



## **Všeobecné podmínky**

**Pro poskytování certifikačních služeb společnostmi Incode**

| Verze | Upraveno podle | Provedené změny | Datum úpravy |
|-------|----------------|-----------------|--------------|
| 1.0   | SPB            | Obsah           | 02/2025      |

# OBSAH

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>OBSAH.....</b>                                                                                               | <b>3</b>  |
| <b>SUBJECT.....</b>                                                                                             | <b>4</b>  |
| <b>POUŽÍVÁNÍ APLIKACE. TECHNICKÉ KROKY PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....</b>                       | <b>6</b>  |
| <b>NÁZEV, CHARAKTERISTIKA SLUŽEB A PODMÍNKY AKTIVACE .....</b>                                                  | <b>8</b>  |
| <b>ZVLÁŠTNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE V PŘÍPADĚ, ŽE UŽIVATEL MÁ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELE VE SMYSLU ZÁKONA.....</b> | <b>11</b> |
| <b>PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ .....</b>                                                                         | <b>12</b> |
| <b>PRÁVA, POVINNOSTI A ZÁRUKY POSKYTOVATELE .....</b>                                                           | <b>14</b> |
| <b>UKONČENÍ .....</b>                                                                                           | <b>18</b> |
| <b>ODPOVĚDNOST .....</b>                                                                                        | <b>18</b> |
| <b>LOGY .....</b>                                                                                               | <b>19</b> |
| <b>OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....</b>                                                                             | <b>19</b> |
| <b>DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ .....</b>                                                                                | <b>20</b> |
| <b>PRÁVO NA ODVOLÁNÍ.....</b>                                                                                   | <b>20</b> |
| <b>DEFINICE .....</b>                                                                                           | <b>21</b> |
| <b>ZMĚNA A PŘÍSTUP K VŠEOBECNÝM PODMÍNKÁM.....</b>                                                              | <b>23</b> |
| <b>DALŠÍ PODMÍNKY .....</b>                                                                                     | <b>23</b> |

# OBECE

**Čl. 1.** (1) Tyto všeobecné podmínky jsou určeny k úpravě vztahů mezi společností "INCODE" (dále jen "poskytovatel") a uživateli (dále jen "klienti" nebo „odběratelé“) mobilní aplikace pro elektronické certifikační služby "Incode Omni" (dále jen "aplikace").

(2) Informace podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním trhu (dále jen "**nařízení eIDAS**"):

1. Název poskytovatele: Incode Czech Republic s.r.o.
2. Sídlo: Praha 1, ul: Pujmanové 1753/10a, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika.
3. Adresa pro výkon činnosti a adresa pro podávání stížností uživatelů: NICIDES, a.s:
4. Kontaktní adresa: Korespondenční adresa:
5. Zápis ve veřejných rejstřících: adresa pro doručování: C 419276
6. Dozorové orgány: Digitální a informační agentura

## OBEČNÁ USTANOVENÍ A CHARAKTERISTIKA ŽÁDOSTI

**Čl. 2.** (1) "INCODE" je obchodní společnost certifikovaná v souladu s nařízením eIDAS, zapsaná v národním seznamu kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb vedeném Digitální a informační agenturou, která poskytuje kvalifikované certifikační služby pro vydávání, udržování a správu certifikátů pro elektronické podpisy, elektronické pečeti, elektronickou identifikaci a další informační certifikační služby.

(2) Poskytovatel poskytuje služby Klientovi na základě žádosti podané prostřednictvím mobilní aplikace, a to v souladu s požadavky stanovenými v čl. 24 odst. 1 nařízení eIDAS.

(3) Poskytovatel vyžaduje informace a doklady nezbytné pro poskytnutí služeb za účelem identifikace Držitele a ověření poskytnutých údajů při zpracování žádosti o službu.

(4) Poskytovatel poskytuje služby Držiteli bezplatně nebo za úplatu.

(5) Vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí smlouvou a tyto Všeobecné podmínky jsou její nedílnou součástí.

**V souladu s čl. 3.** Incode je mobilní aplikace pro poskytování, využívání a správu elektronických certifikačních služeb požadovaných Klientem. Jejím prostřednictvím mohou uživatelé:

1. Seznámit se s Všeobecnými podmínkami pro poskytování certifikačních služeb, Zásadami ochrany osobních údajů, aktuálními pravidly, praktikami a postupy pro využívání služeb.
2. Zaregistrovat se a vytvořit si profil pro používání aplikace.
3. Uzavírat smlouvy o poskytování služeb nabízených poskytovatelem.
4. Činit elektronická prohlášení týkající se uzavírání nebo plnění smluv prostřednictvím rozhraní Aplikace.
5. Provádět veškeré platby související se smlouvami uzavřenými s poskytovatelem podle podporovaných platebních metod.
6. Spravovat požadované služby.
7. Získávat aktuální informace o poskytovaných službách a akcích nabízených Poskytovatelem.
8. Prohlížet si služby, jejich vlastnosti, ceny a podmínky poskytování.

9. Být informován o právech vyplývajících ze zákona, a to zejména prostřednictvím rozhraní Aplikace a poskytnuté e-mailové adresy Uživatele.
10. Dostávat informace o připravovaných změnách tarifů, všeobecných podmínek, zásad a postupů při využívání služeb.
11. Dostávat informace o plánované údržbě systému a připravovaných aktualizacích softwaru.
12. Dostávat informace o dočasných přerušeních poskytování služeb z důvodů, které Poskytovatel nemůže ovlivnit.
- 13.** Uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy, případně podle zákona o ochraně spotřebitele.

**Čl. 4.** Poskytovatel poskytuje služby a zaručuje práva klientů stanovená evropskými a vnitrostátními předpisy v rámci zásad dobré víry, přijatých postupů, spotřebitelského nebo obchodního práva, kritérií a podmínek.

