 těchto Podmínek.
- 4.10 Zákazník je oprávněn v rámci grafického uživatelského rozhraní Koncové služby zobrazovat logo BankID pouze ve formátu, barevném provedení a rozlišení uvedeném na webovém portálu BankID, resp. ve formátu, barevném provedení a rozlišení uvedeném na Portálu. V případě porušení tohoto ustanovení bere Zákazník na vědomí, že může dojít k pozastavení Služeb BankID až do doby zjednání nápravy.
- ## 5. VADY A HELPDESK
- 5.1 Zákazník je povinen nahlásit BankID jakoukoliv Vadu bez zbytečného odkladu prostřednictvím HelpDesku a poskytnout BankID všechny nezbytné podkladové údaje a součinnost potřebnou pro nalezení zdroje Vady a jejího řešení.
- 5.2 V případě, že Zákazník požaduje do odstranění Vady Služby využívat, je povinen dodržovat veškeré pokyny sdělené ze strany BankID za účelem trvalého nebo dočasného náhradního způsobu řešení výskytu Vady.
- 5.3 HelpDesk je přístupný prostřednictvím Portálu. Zákazník je pro komunikaci s HelpDeskem povinen využít kontaktní formulář dostupný na Portálu. V případě, že není přístup prostřednictvím Portálu z technických nebo jiných důvodů dostupný, může být HelpDesk kontaktován prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na webových stránkách BankID.

5.4 Zákazník, který nemá sjednanu Garanci SLA dle odst. 6.1 těchto Podmínek, nemá právo na úhradu žádné pokuty, slevy či náhrady újmy v souvislosti s nedodržením parametrů Služby dle SLA, včetně odpovídajících Vad.

5.5 Zákazník odpovídá za vyřizování dotazů a požadavků Koncových uživatelů ohledně Služby. Pro tyto účely je Zákazník povinen zajistit dostupnost osoby, která bude vyřizovat komunikaci s Koncovými uživateli v případech, kdy mohou vznikat dotazy ohledně poskytování Služeb.

## 6. GARANCE SLA

6.1 Má-li Zákazník zájem sjednat Garanci SLA za samostatnou úhradu dle Ceníku, zašle osoba oprávněná dle Smlouvy jednat za Zákazníka ve věcech smluvních žádost o aktivaci na e-mail [podpora@bankid.cz](mailto:podpora@bankid.cz), a to nejpozději 3 pracovní dny před koncem kalendářního měsíce přecházejícího měsíce, od kterého chce Garanci SLA aktivovat. Garance SLA bude na základě takové žádosti aktivována od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po obdržení včasné odeslané žádosti. V případě deaktivace Technické podpory se postupuje obdobně.

6.2 Má-li Zákazník sjednanu Garanci SLA, BankID se zavazuje poskytovat Služby v souladu s technickými a výkonnostními požadavky stanovenými v SLA, které pro jednotlivé Služby stanoví Katalog Služeb. Při nedodržení některého z parametrů Služby výslovně uvedeného v SLA bude Zákazníkovi poskytnuta Dohodnutá sleva, a to ve výši a za podmínek stanovených v SLA. Výše Dohodnuté slevy se vypočte z ceny Služeb poskytnutých v rámci Aplikace, u které došlo k nedodržení některého z parametrů Služby. Je-li nedodržením některého z parametrů Služby dotčeno poskytování Služeb v rámci více Aplikací, vypočte se výše Dohodnuté slevy z ceny Služeb poskytnutých v rámci všech těchto Aplikací.

6.3 Dohodnutá sleva bude automaticky odečtena z ceny Služeb na Faktuře vystavené za období, ve kterém vznikl nárok na Dohodnutou slevu dle odst. 6.2 těchto Podmínek. V případě, že nedojde k takovéto další fakturaci (zejména z důvodu ukončení Smlouvy), bude Dohodnutá sleva Zákazníkovi dobropisována. Zákazník je oprávněn podat námitku proti výši Dohodnuté slevy jako nároku z vadného plnění nejpozději do 1 měsíce od konce Fakturačního období, za které Dohodnutá sleva Zákazníkovi náleží.

6.4 Není-li v Katalogu Služeb pro konkrétní Službu stanoveno jinak, Zákazníkovi může za Fakturační období vzniknout nárok na Dohodnutou slevu nejvýše ve výši 31,5 % ceny Služby za toto

Fakturační období. Dohodnutá sleva je jediným nárokem, který Zákazník má v souvislosti s nedodržením parametrů Služby dle SLA, včetně odpovídajících Vad. Zákazník nemá právo na úhradu žádné pokuty, slevy či náhrady újmy vedle Dohodnuté slevy či přesahující výši uvedenou v první větě tohoto odstavce.

