

Všeobecné obchodní podmínky pro systém DigiRoute distribuovaný společností Nitrasoft s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Nitrasoft s.r.o., IČ: 51106990, DIČ: SK2120595763, se sídlem Levická 253/7, 949 01 Nitra, Slovensko (dále jen „*Poskytovatel*“) je distributorem systémů DigiRoute, který poskytuje jako softwarovou službu (dále též „*Software*“ nebo „*Služba*“), a to ve formě modulu k systému QI. Součástí *Softwaru* mohou být i funkcionality pracující mimo systém QI.
- 1.2 Provozovatelem a vývojářem systému je společnost DigiRoute s.r.o., IČ: 23292920, se sídlem Pšeník 379/13, Štýrice, 639 00 Brno, Česko (dále jen „*DigiRoute*“).
- 1.3 *Software* jako celek poskytuje funkcionalitu objednávkového systému a nástroje pro optimalizaci rozvozových tras. Podrobný popis funkcionalit a návod k užívání systému je dostupný po přihlášení na adrese <https://www.digiroute.cz/docs> (dále též „*Dokumentace*“). K základní aplikaci mohou být poskytovány další doplňkové služby, dohodnou-li se na tom smluvní strany.
- 1.4 Těmito všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen „*VSP*“) se řídí veškeré závazkové vztahy mezi *Poskytovatelem* a zákazníky – uživateli *Softwaru* (dále jen „*Zákazník*“), se kterými *Poskytovatel* uzavřel smlouvu o poskytování softwaru (dále též „*Smlouva*“).
- 1.5 *Smlouva* je uzavřena dnem podpisu oběma smluvními stranami. V případě uzavření *Smlouvy* přes webové rozhraní je okamžikem uzavření *Smlouvy* zaplacení odměny za první měsíc užívání *Služby*.
- 1.6 *VSP* zejména vymezují práva a povinnosti *Poskytovatele* a *Zákazníka* při dodávce, užívání a implementaci *Softwaru*, podlicence k jeho užívání a poskytování dalších služeb.

2. Podlicence

- 2.1 *DigiRoute* náleží veškerá majetková autorská práva a další práva duševního vlastnictví k *Softwaru*. *DigiRoute* udělila *Poskytovateli* licenci k *Softwaru*, která *Poskytovatele* zejména opravňuje udělovat *Zákazníkům* podlicence za účelem užívání *Softwaru* *Zákazníky* dle jeho účelu. *Zákazník* je povinen užívat *Software* pouze v rozsahu udělené podlicence.
- 2.2 Uzavřením *Smlouvy* poskytuje *Poskytovatel* *Zákazníkovi* podlicenci k užívání *Softwaru* (dále též „*Podlicence*“), a po dobu trvání *Smlouvy* a za podmínek v ní sjednaných a stanovených ve *VSP*.
- 2.3 *Podlicence* je poskytována jako nevýhradní a je omezena na území EU, neudělí-li *DigiRoute* souhlas s širším územním rozsahem. *Zákazník* je na základě *Podlicence* oprávněn *Software* užívat, a to výlučně způsobem popsáným v *Dokumentaci* k *Softwaru*. Jiné užití *Softwaru* se vylučuje.
- 2.4 *Podlicence* je udělována *Zákazníkovi* vždy pouze v rozsahu (množství i funkcionalit), v jakém si *Zákazník* zvolil a za jaký hradí poplatek.
- 2.5 *Zákazník* není oprávněn *Licenci* postoupit třetí osobě nebo udělovat podlicence.
- 2.6 *Podlicence* zaniká nejpozději se zánikem licence udělené *Poskytovateli* dle čl. 2.1 *VSP*.
- 2.7 *Zákazník* nesmí provádět na *Softwaru* úpravy, penetrační testování, zapracovávat jej do jiného softwarového řešení, přetěžovat *Software* požadavky, provádět dekompilece či reverse

engineering nebo přistupovat k jeho zdrojovému kódu, jakkoli jej měnit nebo jej poskytnout třetí osobě.