**Čl. 5.** (1) Klienti uzavírají smlouvu o poskytování služeb nabízených Poskytovatelem prostřednictvím rozhraní Aplikace pro elektronické certifikační služby.

(2) Smlouva se uzavírá v českém nebo anglickém jazyce a je uložena v databázi Poskytovatele v Aplikaci.

(3) Poskytovatel poskytuje služby požadované klienty ve lhůtách a za podmínek stanovených Poskytovatelem, zveřejněných v Aplikaci a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a dohodami mezi smluvními stranami.

(4) Klienti platí Poskytovateli za dodané služby poplatek podle podmínek zveřejněných na webových stránkách, v Aplikaci a v těchto Všeobecných podmínkách. Poplatky jsou uvedeny v českých korunách (Kč), včetně případné daně z přidané hodnoty (DPH). V případě technické chyby v uvedení ceny služeb v Aplikaci Poskytovatel neprodleně informuje Klienta o správné ceně služby a má právo odmítnout objednávku podanou z důvodu chybně uvedené aktuální ceny.

(5) V závislosti na způsobu platby zvoleném Klientem mohou být účtovány další poplatky za zpracování platby, které určuje poskytovatel platebního systému a jdou na náklady Klienta.

**Čl. 6.** (1) Klient a Poskytovatel souhlasí s tím, že veškerá vzájemná prohlášení související s uzavřením a plněním smlouvy mohou být činěna elektronicky a prostřednictvím elektronických výpisů ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (dále jen "**zákon o službách vytvářejících důvěru**") a nařízení eIDAS.

(2) Má se za to, že elektronické výpisy učiněné Klienty jsou učiněny osobami uvedenými v údajích poskytnutých Klientem při registraci, pokud výpis pochází z profilu Klienta v Aplikaci.

# POUŽÍVÁNÍ APLIKACE. TECHNICKÉ KROKY PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Čl. 7.** (1) Pro využívání služeb poskytovaných prostřednictvím Aplikace, která je dostupná na Google Play a App Store, musí mít Klient mobilní zařízení umožňující její instalaci a zajišťující připojení mobilního zařízení k internetu.

(2) Prohlížení Aplikace (služby, funkce, ceny a podmínky poskytování, způsoby platby, zásady, pravidla a další) je zcela bezplatné a přístupné.

(3) Pro vyžádání a využívání služeb je nutné se v Aplikaci zaregistrovat. Registrace se provádí současně s podáním objednávky a je spojena s povinným poskytnutím služby. Registrace se provádí vyplněním "Žádosti o vydání kvalifikovaného certifikátu" a uzavřením smlouvy o poskytování certifikačních služeb v souladu s § 2 zákona o službách vytvářejících důvěru.

**Čl. 8.** (1) Registrace je bezplatná a může ji provést fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let.

(2) V případě, že je klientem právnická osoba, musí uvést údaje fyzické osoby oprávněné zastupovat společnost - odběratele požadované kvalifikované služby.

**Čl. 9.** (1) Pro registraci musí Klient poskytnout identifikační osobní údaje podle čl. 24 nařízení eIDAS a dalších platných právních předpisů. V souladu s požadavky zákona o službách vytvářejících důvěru a dalších platných zákonů definuje Certifikační politika INCODE a příslušná Prohlášení o certifikační praxi INCODE zejména postupy týkající se:

- identifikací a ověřením uživatele (oprávněného zástupce uživatele) při podání žádosti o registraci;
- identifikace a ověření uživatele (oprávněného zástupce uživatele) při žádosti o změnu statusu certifikátu;
- identifikace a autentizace uživatele (oprávněného zástupce uživatele) při potvrzení jeho vlastnictví soukromého klíče, kterému odpovídá veřejný klíč poskytnutý pro vygenerování kvalifikovaného certifikátu;
- vygenerování páru klíčů uživatele (oprávněného zástupce uživatele);
- podání a zpracování žádosti Uživatele (oprávněného zástupce Uživatele) o vygenerování kvalifikovaného certifikátu v případě, že klíčový pár byl Uživatelem (oprávněným zástupcem Uživatele) vygenerován mimo prostory INCODE a/nebo v nepřítomnosti příslušných pracovníků;
- vygenerování kvalifikovaného certifikátu uživatele;
- poskytnutí vygenerovaného kvalifikovaného certifikátu uživateli (oprávněnému zástupci uživatele) společností INCODE a uznání tohoto kvalifikovaného certifikátu uživatelem (oprávněným zástupcem uživatele);
- zveřejnění kvalifikovaného certifikátu vytvořeného INCODE;
- použití kvalifikovaného certifikátu a příslušného soukromého klíče Uživatelem (oprávněným zástupcem Uživatele);
- použití kvalifikovaného certifikátu a příslušného veřejného klíče spoléhajícími se stranami;
- odvolání kvalifikovaného certifikátu uživatele;

- pozastavení platnosti kvalifikovaného certifikátu uživatele;
- obnovení kvalifikovaného certifikátu uživatele.

Tyto všeobecné podmínky, jakož i seznam dokumentů nezbytných pro identifikaci a autentizaci Uživatele (oprávněného zástupce Uživatele), jakož i vysvětlení týkající se jejich registrace, jsou zveřejněny na internetových stránkách INCODE na odkazu <https://psc.incode.com/qtsp-legal-repository/>.

**Čl. 10.** (1) Při registraci se Klient zavazuje uvést pravdivé a aktuální údaje. Klient se zavazuje, že v případě jakýchkoli změn bude údaje uvedené ve své registraci včas aktualizovat.

(2) Uživatelské jméno a heslo si Klient určí prostřednictvím elektronické registrace v aplikaci Poskytovatele.

(3) Klient prohlašuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými podmínkami, zásadami, postupy a tarify, souhlasí s jejich obsahem a bezvýhradně se zavazuje je dodržovat.