6.5 Zákazník, který má sjednanu Garanci SLA dle odst. 6.1 těchto Podmínek, má za Fakturační období nárok na bezplatnou Dodatečnou podporu v rozsahu dle Ceníku.

## 7. PŘEDPOKLADY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7.1 Předpoklady pro poskytování Služeb včetně technických požadavků na Koncovou službu jsou uvedeny v Technické specifikaci. Zákazník bere na vědomí, že splnění těchto předpokladů je nezbytné k řádnému poskytnutí Služeb.

7.2 BankID neodpovídá za neposkytnutí Služby ani za nedodržení parametrů či jinak sníženou kvalitu Služby, pokud nebudou v době, kdy Zákazník poskytnutí Služby objednává, nebo během poskytování Služby kterékoli předpoklady poskytování Služby splněny; v takových případech je Zákazník povinen provést platbu za Služby, i když nesplnění předpokladů způsobí překážku nebo zhoršení jejich skutečného poskytnutí.

## 8. OMEZENÍ

8.1 Koncová služba nesmí:

- a) sloužit k porušování právních předpisů platných na území České republiky;
- b) sloužit ke zpřístupňování protizákonného obsahu;
- c) sloužit k porušování práv duševního vlastnictví třetích osob; a
- d) ohrožovat svou povahou nebo obsahem reputaci a dobré jméno BankID nebo IdP podílejících se na poskytování Služeb.

8.2 Koncová služba musí být poskytována Koncovému uživateli Zákazníkem. Zákazník není oprávněn integrovat Služby do Koncové služby jiných osob, zejména není oprávněn přeprodat Služby či jejich výstupy třetím osobám, ať již v původní či modifikované podobě.

8.3 Zákazník není oprávněn poskytovat třetím osobám, na základě údajů získaných pomocí Služeb, plnění obdobná Službám dle těchto Podmínek, zejména nesmí na základě údajů získaných pomocí Služeb takovým osobám poskytovat za úplatu službu elektronické identifikace či autentizace. Za třetí osoby se pro

účely tohoto odstavce nepovažují Koncoví uživatelé.

## 9. POZASTAVENÍ SLUŽEB

9.1 BankID je oprávněna pozastavit poskytování Služby v případě, že:

- a) nejsou splněny předpoklady poskytování Služby dle čl. 7 těchto Podmínek,
- b) Zákazník porušuje omezení stanovená v čl. 8 těchto Podmínek, nebo
- c) Zákazník neudrží dostatečná technická opatření k předcházení, identifikaci a zamezení Podvodného jednání nebo nepřijme opatření k zabránění pokračování Podvodného jednání nebo zmírnění újmy vzniklé v jeho souvislosti; nebo
- d) jednání Zákazníka podstatně ohrožuje bezpečnost Osobních údajů předaných Zákazníkovi ze strany BankID podle čl. 14 těchto Podmínek;
- e) Zákazník nedodrží povinnosti uvedené v čl. 4.10 těchto Podmínek.

9.2 Nebrání-li tomu vážné důvody, spočívající zejména v bezprostředním ohrožení bezpečnosti osobních údajů, má BankID povinnost před pozastavením Služby dle odst. 9.1 těchto Podmínek Zákazníka vyzvat k nápravě porušení Smlouvy dle odst. 9.1 těchto Podmínek a poskytnout mu k tomu přiměřenou lhůtu s tím, že ve výzvě uvede přesné datum pozastavení nabízení Služeb v případě marného uplynutí lhůty bez vykonané nápravy porušení ze strany Zákazníka.

9.3 BankID je oprávněna pozastavit poskytování všech Služeb, Garance SLA a Dodatečné podpory v případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou Faktury o více než 10 dnů, a tuto skutečnost nenapraví na základě písemné výzvy s dodatečnou lhůtou 15 dnů nebo je zjevné, že Zákazník není schopen dostát svým platebním povinnostem vůči BankID.

9.4 BankID zruší pozastavení Služeb, Garance SLA a Dodatečné podpory bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník doloží BankID, že důvody pro pozastavení dle odst. 9.1 anebo 9.3 těchto Podmínek pominuly.

