

WEBOVÁ APLIKACE RICHTIG – PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ

1. ÚVOD

- 1.1. Tyto Licenční Podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují pravidla, za kterých společnost IBPM Solutions s.r.o., IČO: 242 60 169, se sídlem: Praha, náměstí 14. října 1307/2, PSČ 15000, vedená u Městského soudu v Praze, pod sp. zn.: C 198175 („Poskytovatel“, „my“, „nás“) poskytuje licenci k používání webové aplikace Richtig (dále jen „Aplikace“) koncovým zákazníkům („Zákazníci“, „vy“).
- 1.2. Aplikace je dostupná formou software jako služba („SaaS“).

2. DEFINICE

- 2.1. „SaaS“ (Software as a Service) je licenční model, ve kterém je Aplikace provozována a spravována Poskytovatelem na vlastních nebo pronajatých serverech a koncoví zákazníci k ní přistupují prostřednictvím internetu.
- 2.2. „Objekt“ je obecné označení pro jakoukoli entitu vystupující v aplikaci a reprezentovanou datovým záznamem. Může se jednat např. o dokument, proces, roli, uživatele, informační systém, byznys pravidlo, nebo cokoli jiného, co je předmětem dokumentace. Na počtu Objektů je založen cenový model Aplikace.
- 2.3. „Tenant“ je samostatná instance Aplikace vytvořená pro konkrétního Zákazníka (organizaci nebo jednotlivce). Jeden Zákazník může mít vytvořeno více Tenantů.
- 2.4. „Uživatel“ je konkrétní fyzická osoba, která je identifikována v Aplikaci a může mít přiděleny aplikační role s konkrétními oprávněními na čtení nebo editaci obsahu anebo správu vybraného Tenantu.
- 2.5. „Administrátor Tenantu“ je Uživatel s oprávněními pro nastavování a správu Tenantu včetně definování oprávnění pro aplikační role a jejich přidělování ostatním uživatelům.
- 2.6. „Komponenta Licenční management“ je samostatná komponenta Aplikace dostupná na adrese <https://subscription.richtig.cloud/>, která slouží ke správě objednávek, licencí a Tenantů Zákazníka.
- 2.7. „Správce licencí“ je Uživatel s přístupem do komponenty Licenční management.
- 2.8. „Doplňková funkce“ je volitelná funkce Aplikace (Zákazník si může zvolit, zda ji využije), a její použití je zpoplatněno samostatně. Pokud mezi Doplňkové funkce patří také funkce využívající umělou inteligenci („AI Funkce“), bere Zákazník na vědomí, že v rámci jejího

používání může docházet k odesílání dat třetí straně, která AI Funkci poskytuje. Zpracování těchto dat se řídí výhradně podmínkami daného třetího poskytovatele a Zákazník je před aktivací AI Funkce povinen seznámit se s těmito obchodními podmínkami a vyjádřit s nimi souhlas. Bez tohoto souhlasu nelze AI Funkci využívat.

3. UDĚLENÍ LICENCE A ROZSAH UŽITÍ

- 3.1. Poskytovatel tímto poskytuje Zákazníkovi nevýhradní, nepřevoditelnou a časově omezenou licenci k užívání Aplikace za podmínek stanovených v těchto Podmínkách.
- 3.2. Licence se uděluje výhradně k vlastnímu obchodnímu nebo internímu použití Zákazníka. Není dovoleno Aplikaci dekompilovat, zpětně analyzovat (reverse engineering), pronajímat či umožňovat třetím osobám její nepovolené užívání.

4. SAAS

- 4.1. Aplikace je provozována v cloudu Poskytovatele v ČR. Poskytovatel zajišťuje údržbu, aktualizace a dostupnost služby v rozsahu uvedeném v samostatné servisní smlouvě (SLA), je-li sjednána.
- 4.2. Zákaznická data jsou uložena v datovém centru v Rožnově pod Radhoštěm se zálohami na server v datovém centru v Brně.

5. PŘEDPLATNÉ

5.1. Princip předplatného

- 5.1.1. Zákazník si může zvolit měsíční nebo roční předplatné (dále jen „Plán předplatného“).
- 5.1.2. Předplatné vzniká úhradou příslušné částky a trvá do dne předcházejícího dni, který se svým číslem shoduje se dnem úhrady v následujícím období. Příklad: pokud Zákazník zaplatí 15. 3. na měsíc, předplatné trvá do 14. 4. včetně.
- 5.1.3. Aktuální cenové varianty všech Plánů předplatného a jejich podmínky (včetně veškerých poplatků) jsou uvedeny v ceníku dostupném na webových stránkách Poskytovatele www.richtig.cloud.

- 5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Plánů předplatného, jejich podmínek a cen. O takovéto změně bude Zákazník předem informován e-mailem. Na již uhrazené předplatné se změny nevztahují a Zákazník může využívat služby za původních podmínek až do vypršení doby předplatného.