(4) Poskytovatel potvrdí registraci klienta zasláním SMS a e-mailu na telefonní číslo a e-mailovou adresu uvedenou klientem/odběratelem certifikátu, na které jsou zaslány informace pro aktivaci registrace. Klient/odběratel certifikátu potvrdí registraci a svou e-mailovou adresu podle pokynů uvedených ve zprávách zaslaných Poskytovatelem, kterými je informován o provedené registraci. Po potvrzení je Klientovi vytvořen účet a mezi ním a Poskytovatelem vzniká smluvní vztah.

(5) Poskytovatel neodpovídá Klientovi za nesprávně zadané telefonní číslo a e-mailovou adresu pro příjem potvrzovacích zpráv nebo nemožnost přihlásit se do profilu a dokončit registraci z důvodu problému s e-mailovou adresou zadanou Klientem.

(6) Klient je povinen nesdělovat své uživatelské jméno a heslo třetím osobám.

**Čl. 11.** Po úspěšné registraci získá Klient plný přístup k funkcím Aplikace a požadovaným službám.

**Čl. 12.** (1) Pro využívání požadovaných certifikačních služeb prostřednictvím Aplikace musí Klient při registraci v Aplikaci zadat zvolené uživatelské jméno a heslo pro přístup.

(2) Údaje pro přihlášení do Aplikace mohou v závislosti na funkčnosti jeho mobilního zařízení zahrnovat biometrické údaje, PIN kód, heslo nebo jiné.

**Čl. 13.** (1) Vymazáním Aplikace ze zařízení Klienta/Držitele certifikátu nedochází k deaktivaci profilu a vymazání jeho registrace.

(2) V případě, že Klient/Držitel certifikátu používá Aplikaci na více zařízeních, její vymazání z jednoho z nich neznamena ukončení smlouvy, pokud Klient/Držitel certifikátu nedeaktivoval a nevymazal svůj profil.

(3) Deaktivace a smazání profilu se považuje za jednostranné ukončení smlouvy o poskytování certifikačních služeb ze strany Klienta nebo Držitele certifikátu.

**Čl. 14.** (1) Smlouva o poskytování certifikačních služeb se uzavírá prostřednictvím mobilní aplikace na dobu 3 (tří) let s klíčem vygenerovaným Poskytovatelem.

(2) Klíčem vydaným podle předchozího odstavce Držitel certifikátu podepíše elektronickou smlouvu a její přílohy, čímž je dokončen postup jejího uzavření.

(3) Smlouva nabývá účinnosti po provedení úkonů podle předchozího odstavce.

(4) Smluvní stranou Smlouvy s Poskytovatelem je Klient, a to v souladu s údaji uvedenými při registraci.

# NÁZEV, CHARAKTERISTIKA SLUŽEB A PODMÍNKY AKTIVACE

**V souladu s čl. 15.** (1) "Službou" se rozumí poskytování, správa a podpora certifikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem pro potřeby Klientů.

(2) Podrobný popis služeb poskytovaných Poskytovatelem je uveden v čl. 21 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

**Čl. 16.** (1) Všechny služby poskytované Poskytovatelem jsou spojeny s konkrétním plánem a minimální dobou, jejichž informace jsou k dispozici a výslovně uvedeny na internetových stránkách <https://psc.incode.com/qtsp-legal-repository/> a v Aplikaci.

(2) Každá služba má omezený počet bezplatných ověření. Po jejich využití je vyžadována platba za "podpisový balíček", i když některé služby zůstávají bezplatné (např. ověření prostřednictvím služby "Identita občana" nebo dalších služeb české e-government, jako je "Portál občana").

(3) Každý Klient si může zaplatit neomezený počet autentizací na dobu 3 (tří) let nebo si vyžádat další službu dle cenové nabídky a technických možností Poskytovatele.

Pokud existují omezení služby, jsou uvedena.

**Čl. 17.** (1) Po vyčerpání bezplatného počtu autentizací umožní Poskytovatel využívání služby po zaplacení dlužné odměny Klientem, a to dle zvolené konfigurace.

(2) Klient uhradí Poskytovateli dlužnou odměnu na začátku každého období, a to podle vedených a oznámených způsobů úhrady.

(3) Tříleté (3) období začíná běžet ode dne aktivace služby.

(4) Poskytovatel aktivuje službu bezprostředně po ověření identifikace Klienta a podpisu smlouvy o poskytování služby.

**Čl. 18.** Služby a způsob platby lze spravovat prostřednictvím funkcí aplikace, které jsou k dispozici v profilu Klienta.

**Čl. 19.** (1) Klient obdrží oznámení o konci období poskytování služby nejpozději 30 dnů před jeho uplynutím.

(2) Pokud Klient neprovede novou platbu za požadovanou službu před jejím vypršením, placená služba je ukončena a transformována na bezplatnou, přičemž registrace provedená v Aplikaci zůstává zachována.

(3) Odstranění jedné nebo více služeb z profilu Klienta nevede ke smazání celého profilu.

**Čl. 20.** (1) Je-li Klientem právnická osoba, může ve svém profilu požádat o využívání více certifikačních služeb s různými titulárními osobami.

(2) V uvedeném případě může být Držitelem pouze fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let, v souladu s požadavky čl. 8 odst. 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

(3) Každý Držitel je povinen poskytnout požadované údaje podle článku 9 těchto Všeobecných podmínek a splnit požadavky článku 10 těchto Všeobecných podmínek.