## 10. BEZPEČNOST A PREVENCE PODVODNÉHO JEDNÁNÍ

10.1 BankID odpovídá za zabezpečení Portálu a Rozhraní Služeb.

10.2 Zákazník odpovídá za zabezpečení svých systémů a infrastruktury pro přístup k Rozhraní Služeb a další zpracování dat vč. Koncové služby.

10.3 Zákazník je povinen přijmout přiměřená organizační a technická opatření k předcházení, identifikaci a zamezení Podvodného jednání.

10.4 V případě podezření na Podvodné jednání třetích osob je Smluvní strana povinna přijmout nezbytná opatření k minimalizaci možných rizik a škod. Smluvní strana je povinna neprodleně:

- a) podezření na Podvodné jednání oznámit druhé Smluvní straně prostřednictvím HelpDesku, Portálu, nebo jiným prokazatelným způsobem;
- b) přijmout opatření k zabránění pokračování Podvodného jednání, zejména deaktivovat dotčené uživatelské účty či pozastavit jiná oprávnění v rámci Koncové služby;
- c) přijmout opatření ke zmírnění újmy vzniklé v důsledku Podvodného jednání, zejména pozastavit podezřelé transakce v rámci Koncové služby; a
- d) poskytnout druhé Smluvní straně veškerou součinnost a dokumentaci nezbytnou k účinnému řešení Podvodného jednání vč. přiměřeného zpřístupnění svých systémů.

10.5 Zákazník je oprávněn vyžádat si v případě hrozícího soudního nebo jiného sporu od BankID poskytnutí jednotlivého záznamu IdP o využití prostředku pro elektronickou identifikaci, ze kterého bude možné jednoznačně určit Koncového uživatele, který tento prostředek pro elektronickou identifikaci použil pro konkrétní identifikační transakci. Žádost o poskytnutí záznamu včetně odůvodnění Zákazník podá prostřednictvím Portálu. BankID vyřídí žádost Zákazníka do 30 dnů od jejího podání, pokud poskytnutí takového záznamu není v rozporu s právními předpisy. Práva a povinnosti Smluvních stran podle tohoto odst. 10.5 těchto Podmínek trvají také 15 let po ukončení Smlouvy.

## 11. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO SLUŽBU SIGN

11.1 Zákazník v souvislosti s využíváním Služby SIGN odpovídá za:

- a) zobrazení obsahu Dokumentů a/nebo Prohlášení, jakož i zobrazení názvu Obálky v rozhraní Koncové služby Koncovému uživateli;
- b) zaslání Dokumentů a/nebo Prohlášení k autorizaci spolu s Metadaty BankID. Zákazník je povinen zaslat BankID Metadata a/nebo Prohlášení shodná s Dokumenty, Obálkou a/nebo Prohlášeními zobrazeným Koncovému uživateli dle odst. 11.1 písm. a) těchto Podmínek;