5.3. Doplňkové funkce

5.3.1. Poskytovatel může v rámci Aplikace nabízet samostatně zpoplatněné Doplnkové funkce. Rozsah a ceny Doplnkových funkcí jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele.

5.3.2. Doplnkovou funkci si Zákazník objednává samostatně. Cena doplnkové funkce je stanovena v ceníku a to buď na principu pevné sazby za zvolené období (stejně, jako základní předplatné) nebo formou kreditu, který je čerpán podle využívání služeb.

5.3.3. Pokud Zákazník Doplnkovou funkci zruší před koncem zaplaceného období, Poskytovatel neposkytuje refundaci již uhrazených poplatků.

5.4. Změna Plánu předplatného

5.4.1. Přejít na vyšší Plán předplatného: Pokud se Zákazník v průběhu již zaplaceného období rozhodne pro přechod na vyšší (dražší) Plán, bude mu vytvořen nový plán na zvolené období od uhrazení. Poměrná cena nedočerpaného plánu bude v takovém případě odečtena od ceny nového plánu.

5.4.2. Přejít na nižší Plán předplatného: Pokud Zákazník přejde na nižší (levnější) Plán, rozdíl v ceně za předemné období se nevrací. Od následujícího fakturačního období však bude cena účtována dle nižšího Plánu.

5.4.3. Bližší informace o postupu při změně Plánu předplatného jsou uvedeny v ceníku nebo na webových stránkách Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

5.5. Poplatek za Tenanta

5.5.1. Zákazník získává automaticky vždy jednoho Tenanta zdarma jako součást předplatného. Za každé další vytvoření samostatného Tenanta je účtován dodatečný poplatek dle platného ceníku.

5.6. Platby

5.6.1. Standardním způsobem úhrady předplatného (včetně dalších souvisejících poplatků) je online platba kartou prostřednictvím platební brány po výběru příslušného Plánu předplatného na webu Poskytovatele a úspěšné registraci Zákazníka. Poskytovatel následně vystaví Zákazníkovi fakturu.

5.6.2. Platba na základě předem vystavené faktury je výjimkou a lze ji sjednat pouze individuálně s Poskytovatelem. Veškeré poplatky jsou v takovém případě splatné ve lhůtě uvedené na faktuře.

5.6.3. V případě nedodržení splatnosti má Poskytovatel právo omezit či přerušit poskytování služby a účtovat zákonný úrok z prodlení.

5.7. Ceny mohou být uvedeny bez DPH či jiných daní, pokud není sjednáno jinak. Poskytovatel je oprávněn účtovat DPH dle aktuálně platné legislativy.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 6.1. Zákazník odpovídá za to, že veškeré činnosti prováděné v Aplikaci jsou v souladu s platnými právními předpisy státu, kde Zákazník Aplikaci používá.
- 6.2. Zákazník nesmí Aplikaci používat k protiprávním účelům ani k neoprávněnému přístupu k systémům či datům jiných subjektů.
- 6.3. Zákazník bere na vědomí, že je plně odpovědný za obsah svých dat vložených do Aplikace, včetně dodržování ochrany osobních údajů (např. GDPR).

7. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

- 7.1. Veškerá autorská, patentová a jiná práva duševního vlastnictví k Aplikaci náleží Poskytovateli nebo jeho licenčním partnerům.
- 7.2. Zákazník tímto nenabývá žádná vlastnická práva k Aplikaci ani k jejím částem.

8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST

- 8.1. Aplikace je poskytována „tak, jak je“ (as is). V maximálním rozsahu dovoleném právními předpisy Poskytovatel vylučuje veškeré záruky, vyjma těch výslovně uvedených v těchto Podmínkách či dohodnutých ve zvláštní smlouvě (např. SLA).
- 8.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk, přerušení provozu ani jakékoli nepřímé následné škody. Celková odpovědnost Poskytovatele za veškeré nároky nevznikne v souhrnu vyšší, než jsou poplatky zaplacené Zákazníkem v posledních 12 měsících před vznikem nároku, pokud to platné právo umožňuje.

9. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

- 9.1. Tyto Podmínky upravují postup Zákazníka při uplatňování práv z vadného plnění poskytovaných v souvislosti s Aplikací a postup Poskytovatele při vyřizování těchto reklamací.
- 9.2. Reklamací se rozumí oznámení Zákazníka prostřednictvím emailové zprávy na adresu Poskytovatele info@richtig.cloud, že Aplikace vykazuje vady, které mají za následek ztrátu dat nebo nedostupnost služby.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn vyžadovat doplnění reklamace, pokud neposkytuje dostatečné informace k jejímu posouzení.
- 9.4. Reklamace v případě ztráty dat
 - 9.4.1. Za ztrátu dat se považuje stav, kdy v důsledku technické závady Aplikace nebo chyby na straně Poskytovatele dojde k neúmyslnému smazání, poškození nebo nevratnému znehodnocení dat uložených Zákazníkem v Aplikaci.