**Čl. 21.** Popis služeb: Držitel je oprávněn poskytovat služby, které jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování služeb:

- **Podpisy pro fyzické osoby (kvalifikovaný elektronický podpis pro fyzické osoby - QES)**

Služba "Kvalifikovaný elektronický podpis pro fyzické osoby" poskytovaná společností "INCODE" zahrnuje certifikované ujištění potvrzující totožnost podepisující osoby, její souhlas s obsahem elektronického dokumentu a zajišťuje integritu dokumentu. Je právně rovnocenný vlastnoručnímu podpisu. Tato služba usnadňuje elektronické služby, výměnu dokumentů s úřady, internetové bankovníctví a bezpečnou výměnu informací, jako je podepisování smluv, šifrování e-mailů a zahájení digitálního procesu. Klíče jsou bezpečně uloženy v hardwarovém bezpečnostním modulu (HSM) spravovaném společností "INCODE". Koncovému uživateli jsou přístupné prostřednictvím mobilní aplikace ovládané kódem PIN, který zná pouze uživatel.

- **Podpisy pro právnické osoby (kvalifikovaný elektronický podpis pro právnické osoby - QES)**

Tato služba společnosti "INCODE" umožňuje právnickým osobám vytvářet právně závazné elektronické dokumenty a zastupovat se online vůči různým institucím, včetně státní správy a samosprávy, bank a platebních institucí. Zahrnuje kvalifikovaný elektronický podpis předložený fyzickou osobou, kterou právnická osoba zmocnila. Tento podpis osvědčuje totožnost podepisující osoby, její souhlas s obsahem elektronického dokumentu a zajišťuje integritu dokumentu. Z právního hlediska je rovnocenný vlastnoručnímu podpisu. Klíče jsou bezpečně uloženy v hardwarovém bezpečnostním modulu (HSM) spravovaném společností "INCODE". Koncovému uživateli jsou přístupné prostřednictvím mobilní aplikace ovládané kódem PIN, který zná pouze uživatel.

- **Elektronické pečete (kvalifikovaná elektronická pečeť - QES)**

Kromě toho společnost "INCODE" nabízí kvalifikovanou elektronickou pečeť speciálně určenou pro právnické osoby. Tato pečeť potvrzuje původ a pravost elektronického dokumentu a slouží jako důkaz, že dokument byl vydán příslušnou právnickou osobou. Klíče jsou bezpečně uloženy v hardwarovém bezpečnostním modulu (HSM) spravovaném společností "INCODE". Koncovému uživateli jsou přístupné prostřednictvím mobilní aplikace ovládané kódem PIN, který zná pouze uživatel.

- **Podepisování online**

Online portál pro elektronické podpisy integruje návrh na kvalifikovaný podpis a poskytuje uživatelům bezproblémové webové rozhraní pro podepisování různých typů dokumentů, včetně souborů ve formátech PDF, XML a dalších. Tento portál využívá zabezpečená řešení pro vzdálené podepisování, která uživatelům umožňují snadno se identifikovat a podepisovat dokumenty pomocí svých jedinečných identifikačních údajů. Kombinace pohodlí a vysokého zabezpečení zajišťuje, že každý podpis je právně závazný a odpovídá příslušným předpisům. Ať už se jedná o individuální nebo firemní použití, tento portál zjednodušuje proces podepisování a správy dokumentů v elektronické podobě a zvyšuje efektivitu a dostupnost pro uživatele kdekoli na světě.

- **Rozhraní API pro elektronickou identifikaci (eID)**

Rozhraní API pro elektronickou identifikaci (eID) nabízí komplexní řešení pro vzdálené procesy "Poznej svého zákazníka" (KYC) určené k integraci se systémy třetích stran. Toto pokročilé rozhraní API usnadňuje bezpečnou a efektivní identifikaci osob na dálku pomocí nejmodernější technologie ověřování totožnosti. Je navrženo tak, aby optimalizovalo proces KYC, zajistilo soulad s regulačními požadavky a poskytlo

uživatelsky přívětivé rozhraní. Toto rozhraní API, které je ideální pro podniky vyžadující ověření totožnosti při přijímání klientů nebo autorizaci transakcí, zjednodušuje integraci funkcí bezpečné elektronické identifikace do stávajících digitálních platforem a zvyšuje bezpečnost a důvěryhodnost online interakcí.

- **Podpisy na straně serveru (Server-Side Signing - pro pečeti)**

Rozhraní API Server-Side Signing je určeno pro systémy třetích stran, které umožňují automatizaci procesů digitálního podepisování. Toto rozhraní API umožňuje bezproblémovou integraci do stávajících pracovních postupů a usnadňuje automatické podepisování dokumentů a dat právně závaznými digitálními podpisy. Je užitečné zejména pro podniky a organizace, které usilují o zvýšení efektivity a bezpečnosti při správě dokumentů. Díky automatizaci procesu podepisování toto rozhraní API nejen šetří čas, ale také zajišťuje důsledné dodržování standardů digitálního podepisování, což z něj činí ideální řešení pro podniky, které chtějí optimalizovat a chránit své digitální transakce.

- **Časové razítko**

Rozhraní API pro kvalifikované časové razítko poskytuje snadné řešení pro přidávání časového razítka k digitálním záznamům. Používá protokol kompatibilní se standardy, takže je kompatibilní s celou řadou systémů. Toto rozhraní API je ideální pro snadné a přesné označování data a času digitálních akcí, jako je například podepisování dokumentů.

- **Ověřování (kvalifikované ověřování)**

Služba kvalifikované validace, kterou nabízí společnost "INCODE", je specializovaná služba pro ověřování platnosti a certifikovaného stavu elektronických podpisů/pečetí a jejich certifikátů v elektronicky podepsaných dokumentech. Tato služba, poskytovaná výhradně kvalifikovaným a důvěryhodným poskytovatelem služeb, přináší výsledky prostřednictvím zabezpečeného automatizovaného procesu, včetně ověření platnosti elektronického podpisu/pečetě od poskytovatele validačních služeb. To je nezbytné pro ověřování pravosti elektronických dokumentů, zajištění jejich spolehlivosti a autorství a je nedílnou součástí procesů zpracování elektronických transakcí a archivace. Služba je v souladu s nařízením eIDAS a nabízí snadnou integraci prostřednictvím rozhraní API, takže je uživatelsky přívětivá a efektivní pro ověřování platnosti podpisů, certifikátů a dokumentů vydaných na území EU.