- c) uložení Dokumentů a/nebo Prohlášení po jeho předání ze strany BankID Zákazníkovi; a
- d) předání Dokumentů a/nebo Prohlášení Koncovému uživateli pro možnost uchování a opakovaného zobrazení.
- 11.2 Zákazník bere na vědomí, že BankID neodpovídá za nedodržení parametrů Služby SIGN, nedostupnost Dokumentů a/nebo Prohlášení ani za škodu na straně Zákazníka v případě, že jejich vzniku došlo porušením povinností Zákazníka dle odst. 11.1 těchto Podmínek.
- 11.3 BankID a IdP neodpovídají za obsah Dokumentů a Prohlášení, zejména za soulad Dokumentů a/nebo Prohlášení s právními předpisy či ujednáním mezi Koncovým uživatelem a Zákazníkem nebo třetími osobami.
- 11.4 Zákazník není oprávněn použít Službu SIGN pro podpis Dokumentu nebo Prohlášení, jehož obsahem je právní jednání s hodnotou plnění převyšující 500 000 Kč vč. DPH. V případě opakujícího se plnění je rozhodující hodnota tohoto plnění za 4 roky.
- 12. CENA A FAKTURACE**
- 12.1 Cena Služeb, Garance SLA a Dodatečné podpory a výše Ceny za aktivaci jsou stanoveny v Ceníku. Ceník uvádí ceny bez daně z přidané hodnoty (DPH), která se vypočte podle obecně závazných právních předpisů a bude uhrazena společně s platbou za poskytování Služby.
- 12.2 Zákazník může pro každou Aplikaci zvolit úhradu za Služby formou úhrady za jednotlivou Transakci nebo formou předplatného. Tyto formy úhrady nelze pro jednu Aplikaci kombinovat. Způsob úhrady určuje Zákazník nastavením v Portálu.
- 12.3 V případě úhrady za jednotlivou Transakci se cena Služeb za Fakturační období určí podle počtu Transakcí jednotlivých Služeb v tomto Fakturačním období a ceny za Transakci dané Služby dle Ceníku.
- 12.4 V případě úhrady formou předplatného se cena Služeb za Fakturační období stanoví podle počtu Koncových uživatelů, pro které byla v daném Fakturačním období provedena Transakce a pro které ke dni této Transakce neexistovalo předplatné. Touto Transakcí vzniká pro příslušného Koncového uživatele předplatné, které trvá po dobu stanovenou v Ceníku včetně dne, ke kterému předplatné končí.
- 12.5 Koncoví uživatelé mohou pro přístup ke Koncovým službám pomocí Služeb využívat prostředky pro elektronickou identifikaci vydané různými IdP. Pro účely výpočtu ceny Služeb podle odst. 12.4 jsou Transakce provedené prostředky pro elektronickou identifikaci vydanými různými Koncovými uživateli. To neplatí, pokud jsou Transakce provedené prostředky pro elektronickou identifikaci vydanými IdP umožňujícími propojení identit, jejichž seznam je zpřístupněn na Portálu.
- 12.6 V případě ukončení této Smlouvy v době trvání předplatného se cena za toto předplatné nevrací.
- 12.7 Nárok na úhradu Ceny za aktivaci vzniká BankID okamžikem uzavření Smlouvy. Do uhrazení Ceny za aktivaci nemá BankID povinnost zpřístupnit a poskytovat Zákazníkovi Služby.
- 12.8 Cena za poskytování Služby bude účtována od Data aktivace Služby nebo, nebude-li toto datum určeno, od prvního dne, kdy bude Služba Zákazníkem využita.
- 12.9 Cena za poskytování Dodatečné podpory se stanoví podle počtu hodin Dodatečné podpory čerpané ve Fakturačním období a hodinové sazby uvedené v Ceníku.
- 12.10 Cena za Garanci SLA se stanoví jako paušální za Fakturační období.
- 12.11 Faktury za poskytování Služeb se vystavují zpětně za veškeré Služby poskytnuté v předcházejícím Fakturačním období zpravidla do 15. dne následujícího Fakturačního období.
- 12.12 Veškeré Faktury jsou splatné do 14 dnů po jejich vystavení ze strany BankID.
- 12.13 Fakturace se provádí elektronicky a vystavené Faktury BankID Zákazníkovi neprodleně zpřístupňuje prostřednictvím Portálu a současně zasílá e-mailem prostřednictvím adres Smluvních stran uvedených ve Smlouvě.
- 12.14 Veškeré platby dle Smlouvy budou hrazeny bankovním převodem na bankovní účet BankID uvedený na Faktuře.
- 12.15 Částky se považují za uhrazené od momentu jejich připsání na bankovní účet uvedený na Faktuře.
- 12.16 V případě, že po vystavení Faktury dojde na straně Zákazníka ke zjištění nesouladu mezi hodnotou objemu poskytnutých Služeb a hodnotou uvedenou ve Faktuře, je Zákazník oprávněn vytknout takovou skutečnost bez zbytečného odkladu BankID prostřednictvím Portálu.
- 12.17 V případě, že je Zákazník s úhradou Faktury v prodlení, má BankID právo na smluvní úrok z prodlení v sazbě 0,05 % z neuhrazené částky za každý den prodlení.