- 2.8 *Poskytovatel* i *DigiRoute* jsou oprávněni monitorovat způsob využívání *Softwaru Zákazníkem* za účelem ověření dodržování licenčních podmínek a optimalizace *Služby*. Porušením podmínek *Podlicence* je podstatným porušením *Smlouvy*.
- 2.9 Provede-li *DigiRoute* na žádost *Zákazníka* jakékoli úpravy *Softwaru* (updaty i upgrady), implementaci nových funkcí, vývoj nových modulů k *Softwaru* atp. a výsledkem činnosti *DigiRoute* bude autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, náleží výkon veškerých majetkových práv k tomuto dílu výlučně *DigiRoute*, a to i v případě naplňovalo by dílo znaky zaměstnaneckého nebo kolektivního díla; oprávnění *Zákazníka* plynoucí z poskytnuté podlicence tím není dotčeno.
- 2.10 Optimalizace dopravy je licencována na konkrétní počet vozů/zařízení určených pro doručování.

3. Cenové a platební podmínky

- 3.1 *Poskytovateli* náleží za zpřístupnění *Softwaru*, poskytnutí *Podlicence* a souvisejících služeb odměna (dále též „*Odměna*“). Výše *Odměny* se řídí dle ceníku, který je přílohou *Smlouvy o poskytování softwarových služeb* (dále též „*Ceník*“), neujednají-li si smluvní strany výslovně jinak.
- 3.2 *Odměna* za zpřístupnění *Softwaru* se hradí v měsíci, za který je *Služba* poskytována. *Odměna* za služby účtované dle odebraného/využitého množství bude účtována v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byly služby čerpány.
- 3.3 *Odměnu* hradí *Zákazník* na základě měsíčních faktur vystavených *Poskytovatelem*. *Odměna* je splatná do 15. dne daného měsíce, nestanoví-li *Poskytovatel* na faktuře splatnost delší. K *Odměně* bude připočítáno DPH v zákonné výši.
- 3.4 Faktury budou zasílány pouze v elektronické podobě. Okamžikem zaplacení je okamžik připsání příslušné částky na účet *Poskytovatele* uvedený ve faktuře.
- 3.5 V případě prodlení *Zákazníka* s úhradou *Odměny* je *Poskytovatel* oprávněn omezit přístup k *Softwaru* nebo jej dočasně znepřístupnit až do úplné úhrady všech dlužných částek, aniž by tím byla dotčena povinnost *Zákazníka* hradit *Odměnu* i za období, po které byl přístup k *Softwaru* omezen či znepřístupněn.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 *Poskytovatel* se zavazuje učinit veškeré kroky, které jsou v jeho technických možnostech, za účelem udržet *Službu* funkční, dostupnou a rychlou.
- 4.2 Jestliže *Zákazník* zjistí problémy s rychlostí *Služby* nebo její dostupností, je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit *Poskytovateli*.
- 4.3 *Zákazník* bere na vědomí, že mohou nastat události mimo kontrolu *Poskytovatele*, které ovlivní funkčnost *Služby* nebo její dostupnost pro uživatele (např. výpadek internetového připojení na straně *Zákazníka*, *Poskytovatele* či jeho dodavatelů, živelní pohromy, DoS nebo DNS útoky na technická zařízení *Poskytovatele*, porušení povinností *Zákazníka* v oblasti zabezpečení a jiné). *Poskytovatel* nenese jakoukoli odpovědnost za škodu, která *Zákazníkovi* vznikne v souvislosti s takovými událostmi.
- 4.4 *Poskytovatel* je oprávněn ze závažných důvodů *Službu* přestat dočasně poskytovat (např. v případě nutnosti zabránit kybernetickému útoku nebo v případě závažné nefunkčnosti *Softwaru*,