**Čl. 22.** (1) Úhrada pohledávek Klienta vůči Poskytovateli se provádí prostřednictvím:

1. debetní nebo kreditní kartou;
2. Pomocí služby "Peněženka" v App Store nebo Google Play;
3. Prostřednictvím jiného zavedeného a uvedeného způsobu určeného Poskytovatelem v Aplikaci a na webových stránkách.

(2) Služba "Peněženka" v App Store a Google Play poskytuje Klientovi možnost uhradit hodnotu placených služeb založených na předplatném:

1. Klient si může prostřednictvím své peněženky předplatit určitý plán, který zahrnuje určitý počet podpisů za měsíc, přičemž částky se platí měsíčně;
2. Podle funkcí poskytovaných v mobilní aplikaci může Klient po vyčerpání počtu podpisů nebo jiných certifikačních služeb, na které se vztahuje předplatné, přejít na jiný plán; v opačném případě by měl počkat na další předplatitelské období.

## ZVLÁŠTNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE V PŘÍPADĚ, ŽE UŽIVATEL MÁ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELE VE SMYSLU ZÁKONA.

**Čl. 23.** Pravidla uvedená v oddílu V. těchto Všeobecných podmínek se vztahují na Klienty, pro které ho na základě údajů uvedených při registraci v Aplikaci nebo při uzavření Smlouvy o poskytování služeb lze kvalifikovat jako spotřebitele podle platných právních předpisů, konkrétně:

- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (v platném znění), který vymezuje práva a povinnosti spotřebitelů v České republice;
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který upravuje obecné smluvní závazkové vztahy, včetně spotřebitelských smluv (dále jen "občanský zákoník");
- Zákon č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, který upravuje elektronické obchodování a poskytování služeb on-line;
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, která stanoví harmonizovaná pravidla pro smlouvy uzavírané na dálku a ochranu spotřebitele v rámci EU;
- nařízení eIDAS, které stanoví právní účinky elektronických transakcí, včetně práv spotřebitelů týkajících se elektronických služeb vytvářejících důvěru.

**Čl. 24.** (1) Základní charakteristiky služeb nabízených poskytovatelem jsou vymezeny v těchto všeobecných podmínkách a v profilu každé služby v aplikaci a na internetových stránkách.

(2) Cena služeb je stanovena Poskytovatelem v profilu každé služby v Aplikaci a zahrnuje veškeré daně.

(3) Způsoby úhrady, podmínky poskytování služeb a plnění smlouvy jsou stanoveny v těchto Všeobecných podmínkách a v informacích poskytnutých klientovi na webových stránkách a v Aplikaci poskytovatele.

(4) Informace poskytnuté klientům podle tohoto článku se považují za přesné a závazné v okamžiku uzavření smlouvy, jak jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele. Jakékoli změny provedené po uzavření smlouvy nemají vliv na dohodnuté podmínky, pokud je Klient výslovně neakceptuje nebo pokud to nevyžaduje zákon.

**Článek 25.** Spotřebitelé souhlasí s tím, že veškeré informace vyžadované výše uvedenými platnými právními předpisy mohou být poskytnuty prostřednictvím rozhraní aplikace a webových stránek.

**Čl. 26.** (1) Spotřebitel má právo bez nároku na náhradu škody nebo pokutu a bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů ode dne uzavření smlouvy. Spotřebitel má právo uplatnit právo na odstoupení od smlouvy podle tohoto článku přímo u poskytovatele prostřednictvím standardního formuláře pro odstoupení od smlouvy. Formulář pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy a informace o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy jsou k dispozici jako Příloha 1 a Příloha 2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

(2) Právo na odstoupení od smlouvy podle odstavce 1 se nevztahuje na poskytování služeb, za které byla služba plně poskytnuta, když smlouva vyžaduje, aby spotřebitel zaplatil, a plnění bylo zahájeno s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a potvrzením, že si je

spotřebitel vědom toho, že po úplném splnění smlouvy ze strany obchodníka ztratí právo na odstoupení od smlouvy.

(3) Pokud poskytovatel v žádosti nesplnil své informační povinnosti ve smyslu občanského zákoníku, má spotřebitel právo od uzavřené smlouvy odstoupit ve lhůtě jednoho roku a 14 dnů, počítané ode dne uzavření smlouvy. Jsou-li informace spotřebiteli poskytnuty ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, počíná běžet ode dne jejich poskytnutí.

(4) Uplatnil-li spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory, vrátí mu poskytovatel všechny částky, které od něho přijal, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy informován, a v případě, že služba již byla ukončena, předmět smlouvy. Poskytovatel vrací částky přijaté bankovním převodem, pokud spotřebitel výslovně nesouhlasil s použitím jiného platebního nástroje, přičemž tato věta platí v případě, že právo na odstoupení od smlouvy bylo uplatněno ve 14denní lhůtě od uzavření smlouvy a přístup ke službě byl v této 14denní lhůtě ukončen.

(5) V případě nákupu skutečněného právnickou osobou nebo fyzickou osobou jednající v rámci své obchodní nebo profesní činnosti se tito klienti nepovažují za spotřebitele, a proto se na ně nevztahují práva spotřebitelů stanovená v tomto článku, mimo jiné včetně práva na odstoupení od smlouvy a určité záruční ochrany.

## PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

**Čl. 27.** V souvislosti s plněním smlouvy o poskytování služeb má klient právo:

1. Podat elektronickou "Žádost o vystavení kvalifikovaného certifikátu";
2. Elektronicky potvrdit správnost poskytnutých údajů;
3. Obdržet asistenci a podporu na dálku;
4. spravovat služby výhradně prostřednictvím aplikace Poskytovatele, a to po autentizaci uživatelským jménem a heslem;
5. požádat poskytovatele o okamžité pozastavení nebo ukončení požadované certifikační služby. V takovém případě není Poskytovatel povinen vrátit zaplacený poplatek;
6. Obdržet bezplatně nový certifikát v případě námítky podle čl. 28 odst. 1 bod 4 týkající se rozporu mezi údaji poskytnutými Klientem a údaji zveřejněnými Poskytovatelem v certifikátu;
7. obdržet od poskytovatele oznámení v případě pozastavení platnosti certifikátu;
8. Podávat dotazy a získávat informace prostřednictvím aplikace nebo e-mailem;
9. Podávat stížnosti, pokud služby poskytované Poskytovatelem nejsou v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, přijatými zásadami a pravidly a oznámenými charakteristikami, parametry a lhůtami. Stížnost lze podat do 3 (tří) dnů od vzniku události v elektronické podobě na e-mailovou adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím funkcionalit uvedených v Aplikaci a musí obsahovat údaje Klienta včetně e-mailové adresy a popis porušených podmínek;
10. Odmítnout Smlouvu, je-li uzavřena na konkrétní službu poskytovanou prostřednictvím Aplikace, ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření jednostranným písemným prohlášením nebo prohlášením v elektronické podobě. Používání Aplikace je dobrovolné. Poskytovatel neodpovídá za škody, které Zákazníkovi vzniknou v důsledku používání aplikace.

Zákazník přijetím těchto Všeobecných podmínek výslovně souhlasí s tím, že jakmile Poskytovatel zahájí poskytování cloudového kvalifikovaného elektronického podpisu a/nebo jiné služby prostřednictvím Aplikace, ztrácí právo na odstoupení od smlouvy, a to za předpokladu, že

- Klient udělil výslovný souhlas se zahájením poskytování služby před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- Klient byl před uzavřením smlouvy informován o tom, že právo na odstoupení od smlouvy ztratí po úplném poskytnutí služby v souladu s platnými právními předpisy.

**Čl. 28.** (1) V souvislosti s plněním smlouvy o poskytování certifikačních služeb je klient povinen:

1. využívat služby v dobré víře, v souladu se Smlouvou, ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, platnou národní a evropskou legislativou, jakož i pravidly, politikami, postupy a pokyny přijatými Poskytovatelem;
2. Poskytovat přesné, pravdivé, úplné a aktuální údaje, které jednoznačně identifikují totožnost Držitele certifikátu a Klienta;
3. Nevydávat se za jinou osobu a neuvádět Poskytovatele ani třetí strany v omyl ohledně své totožnosti;
4. Ověřovat správnost obsahu certifikátu a v případě rozporů mezi předloženými a zveřejněnými informacemi informovat Poskytovatele do 3 (tří) dnů od jeho vydání;
5. Neprodleně aktualizovat poskytnuté informace prostřednictvím příslušných funkcí v aplikaci v případě změny jimi poskytnutých informací. V případě změny informací poskytnutých klientem v aplikaci se automaticky ukončí platnost vyžádaných a vydaných certifikátů prostřednictvím mobilní aplikace, které obsahují aktualizované údaje;
6. nepoužívat aplikaci a certifikáty dostupné jejím prostřednictvím v případě kompromitace nebo podezření na kompromitaci "klíče" pro používání aplikace nebo ztráty kontroly nad mobilním zařízením, a to okamžitým přijetím opatření k pozastavení, zablokování nebo ukončení platnosti certifikátu ze strany "INCODE";
7. uchovávat "klíč" k používání Aplikace a neposkytovat jej třetím osobám. Odpovědnost za důsledky vyplývající z činností prováděných s použitím "klíče" nese výhradně Držitel certifikátu;
8. Používat služby poskytované Poskytovatelem pouze s licencovaným softwarem;
9. samostatně instalovat software a samostatně poskytovat zařízení pro přístup ke službám;
10. zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu za využívání služeb, a to i v době dočasného pozastavení nebo ukončení přístupu k požadovaným službám z důvodu spáchaného přestupku;
11. neupravovat software, který je součástí služeb, ani s ním nemanipulovat, ani nepoužívat služby způsobem, jehož cílem je vyhnout se poplatkům nebo zvýšit limity používání;
12. oznámit poskytovateli jakékoli spáchané nebo zjištěné porušení při využívání poskytovaných služeb, které je klientovi/odběrateli certifikátu známo, a rovněž se nedopouštět škodlivých akcí v rozporu s těmito všeobecnými podmínkami, podmínkami používání webu a zavedenými zásadami a pravidly pro využívání služeb.

(2) V souvislosti s plněním smlouvy o poskytování certifikačních služeb je Držitel certifikátu povinen:

1. V rámci plnění opatření podle čl. 24 odst. 2 písm. e) a f) nařízení eIDAS a pro zabránění neoprávněnému využívání služeb osobou, která se vydává za odběratele certifikátu, poskytnout poskytovateli kopii svého dokladu totožnosti v elektronické podobě.
  2. V případě, že je pro přístup ke službám poskytnut osobní identifikační kód (PIN), změňte si tento kód před použitím služeb;
  3. uchovávat přístupové prostředky ke službám způsobem, který je chrání před vyzrazením, ztrátou, vyzrazením, změnou a neoprávněným použitím.
- (3) Držitel certifikátu je osobně a výlučně odpovědný za důvěrnost a integritu prostředků přístupu ke službám. Jakékoli použití prostředků přístupu ke službám se považuje za jednání odběratele certifikátu.