- 12.18 Cena Služeb a Dodatečné podpory může být změněna na základě změny Ceníku podle čl. 20 těchto Podmínek. BankID je oprávněna změnit Ceník nejvýše však dvakrát za kalendářní rok, a to na základě oznámení daného nejméně 3 měsíce předem. Změny Ceníku, které nezhoršují postavení Zákazníka, zejména snížení ceny Služeb, doplnění ceny za nové Služby, které se současně doplňují do Katalogu Služeb, nebo formální úpravy, je BankID oprávněna provést k jakémukoli datu a s okamžitou účinností.
- 12.19 Zákazníkovi náleží, za podmínek níže uvedených, sleva z ceny Služeb za kalendářní měsíc ve výši dle Ceníku, pokud objem fakturace (součet všech částek uhrazených na základě jednotlivých měsíčních Faktur, bez zohlednění Dohodnuté slevy), bez DPH za posledních 13 měsíců trvání Smlouvy překročil částku uvedenou v Ceníku pro danou výši slevy. Do součtu všech částek uhrazených na základě jednotlivých měsíčních Faktur dle předchozí věty se započítávají částky za veškerá plnění BankID vůči Zákazníkovi, tj. včetně ceny za Garanci SLA, je-li sjednána. Zákazníkovi náleží sleva i před uplynutím 13 měsíců od aktivace první Služby pro Zákazníka, pokud za dobu trvání Smlouvy objem fakturace bez DPH překročí některou z částek uvedených v Ceníku pro určitou výši slevy.
- 12.20 Objemové slevy z ceny Služeb dle Ceníku se poprvé uplatní v měsíci následujícím po měsíci, v němž byly podmínky pro poskytnutí slevy poprvé splněny.
- 12.21 Zákazníkovi zanikne právo na objemovou slevu ve výši dle Ceníku, pokud přestane plnit některou z podmínek stanovených v odst. 12.19. Právo na objemovou slevu zanikne v měsíci následujícím po měsíci, v němž Zákazník přestal plnit podmínky pro její poskytnutí.
- 12.22 Má-li Zákazník za fakturační období nárok na Dohodnutou slevu a současně na objemovou slevu podle odst. 12.19 těchto Podmínek, tyto slevy se před uplatněním sečtou a na cenu Služeb dle Ceníku se uplatní jejich součet.

### 13. LICENCE

- 13.1 BankID uděluje Zákazníkovi nevýhradní bezúplatnou licenci po dobu trvání Smlouvy k užívání loga BankID jako Zapsané ochranné známky BankID v rozsahu nezbytném k užívání Služeb v rámci Koncové služby a k propagaci dostupnosti Služeb v rámci Koncové služby.
- 13.2 Zákazník uděluje BankID nevýhradní bezúplatnou licenci po dobu trvání Smlouvy k užívání loga Zákazníka jako Zapsané ochranné známky Zákazníka v rozsahu nezbytném k informování Koncového uživatele v rámci poskytování Služby,

že Osobní údaje Koncového uživatele jsou předávány Zákazníkovi a k informování o možnostech využití Služeb a jejich propagaci vč. uvádění referencí ve vztahu ke Službám. Za těmito účely je BankID oprávněna udělit podlicenci IdP.

- 13.3 Smluvní strany nesmí udělovat podlicence, postupovat práva či obchodně využívat Zapsané ochranné známky druhé Smluvní strany jinak než dle odst. 13.1 a 13.2 těchto Podmínek.
- 13.4 Za účelem výkonu oprávnění BankID podle odst. 13.2 a 13.2 těchto Podmínek je Zákazník povinen předat BankID prostřednictvím Portálu své logo v obvyklém datovém formátu a přiměřené kvalitě.
- 13.5 Žádné ustanovení Smlouvy, Katalogu Služeb, těchto Podmínek ani žádného jiného dokumentu nebude vykládáno jako udělení, postoupení nebo převedení na druhou Smluvní stranu jakýchkoli práv duševního vlastnictví k softwaru, know-how, obchodnímu tajemství, dokumentům, technologickým postupům, patentům nebo odborným posudkům, jež náleží Smluvní straně.

### 14. OCHRANA DAT A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1 V rámci poskytování Služeb může mezi Smluvními stranami docházet k předávání dat včetně Osobních údajů.
- 14.2 Smluvní strany berou na vědomí, že dochází-li při poskytování Služeb ze strany BankID k předávání či jinému zpracování Osobních údajů, vystupují obě Smluvní strany v postavení samostatných správců osobních údajů ve smyslu čl. 4 bodu 7 GDPR; pro vyloučení pochybností Smluvní strany berou na vědomí, že nejsou společnými správci ve smyslu čl. 26 GDPR.
- 14.3 IdP postupuje při zpracování a předávání Osobních údajů včetně údajů o využívání Koncových služeb Koncovým uživatelem v souladu s právními předpisy na ochranu osobních údajů a ochranu hospodářské soutěže.