- kterou je třeba řešit nutnou odstávkou). Přerušeni poskytování *Služby* bude *Zákazníkovi* oznámeno. *Poskytovatel* se však zavazuje vytvořit odpovídající provozní a bezpečnostní opatření, která minimalizují případnou nefunkčnost, či omezenou nebo plnou nedostupnost *Služby*.
- 4.5 Cloudová část *Služby* bude poskytována společností *DigiRoute* a jejími partnery, a to prostřednictvím *Poskytovatele*.
- 4.6 Updaty a upgrady *Softwaru* bude *Poskytovatel* zajišťovat prostřednictvím *DigiRoute*. Updaty spočívají zejména v údržbě, odstraňování vad a řešení dalších nefunkčností *Softwaru*. Updaty jsou poskytovány bezplatně. Upgrady spočívají zejména v dalším kvalitativním vývoji *Softwaru*, rozvíjení jeho funkcí i v jeho úplném přepracování. Nové funkce mohou být ze strany *Poskytovatele* zpoplatněny a budou se řídit *Ceníkem*.
- 4.7 *Poskytovatel* se zavazuje, že obsah uživatelských dat neposkytne jakékoli třetí osobě v rozporu se *Smlouvou* a *VSP*. Data *Zákazníka* budou uložena na datovém úložišti provozovaném externím poskytovatelem – INTERNET CZ, a. s. (www.forpsi.cz).
- 4.8 *Zákazník* se zavazuje používat *Software* pouze k účelu, který je definovaný v *Dokumentaci* a tak, aby to nebylo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Pro zpřístupnění *Služby* může *Poskytovatel* vyžadovat od *Zákazníka* identifikační údaje a doplňující informace. *Zákazník* se zavazuje, že tyto informace budou pravdivé, přesné a aktuální.
- 4.9 *Zákazník* nebude *Software* využívat nebo k němu přistupovat automatickým způsobem, např. pomocí skriptů, robotů, web crawlerů, apod.
- 4.10 *Poskytovatel* a *DigiRoute* jsou oprávněni využívat anonymizovaná data o způsobu využívání *Softwaru* pro účely analýzy, zlepšování *Služby* a vývoje nových produktů.
- 4.11 *Zákazník* je povinen uchovávat přístupové údaje k *Softwaru* v tajnosti, nikomu je nesděliti ani jinak neumožnit k nim přístup, příp. jiným způsobem neumožnit třetí osobě přístup ke svému uživatelskému účtu. Dále je povinen v rozumně požadované míře zabezpečit svá technická zařízení tak, aby došlo k minimalizaci rizika zneužití přístupových údajů k uživatelskému účtu.
- 4.12 *Zákazník* není oprávněn nahrávat, zasílat nebo jinak ukládat do *Softwaru* obsah, který by mohl obsahovat virus nebo jiné soubory a programy, které by mohly zničit, poškozovat nebo limitovat funkcionalitu zařízení *Poskytovatele* a *DigiRoute* nebo ostatních *zákazníků*, jehož držení nebo šíření je ilegální, obsah, kterým je nedovoleně zasahováno do autorského práva třetí osoby nebo je součástí kriminální činnosti, rozesílat prostřednictvím *Služby* nevyžádanou poštu nebo se pokoušet získat přístup k uživatelskému účtu jiného *zákazníka* nebo serverům *Poskytovatele* a *DigiRoute*.
- 4.13 *Zákazník* bere na vědomí, že se může fungování *Softwaru* v čase měnit. *Poskytovatel* bude průběžně aktualizovat *Dokumentaci* dle vývoje *Softwaru* a implementace funkcí do *Softwaru*.