## PRÁVA, POVINNOSTI A ZÁRUKY POSKYTOVATELE

**Čl. 29.** V souvislosti s plněním smlouvy o poskytování služeb má poskytovatel právo:

1. obdržet odměnu za poskytované služby.
2. Změnit ceny a parametry nabízených služeb nebo ukončit jejich poskytování, pokud:
  - Změna je založena na oprávněných důvodech, mimo jiné na změnách platných právních předpisů, inflaci nebo úpravách smluv s třetími poskytovateli technologií.
  - Klient obdrží písemné oznámení nejméně 30 dní předem před tím, než změny cen nebo služeb vstoupí v platnost.
  - Klient má právo vypovědět smlouvu, pokud neakceptuje změny podle článku 44 odst. 2 těchto všeobecných podmínek.
3. Vyžádat si a zpracovat veškeré údaje nezbytné pro úspěšnou identifikaci a registraci klienta a pro ověření údajů poskytnutých klientem, jakož i veškeré další informace nezbytné pro poskytování služeb.
4. Odmítnout poskytnutí konkrétní služby, pokud Klient nesplňuje požadavky a podmínky pro uzavření smlouvy.
5. Dle svého uvážení a bez předchozího upozornění pozastavit nebo dočasně omezit přístup Klienta ke službám, pokud existují informace nebo podezření, že je Klient využívá v rozporu s platnými právními předpisy nebo Všeobecnými podmínkami.
6. Dočasně pozastavit poskytování služeb nebo omezit jejich parametry během plánované údržby, řešení technických poruch nebo řešení problémů souvisejících s bezpečností.
7. Provádět změny přidáním, odebráním nebo úpravou částí smlouvy o úrovni služeb v souladu s podmínkami používání (SLA).
8. Nezávisle posuzovat závažnost porušení a potřebu zastavit nebo ukončit přístup ke službám.
9. Přijímat zásady a pravidla pro používání služeb.

**Čl. 30.** (1) V souvislosti s plněním smlouvy o poskytování služeb je poskytovatel povinen:

1. Poskytnout klientovi přístup ke správě služeb prostřednictvím funkcí aplikace.
2. Poskytovat služby podle požadovaného plánu a parametrů.
3. Poskytovat technickou podporu služby, včetně zasílání oznámení e-mailem nebo v profilu Klienta o změnách ve službě, návrhů na zlepšení služby, přidání nových funkcí nebo přechodu na plán s jinými parametry.

4. Zajišťovat vhodné podmínky pro technické fungování služeb.
5. Udržovat parametry služeb a jejich konektivitu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu prostřednictvím průběžného sledování technické integrity služeb.
6. Udržujte služby v technicky funkčním stavu.
7. Pozastavit účinnost certifikátu vydaného poskytovatelem na dobu nezbytně nutnou podle okolností, nejdéle však na 48 hodin:
  - na žádost Držitele, aniž by musel ověřovat totožnost nebo oprávnění zástupce;
  - na žádost osoby, u níž lze za daných okolností předpokládat, že ví o narušení bezpečnosti soukromého klíče, jako zástupce, partner, zaměstnanec, rodinný příslušník atd;
  - na žádost Agentury pro digitální informace nebo za jiných okolností stanovených zákonem.
8. Zajistit podle svých technických možností a okolností vysokou úroveň zabezpečení technického vybavení používaného k poskytování služeb v souladu s článkem 8 nařízení eIDAS.
9. Vést elektronický registr (databázi), v němž zveřejňuje certifikáty používané při své činnosti poskytovatele, vydané certifikáty a seznam certifikátů.
10. Přijmout okamžitá opatření týkající se pozastavení, obnovení a ukončení účinnosti jím vydaných certifikátů, pokud jsou pro to zjištěny relevantní důvody.
11. Neprodleně informovat klienta o okolnostech týkajících se platnosti nebo spolehlivosti jím vydaného certifikátu, jakož i o jeho dočasném pozastavení.
12. Provádět nejméně jednou za dva roky externí audity prováděné nezávislými auditory za účelem ověření souladu s požadavky nařízení eIDAS a uplatňované politiky.
13. Nepoužívat shromážděné a uložené informace k jiným účelům, než které souvisejí s jeho činností.

## (2) DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA)

Poskytovatel se zavazuje:

1. Poskytovat garantovanou dobu obnovení přerušené služby v pracovních dnech do 48 (čtyřiceti osmi) hodin. Tato lhůta začíná běžet od okamžiku nahlášení problému, který byl přijat a potvrzen společností "INCODE".
2. Zajistit garantovanou úroveň dostupnosti služby po dobu jednoho roku ve výši 98 %. Dostupnost představuje celkovou dobu v rámci kalendářního roku, během níž má klient možnost využívat služby s dohodnutými parametry. Tento parametr dostupnosti nezahrnuje plánovanou technickou údržbu, jakož i přerušení mimo kontrolu společnosti "INCODE".
3. Poskytovat technickou podporu služeb 24 (dvacet čtyři) hodin denně, 365 dní v roce, a to registrací a řešením technických problémů v rámci technologické servisní doby.
4. Sledovat řádné fungování služeb s cílem zajistit jejich kontinuitu.
5. V případě narušení bezpečnosti nebo integrity, které má významný dopad na poskytovanou ověřovací službu nebo na uložené osobní údaje, společnost "INCODE" bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy se o incidentu dozvěděla, informuje dozorový úřad a případně další příslušné orgány, jako je příslušný vnitrostátní orgán v oblasti bezpečnosti informací nebo orgán pro ochranu údajů, a to v souladu se lhůtami stanovenými právními předpisy. Pokud existuje pravděpodobnost, že narušení bezpečnosti nebo porušení integrity může mít negativní dopad na klienta, "INCODE" oznámí narušení bezpečnosti nebo porušení integrity a příslušné osobě bez zbytečného odkladu.

6. Poskytovatel má vypracován postup pro podávání, přezkoumávání a řešení stížností a reklamací, jehož prostřednictvím "INCODE" slouží svým Klientům.
7. Popsaná dohoda o úrovni služeb (SLA) se vztahuje pouze na Klienty, pro které nebyly individuálně dohodnuty specifické parametry úrovně služeb, odlišné od popsanych.
8. Popsané ujednání o úrovni služeb (SLA) se vztahuje pouze na služby, které Klient využívá a za které platí.