### 15. MLČENLIVOST

- 15.1 Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že informace obsažené ve Smlouvě, těchto Podmínkách, SLA, Katalogu Služeb a jakékoli další technické a obchodní informace získané od druhé Smluvní strany nebo spolupracujících třetích osob v souvislosti s plněním Smlouvy, ať již během plnění Smlouvy, před uzavřením Smlouvy nebo po zániku Smlouvy, jsou důvěrné povahy, a proto jsou Smluvní strany povinny zachovávat o těchto informacích mlčenlivost a

- nesmějí je sdělovat ani takové informace zpřístupňovat žádné třetí osobě.
- 15.2 Bez ohledu na formu, jíž jsou informace vyjádřeny, zahrnují důvěrné informace veškeré informace poskytované Smluvními stranami, které se týkají Smlouvy a jejího plnění nebo kterékoli ze Smluvních stran, zejména:
- informace o jejím podnikání, finanční situaci, produktech, službách a vyhlídkách, technických údajích, postupech a metodikách, zejména bezpečnostních postupech a metodikách nebo zaměstnancích;
  - informace, jež jsou chráněny obecně závaznými právními předpisy, zejména jako obchodní tajemství nebo jako předměty duševního vlastnictví;
  - informace, které za důvěrné Smluvní strana označí; a
  - informace, jež by v případě neoprávněného zveřejnění či jiného zpřístupnění třetím stranám mohly poškodit Smluvní stranu, která informace poskytla.
- 15.3 Smluvní strana může využít důvěrné informace druhé Smluvní strany a zpřístupnit je třetím osobám využívaným k plnění Smlouvy nebo právním zástupcům, zaměstnancům, orgánům společnosti nebo jejich členům za předpokladu, že osoba nebo subjekt, kterým mají být důvěrné informace sděleny, jsou vázány dostatečnou smluvní nebo zákonnou povinností zachovávat mlčenlivost o sdělovaných informacích, a to minimálně v rozsahu, v němž je Smluvní strana vázána těmito Podmínkami, a povinností využívat je pouze pro účely uvedené v těchto Podmínkách.
- 15.4 Každá ze Smluvních stran se ve vztahu k důvěrným informacím zavazuje zejména:
- chránit všechny důvěrné informace druhé Smluvní strany, s nimiž byla seznámena;
  - nevyužít důvěrné informace ve svůj prospěch či ve prospěch třetí osoby;
  - nakládat s veškerými nosiči dat obsahujícími Důvěrné informace tak, aby bylo zabráněno úniku důvěrných informací na nich obsažených, a za tímto účelem přijmout přiměřená technická a organizační opatření;
  - upozornit druhou Smluvní stranu na skutečnosti, jež nasvědčují možnému úniku důvěrných informací, případně na nedostatečná opatření k zajištění bezpečnosti takových informací.
- 15.5 Ochrana informací se netýká případů, kdy:
- Smluvní strana doloží, že tyto informace jsou veřejně přístupné, aniž by taková přístupnost byla způsobena Smluvní stranou samotnou;
  - Smluvní strana doloží, že měla k takovým důvěrným informacím přístup ještě před jejich obdržáním od druhé Smluvní strany, i když to bylo před datem účinnosti Smlouvy, a že přístup k příslušným informacím nezískala s využitím nezákonných prostředků;
  - Smluvní strana získá písemný souhlas druhé Smluvní strany, jíž se příslušné informace týkají, aby dané informace zpřístupnila; nebo
  - se zpřístupnění takových důvěrných informací vyžaduje ze zákona nebo na základě závazného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci. Je-li tomu tak, zpřístupňující Smluvní strana je povinna informovat druhou Smluvní stranu, že důvěrné informace mají být nebo byly zpřístupněny, nebrání-li tomu zákonná povinnost nebo závazné rozhodnutí oprávněného orgánu.
- 15.6 Závazek udržovat důvěrnost informací ve smyslu tohoto čl. 15 těchto Podmínek trvá i po skončení platnosti Smlouvy a trvá po dobu 5 let ode dne zániku Smlouvy.
- ## 16. KOMUNIKACE A POSKYTOVÁNÍ ÚDAJŮ
- 16.1 Po uzavření Smlouvy a zpřístupnění Portálu Zákazníkovi může komunikace mezi Smluvními stranami probíhat přes Portál. BankID upozorní osobu oprávněnou dle Smlouvy jednat za Zákazníka ve věcech smluvních e-mailem na adresu uvedenou ve Smlouvě o provedení písemného právního jednání prostřednictvím Portálu. Právní jednání učiněné BankID se považuje za doručené jeho vložením do Portálu a odesláním oznámení elektronickou poštou v případě, že je Portál Zákazníkovi dostupný.
- 16.2 Změnu kontaktních osob nebo jejich kontaktních údajů si Smluvní strany oznámí prostřednictvím Portálu. Změnu kontaktní osoby ve věcech smluvních nebo její e-mailové adresy je Zákazník povinen oznámit BankID v listinné podobě s vlastnoručním podpisem nebo v elektronické podobě s uznávaným elektronickým podpisem, přičemž oznámení musí být podepsáno osobou oprávněnou k zastupování Zákazníka dle OZ.
- 16.3 Smluvní strany budou komunikovat a Dodatečná podpora, Garance SLA a Služby budou