5. Práva z vadného plnění

- 5.1 Smluvní strany se dohodly, že veškeré vady a nefunkčnosti *Softwaru* budou řešeny updaty *Softwaru* a/nebo poskytnutím řešení či asistence prostřednictvím zákaznické podpory dle *VSP*. Smluvní strany vylučují aplikaci práv z vadného plnění a záruky za jakost dle občanského zákoníku; výluka se nevztahuje na právní vady.
- 5.2 Povinnost *Poskytovatele* poskytovat k *Softwaru* updaty a uživatelskou podporu trvá po celou dobu trvání *Smlouvy*. *Poskytovatel* je povinen průběžně odstraňovat veškeré vady *Softwaru*, o kterých se dozví.
- 5.3 Rozsah a garantovaná rychlost řešení vad se řídí zvolenou uživatelskou podporou. Uživatelská podpora zahrnuje možnost *Zákazníků* řešit prostřednictvím *Poskytovatele* pomoc s ovládáním

a nastavením *Softwaru*, řešení nefunkčností či chyb *Softwaru* a poskytování základního poradenství k *Softwaru*. Uživatelskou podporu bude *Poskytovatel* poskytovat zejména prostřednictvím telefonické hot-line.

5.4 *Poskytovatel* bude zajišťovat:

5.4.1 základní uživatelskou podporu v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (dále též „Podpora A“),

5.4.2 rozšířenou uživatelskou podporu v pracovní dny od 6:00 do 20:00 hodin (dále též „Podpora B“), a

5.4.3 extra uživatelskou podporu 24/7 (dále též „Podpora C“).

5.5 Zjistí-li *Zákazník* během trvání *Smlouvy*, že *Software* vykazuje vady, nastaly problémy s rychlostí nebo dostupností *Služby*, oznámí tuto skutečnost *Poskytovateli*. Nepodaří-li se věc vyřešit prostřednictvím hot-line, poskytne *Zákazník* *Poskytovateli* i kontakt na odpovědnou osobu, se kterou může *Poskytovatel* a *DigiRoute* věc řešit. Vadou *Softwaru* nejsou události dle čl. 4.3 *VSP*.

5.6 *Zákazník* poskytne požádání *Poskytovateli* a *DigiRoute* nezbytnou součinnost při odstraňování nefunkčnosti či při provádění úprav *Softwaru*, jinak není *Poskytovatel* vázán lhůtami dle čl. 5.8 *VSP*.

5.7 **K přijímání hlášení vad a komunikaci s tím spojenou bude *Poskytovatel* užívat email support@nitrsoft.sk a telefonní číslo +421 915 429 599.**

5.8 *Poskytovatel* se zavazuje vady oznámené *Zákazníky* odstranit v nejkratší technicky možné lhůtě tak, že:

5.8.1 vady bránící spuštění nebo provozu *Služby* jako celku budou odstraněny:

5.8.1.1. u *Podpory A* – do 48 hodin od oznámení,

5.8.1.2. u *Podpory B* – do 24 hodin od oznámení,

5.8.1.3. u *Podpory C* – do 12 hodin od oznámení,

5.8.2 vady významně omezující funkčnost *Služby* nebo její výkon budou odstraněny:

5.8.2.1. u *Podpory A* – do 8 pracovních dní od oznámení,

5.8.2.2. u *Podpory B* – do 6 pracovních dní od oznámení,

5.8.2.3. u *Podpory C* – do 4 pracovních dní od oznámení,

5.8.3 ostatní vady budou odstraněny do jednoho měsíce od oznámení, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

5.9 Došlo-li oznámení *Zákazníka* o vadě mimo pracovní dobu uživatelské podpory *Poskytovatele*, běží lhůty dle čl. 5.8.1 *VSP* až od začátku nejbližší pracovní doby.

6. Omezení odpovědnosti

6.1 Celková odpovědnost *Poskytovatele* za jakýkoliv nárok vznesený na základě právního vztahu založeného *Smlouvou* je omezena do částky odpovídající výši uhrazené *Odměny* v předcházejícím kalendářním roce. Pokud nelze určit maximální náhradu škody dle předchozí věty, odpovídá tato maximální náhrada škody sjednané roční *Odměně* za zpřístupnění *Softwaru*.

6.2 *Zákazník* bere uzavřením *Smlouvy* na vědomí, že i při vynaložení maximálního úsilí *Poskytovatelem*, může dojít ke krátkodobé nedostupnosti *Služby*, která bude způsobena okolnostmi mimo sféru vlivu *Poskytovatele* (např. výpadek internetového připojení apod.).