9.4.2. Zákazník je povinen oznámit ztrátu dat Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co tuto skutečnost zjistí. Oznámení musí obsahovat:

- název Tenanta,
- popis situace a rozsah ztracených dat,
- časové období, ve kterém ke ztrátě dat došlo,
- dostupné důkazní materiály (logy, snímky obrazovky apod.).

9.4.3. Poskytovatel provede analýzu nahlášené ztráty dat do 10 pracovních dnů ode dne obdržení reklamace.

9.4.4. Je-li reklamace shledána oprávněnou, Poskytovatel:

- obnoví data ze zálohy,
- přijme opatření k zamezení opakování obdobné vady.

9.4.5. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat způsobenou:

- úkonem Zákazníka či třetí osoby,
- neautorizovaným zásahem do Aplikace,
- užíváním Aplikace v rozporu s dokumentací, podmínkami nebo doporučeními.

9.5. Reklamace v případě nedostupnosti služby

9.5.1. Nedostupností služby se rozumí stav, kdy Aplikace není přístupná nebo je významně omezena její funkčnost z důvodů na straně Poskytovatele.

9.5.2. Uživatel je oprávněn reklamovat nedostupnost služby, pokud tato trvá déle než 30 minut souvisle, není-li v samostatné servisní smlouvě (SLA), je-li sjednána, stanoveno jinak.

9.5.3. Reklamace musí obsahovat:

- název Tenanta,
- čas vzniku a trvání nedostupnosti,
- popis projevu nedostupnosti,
- informace o prostředí, ve kterém byla Aplikace využívána (např. zařízení, typ a verze webového prohlížeče, internetové připojení).

9.5.4. Poskytovatel vyhodnotí reklamaci nedostupnosti služby do 5 pracovních dnů.

9.5.5. Oprávněná reklamace zakládá Uživateli nárok na:

- prodloužení předplatného či poskytnutí slevy,
- nápravu vady v nejkratším možném termínu.

9.5.6. Poskytovatel nenese odpovědnost za nedostupnost služby způsobenou:

- zásahy vyšší moci,
- výpadky internetové konektivity či infrastruktury mimo kontrolu Poskytovatele,
- plánovanou údržbou oznámenou Zákazníkovi předem.

9.6. Uplatněním reklamace nejsou dotčena další práva Uživatelé vyplývající ze smlouvy nebo právních předpisů.

10. PLATNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1. Tyto Podmínky jsou účinné ode dne 1.12.2025 a vůči Zákazníkovi jsou závazné dnem jejich akceptace (potvrzením souhlasu při registraci nebo úhradou předplatného) a zůstávají v platnosti po dobu využívání Aplikace.
- 10.2. Poskytovatel může smlouvu ukončit okamžitě, pokud Zákazník závažně poruší své povinnosti, zejména poruší licenční omezení nebo je v prodlení s úhradou poplatků.
- 10.3. Po ukončení smlouvy je Zákazník povinen ukončit užívání Aplikace. Poskytovatel uchová data Zákazníka nejméně 3 měsíce po ukončení smlouvy. V případě, že Zákazník v tomto období uzavře novou smlouvu, budou mu zpřístupněna data dříve založeného Tenanta. Pokud Zákazník v období do 3 měsíců od ukončení původní smlouvy neuzavře novou smlouvu (uhradí předplatné na další období), je Poskytovatel oprávněn kdykoliv veškerá data Zákazníka vymazat. Nejpozději tak učiní do 12 měsíců od ukončení smlouvy.

11. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 11.1. Tyto Podmínky se řídí právem České republiky.
- 11.2. Spory vzniklé z těchto Podmínek či v souvislosti s nimi budou přednostně řešeny smírnou cestou. Pokud se nepodaří dosáhnout dohody, budou spory rozhodovány obecnými soudy České republiky.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Neplatnost či nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost jeho ostatních částí.

- 12.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo Podmínky kdykoli upravit. Nové znění Podmínek bude Zákazníkovi oznámeno zasláním na registrovaný e-mail alespoň 1 měsíc před datem, k němuž mají upravené Podmínky nabýt účinnosti. Pokud Zákazník do data uvedeného v oznámení nevyjádří svůj nesouhlas, služba bude od tohoto data pokračovat podle nových Podmínek. V případě nesouhlasu je Zákazník oprávněn službu do data účinnosti nových Podmínek vypovědět. Zaplacené předplatné se v takovém případě nevrací.
- 12.3. Otázky, které nejsou výslovně upraveny těmito Podmínkami, se řídí obecně závaznými právními předpisy.