poskytovány v českém jazyce, není-li v Katalogu Služeb stanoveno jinak.

## 17. ODPOVĚDNOST A NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu druhé Smluvní straně, a to v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 17.2 Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost Smluvní strany za jakoukoliv škodu vyplývající z každého porušení Smlouvy Smluvní stranou se omezuje výší odpovídající 100 % částek uhrazených Zákazníkem během předchozích 12 měsíců účinnosti Smlouvy (nebo 100 % částek uhrazených během účinnosti Smlouvy, byla-li Smlouva účinná kratší dobu než 12 měsíců), nejvýše však 250.000 Kč, a že souhrnná odpovědnost Smluvní strany za škodu vzniklou ze všech porušení Smlouvy Smluvní stranou se omezuje na 100 % částek uhrazených Zákazníkem po dobu účinnosti Smlouvy, nejvýše však 250.000 Kč. Zákazník nemá právo na náhradu újmy ve vztahu k porušení závazků ze strany BankID, jejichž porušení je řešeno Dohodnutou slevou z ceny Služeb, přičemž tato Dohodnutá sleva pak plně pokrývá veškerou újmu způsobenou takovým porušením. Dojde-li k porušení závazků ze strany BankID, pro jejich porušení stanoví SLA Dohodnutou slevu a Zákazník nemá sjednanou Garanci SLA dle odst. 6.1 těchto Podmínek, nemá Zákazník nárok na náhradu újmy způsobené takovým porušením.
- 17.3 BankID neodpovídá za řádný výběr Služeb ze svého portfolia ze strany Zákazníka, za vhodnost příslušných Služeb pro Zákazníka, výhodnost takových Služeb pro potřeby Zákazníka, za způsobilost Služeb pro účely zamýšlené Zákazníkem nebo za naplnění požadavků či očekávání Zákazníka.
- 17.4 BankID neodpovídá za dosažení výkonových parametrů Služby, výstupů nebo výsledků jiných, než které jsou výslovně sjednané ve Smlouvě, těchto Podmínkách a SLA. Stejně tak BankID nemá žádné závazky vůči Zákazníkovi nebo jakékoli třetí osobě zapojené na straně Zákazníka, pokud nejsou výslovně uvedeny ve Smlouvě, těchto Podmínkách nebo SLA.
- 17.5 Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk, nemajetkovou újmu ani ztrátu příjmů.
- 17.6 Omezení dle odst. 17.2 až 17.5 těchto Podmínek se nevztahují na škodu způsobenou úmyslně a z hrubé nedbalosti, jakož i na újmu způsobenou na přirozených právech a škodu způsobenou porušením odst. 11.4 těchto Podmínek.
- 17.7 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ.
- 17.8 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.

## 18. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ

- 18.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.
- 18.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 18.3 Smluvní strany mohou Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce tří měsíců, která běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 18.4 BankID může odstoupit od Smlouvy pouze v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Zákazníka, a to zejména v případě, že:
- a) BankID pozastaví poskytování Služby dle čl. 9 těchto Podmínek a důvody pro toto pozastavení neodpadnou do 15 dnů;
  - b) Zákazník je v prodlení s úhradou svých nezaplacených závazků po dobu delší než 30 dnů; nebo
  - c) prohlášení Zákazníka učiněné podle odst. 21.4 těchto Podmínek bude nepravdivé nebo nastanou okolnosti uvedené v odst. 21.5 těchto Podmínek.
- 18.5 Zákazník může odstoupit od Smlouvy pouze v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany BankID, zejména v případě, že dostupnost Služby, jak je definována v SLA, klesla o více než 5 % pod garantovanou úroveň, a to alespoň ve 3 měsících z posledních 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců přes to, že Zákazník zaslal BankID výzvu k nápravě alespoň 30 dnů před třetím výskytem takového porušení.
- 18.6 Smluvní strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 OZ, který stanoví, že marné uplynutí dodatečně lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od Smlouvy bez dalšího.