Zákazník proto souhlasí a zavazuje se, že veškerá jeho data, která bude mít *Zákazník* uložené v rámci *Služby*, bude mít k dispozici i z jiného zdroje.

- 6.3 *Poskytovatel* není odpovědný za nepřímé škody vzniklé důsledkem poskytování *Služby*, tj. za ušlý zisk, ztrátu tržeb, ztrátu dat, či jiné následné škody. Stejně tak není *Poskytovatel* odpovědný za jakoukoliv škodu způsobenou nesprávným použitím *Softwaru*, nedodržením pokynů uvedených v *Dokumentaci* a/nebo za rozhodnutí, která *Zákazník* učiní na základě dat či výstupů získaných prostřednictvím *Softwaru*. *Zákazník* je plně odpovědný za pravdivost, přesnost a úplnost dat vložených do *Softwaru*.

7. Zpracování osobních údajů

- 7.1 Údaje třetích osob – zejména koncových zákazníků objedávajících si přepravu nebo řidičů zajišťujících přepravu (dále též „*Subjekt údajů*“), jsou *Poskytovatelem*, resp. jeho smluvními partnery, zabezpečeny dle současných technologických možností. *Poskytovatel* tak zpracovává osobní údaje *Subjektů údajů*, přičemž vůči nim vystupuje jako zpracovatel a *Zákazník* jako správce jejich osobních údajů.
- 7.2 Po dobu účinnosti *Smlouvy* bude *Poskytovatel* pro účely zajištění provozu *Služby* pro *Zákazníka* a dalších činností dle *Smlouvy* zpracovávat osobní údaje *Subjektů údajů* v následujícím rozsahu:
- 7.2.1 identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, interní identifikátory),
 - 7.2.2 kontaktní údaje (adresa, e-mail, telefon),
 - 7.2.3 aktuální poloha a
 - 7.2.4 další obdobné kategorie osobních údajů výslovně neuvedené.
- 7.3 *Poskytovatel* prohlašuje, že disponuje dostatečnými technickými a organizačními prostředky k zabezpečení a ochraně osobních údajů zpracovávaných dle *Smlouvy*.
- 7.4 *Poskytovatel* je povinen řídit se pokyny *Zákazníka* a osobní údaje zpracovávat pouze pro účely a v rozsahu nezbytném pro výkon činností dle *Smlouvy*.
- 7.5 *Poskytovatel* se zavazuje nesdružovat osobní údaje, které byly získány k jiným účelům.
- 7.6 *Poskytovatel* je oprávněn zapojit do zpracování jednoho či více dalších zpracovatelů, kteří se podílejí na zajištění *Služby*, a to zejména subjekty zajišťující zpracování a uložení dat na vzdálených serverech (*DigiRoute*, INTERNET CZ, a. s., TomTom International BV, TLV s.r.o. a další).
- 7.7 V případě ukončení *Smlouvy* je *Poskytovatel* povinen *Zákazníkovi* vydat veškeré osobní údaje *Subjektů údajů* nebo je na pokyn *Zákazníka* vymazat.
- 7.8 Smluvní strany si poskytnou vzájemně veškerou součinnost při zajišťování plnění povinností, zejména podle GDPR.
- 7.9 Pokud *Poskytovatel* zjistí porušení zabezpečení osobních údajů *Subjektů údajů*, je povinen to bez zbytečného odkladu ohlásit *Zákazníkovi* na kontaktní e-mail.
- 7.10 Veškerá komunikace v rámci *Služby* je šifrována protokolem SSL. *Zákazník* uzavřením *Smlouvy* stvrzuje, že tuto metodu šifrování považuje za dostatečně bezpečnou.