## 19. SANKCE

- 19.1 V případě porušení omezení stanovených v čl. 8 těchto Podmínek Zákazníkem vzniká BankID

nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.

- 19.2 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti jednou ze Smluvních stran podle čl. 15 těchto Podmínek vzniká druhé Smluvní straně nárok na smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 19.3 Smluvní pokuty anebo úroky z prodlení jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 19.4 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky vč. povinnosti k náhradě újmy.

## 20. ÚPRAVY ROZSAHU SLUŽEB A SMLOUVY

- 20.1 BankID má právo aktualizovat nebo upravovat tyto Podmínky, a veškeré další přílohy Smlouvy. BankID je povinna oznámit tyto změny včetně dne účinnosti těchto změn písemně Zákazníkovi nejpozději 3 měsíce před nabytím účinnosti změny.
- 20.2 Pokud Zákazník nesouhlasí se změnou Podmínek nebo dokumentu, na něž se tyto Podmínky odvolávají, která není opodstatněna odpovídající změnou legislativy, jež nastala během doby trvání Smlouvy, je Zákazník oprávněn Služby dotčené takovou změnou vypovědět; tato výpověď je účinná ke dni, kdy změna nabývá podle výše uvedeného odst. 20.1 účinnosti, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Nebude-li Zákazník řádně informovat BankID o svém nesouhlasu se změnou, která mu byla řádně oznámena, pak touto svou nečinností Zákazník provedenou změnu přijímá.
- 20.3 BankID je oprávněna měnit Portál a Rozhraní Služeb. O změnách Rozhraní Služeb informuje BankID Zákazníka. Verze Rozhraní Služeb před změnou bude funkční nejméně po dobu 6 měsíců od oznámení změn Zákazníkovi. Po uplynutí této doby může být verze Rozhraní Služeb před změnou deaktivována. Zákazník nese veškeré náklady související s přizpůsobením Koncové služby změněnému Rozhraní Služeb.

## 21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1 Veškeré změny a doplňky Smlouvy nad rámec čl. 20 těchto Podmínek mohou být provedeny pouze po dosažení úplné shody na obsahu změny či doplňku. Smluvní strany vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 OZ. Smluvní strany

rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 OZ a ustanovení § 1757 odst. 2 OZ.

- 21.2 Smlouva a veškerá práva a závazky na základě Smlouvy či v souvislosti s ní se řídí právním řádem České republiky.
- 21.3 V případě, že Smlouva, tyto Podmínky, SLA a jakýkoli jiný dokument, na který se Smlouva či tyto Podmínky odkazují, jsou v určitém rozsahu rozporné, pak se použije tento sled priority dokumentů:
- a) Smlouva;
  - b) tyto Podmínky;
  - c) Katalog Služeb;
  - d) SLA;
  - e) Technická specifikace;
  - f) další dokumenty.
- 21.4 Zákazník prohlašuje, že v době, kdy byla nabídka k uzavření Smlouvy Zákazníkem učiněna, není v úpadku ani v likvidaci, není předmětem insolvenčního řízení.
- 21.5 Zákazník je povinen informovat BankID o svém úpadku nebo hrozícím úpadku, zahájení insolvenčního řízení proti němu nebo o exekuci či soudním výkonu rozhodnutí nařízeném ve vztahu k jeho majetku nebo ohledně hrozby takového stavu (vydání rozhodnutí, které s veškerou pravděpodobností nebude Zákazníkem splněno), a to do 5 dnů od okamžiku, kdy se Zákazník o této skutečnosti dozvěděl nebo mohl dozvědět.
- 21.6 Smlouva je závazná pro obě Smluvní strany i pro jejich právní nástupce.
- 21.7 Smluvní strany nemají právo postoupit své pohledávky ze Smlouvy ve prospěch třetích osob bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 21.8 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy, těchto Podmínek, SLA nebo kteréhokoli jiného dokumentu, na které se Smlouva nebo tyto Podmínky odkazují, v budoucnu neplatným, neúčinným, zdánlivým či nevymahatelným, nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy, těchto Podmínek nebo jiného dokumentu, Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení bez zbytečného odkladu ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a Smlouvě, těmto Podmínkám, SLA nebo jinému dokumentu jako celku.