8. Změny všeobecných smluvních podmínek a ceníku

- 8.1 *Poskytovatel* je oprávněn *VSP* kdykoli jednostranně měnit, přičemž je povinen takové změny *Zákazníkovi* oznámit. *Zákazník* má právo oznámené změny *VSP* odmítnout ve lhůtě jednoho měsíce od jejich oznámení a *Smlouvu* z tohoto důvodu vypovědět.

- 8.2 Nedojde-li ve stanovené lhůtě k vypovězení *Smlouvy* z důvodu odmítnutí změn *VSP*, platí, že *Zákazník* oznámené změny *VSP* přijal. V případě vypovězení *Smlouvy* z důvodu odmítnutí změn *VSP* činí výpovědní doba jeden měsíc a začíná běžet dojitím výpovědi *Poskytovateli*.
- 8.3 *Poskytovatel* je oprávněn jednostranně měnit *Ceník*, čímž dojde i ke změně výše *Odměny*. *Poskytovatel* je povinen změnu *Zákazníkovi* oznámit nejpozději dva měsíce před účinností takové změny. *Zákazník* má právo změnu *Ceníku* odmítnout ve lhůtě jednoho měsíce od jejího oznámení a *Smlouvu* z tohoto důvodu vypovědět. Čl. 8.2 *Smlouvy* platí pro změnu *Ceníku* obdobně.

9. Trvání smlouvy a její ukončení

- 9.1 Neujednávají-li si smluvní strany jinak, je *Smlouva* uzavřena na dobu neurčitou.
- 9.2 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět *Smlouvu* uzavřenou na dobu neurčitou kdykoli i bez udání důvodu. *Smlouvu* uzavřenou na dobu určitou jsou smluvní strany oprávněny vypovědět, stanoví-li tak *Smlouva* nebo *VSP*.
- 9.3 Výpovědní doba činí dva měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dojití výpovědi druhé smluvní straně, nestanoví-li *Smlouva* nebo *VSP* jinak.
- 9.4 Výpověď vyžaduje písemnou formu. Stanoví-li *Smlouva* smluvní straně oprávnění podat výpověď v určité lhůtě, musí výpověď v této lhůtě dojít druhé straně, jinak je neplatná.
- 9.5 *Smlouva* zanikne, zanikne-li oprávnění *Poskytovatele* poskytovat *Podlicenci*, tj. se zánikem licence *Poskytovatele* k *Softwaru*.
- 9.6 *Poskytovatel* je oprávněn od *Smlouvy* odstoupit, stanoví-li tak zákon, *Smlouva* nebo *VSP*. *Poskytovatel* je oprávněn odstoupit od *Smlouvy* zejména v případě, že *Zákazník* i přes upozornění porušuje své smluvní povinnosti, je-li v prodlení s úhradou *Odměny* delším než 1 měsíc a/nebo používá *Software* způsobem ohrožujícím jeho bezpečnost či stabilitu. *Smlouva* zanikne dojitím odstoupení od *Smlouvy* *Zákazníkovi*.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně zpracovávaných osobních údajů, bezpečnostních opatřeních a veškerých dalších informací, které se dozvěděly za trvání smluvního vztahu dle *Smlouvy*. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po ukončení *Smlouvy*.
- 10.2 Ve věcech souvisejících s plněním *Smlouvy* bude vzájemná korespondence zasílána doporučeně, datovou schránkou nebo emailem na adresy smluvních stran uvedené v záhlaví *Smlouvy*, nestanovuje-li *Smlouva* jinak. Smluvní strany jsou oprávněny kontaktní údaje změnit a odpovídají za jejich aktuálnost.
- 10.3 Vyžaduje-li *Smlouva* nebo *VSP* písemnou formu právního jednání, je písemná forma zachována při právním jednání učiněném elektronickými prostředky, zvláště prostřednictvím emailů smluvních stran uvedených ve *Smlouvě*, nebo prostřednictvím datové schránky smluvních stran.
- 10.4 *Smlouva* a *VSP* se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 10.5 *VSP* plně nahrazují předchozí *VSP* a nabývají účinnosti **01.01.2026**