**Čl. 31.** (1) Poskytovatel vykonává svou činnost s uplatněním následujících záruk:

1. Při výkonu své činnosti Poskytovatele kvalifikovaných certifikačních služeb důsledně dodržuje podmínky uvedené v těchto Všeobecných podmínkách, požadavky nařízení eIDAS, nařízení (EU) 2016/679 ("**GDPR**") a platné právní předpisy.
2. Poskytované služby neporušují autorská a licenční práva třetích stran.
3. Využívá technické vybavení a technologie, které zajišťují spolehlivost systémů, technickou a kryptografickou bezpečnost při provádění procesů, včetně bezpečného a chráněného mechanismu/zařízení pro generování klíčů a vytváření elektronických podpisů/pečetí ve své infrastruktuře.
4. Vydává kvalifikované certifikáty pro elektronické podpisy/pečetě po ověření předložených informací zákonem přijatelnými prostředky.
5. Bezpečně ukládá a uchovává informace týkající se vydaných certifikátů a provozní činnosti systémů.
6. Při poskytování kvalifikovaných certifikačních služeb dodržuje stanovené postupy a pravidla pro technickou a fyzickou kontrolu a řídí se podmínkami uvedenými ve svých Praktikách a politikách.
7. Na požádání vydává odpovídající typy certifikátů, přičemž se řídí podmínkami a postupy uvedenými v tomto dokumentu, příslušnými Pravidly a praktikami a obecně uznávanými normami.
8. Poskytuje možnost okamžitého pozastavení a ukončení platnosti kvalifikovaného certifikátu.
9. Ukončuje a pozastavuje platnost certifikátů podle podmínek a postupů příslušných Zásad a postupů.
10. Okamžitě informuje zainteresované strany (spoléhající se strany) po pozastavení platnosti certifikátu.
11. Zajišťuje podmínky pro přesné určení doby vydání, pozastavení, obnovení a ukončení platnosti certifikátů.
12. Provádí postupy pro identifikaci a ověření pravosti odběratele.
13. Zavádí opatření proti manipulaci s certifikáty a proti důvěrnosti údajů, k nimž se přistupuje během procesu vytváření podpisu/pečetě.
14. Používá spolehlivé systémy pro ukládání a správu certifikátů.
15. Umožňuje přístup k provádění změn údajů, zjišťování pravosti a platnosti certifikátů pouze řádně oprávněným zaměstnancům.
16. Přijímá okamžitá opatření v případě technických problémů souvisejících s bezpečností.
17. Ruší platnost kvalifikovaného certifikátu po vypršení jeho platnosti.
18. Informuje odběratele a spoléhající se strany o jejich povinnostech a péči při používání a spoléhání se na poskytované certifikační služby, jakož i o správném a bezpečném používání vydaných certifikátů a souvisejících certifikačních služeb.
19. Používá a uchovává shromážděné osobní a jiné údaje výhradně pro účely své činnosti při poskytování certifikačních služeb v souladu s platnou legislativou.

20. Neukládá ani nekopíruje údaje pro vytváření soukromých klíčů uživatelů, pokud neposkytuje službu vzdáleného podepisování podle nařízení eIDAS.
21. Udržuje dostupné finanční zdroje umožňující výkon jeho činnosti nebo uzavírá pojištění na dobu trvání jeho činnosti.
22. Udržuje důvěryhodné zaměstnance, kteří mají potřebné odborné znalosti, zkušenosti a kvalifikaci pro výkon činnosti.
23. Zveřejňuje ve svém rejstříku osvědčení všechna jím vydaná osvědčení v souladu s právními požadavky.
24. Udržuje aktuální registr zrušených a ukončených certifikátů (CRL).
25. Zveřejňuje na svých internetových stránkách okolnosti a elektronické dokumenty v souladu s tímto dokumentem a platnými právními předpisy.
26. Zajišťuje ochranu proti změnám v registru certifikátů způsobeným neoprávněným a nezákonným přístupem nebo v důsledku náhodných událostí.
27. Provádí pravidelné interní audity.
28. Provádí pravidelné externí audity nezávislými auditory.
29. Používá při své činnosti certifikovaný software a hardware a bezpečné a spolehlivé technologické systémy.

## (2) OMEZENÍ SLUŽEB

1. Technologická omezení. Služba kvalifikovaného elektronického podpisu (QES) se opírá o standardní kryptografické technologie, bezpečné mechanismy ukládání a síťovou infrastrukturu, aby byl zajištěn soulad s regulačním rámcem eIDAS. Platí však následující omezení:
  - Kompatibilita zařízení: Služba může vyžadovat použití specifických operačních systémů nebo mobilních zařízení.
  - Závislost na internetu a síti: Služba vyžaduje pro určité funkce, včetně ověřování totožnosti, vydávání certifikátů a ověřování platnosti podpisů, aktivní připojení k internetu. Dostupnost služby mohou ovlivnit poruchy způsobené selháním sítě, problémy s latencí nebo výpadky.
  - Aktualizace a kompatibilita softwaru: Z bezpečnostních důvodů a z důvodů shody s předpisy mohou být vyžadovány pravidelné aktualizace softwaru. Uživatelé musí zajistit, že používají nejnovější verzi služby, aby byla zachována kompatibilita a bezpečnost.
2. Přístupnost a omezení pro osoby se zdravotním postižením. Služba QES se zavazuje zajistit přístupnost v souladu s platnými normami přístupnosti. Mohou však platit následující omezení:
  - Kompatibilita se čtečkami obrazovky a asistenčními technologiemi: Přestože je služba navržena tak, aby podporovala asistenční technologie, některé funkce (například biometrické ověření) nemusí být plně kompatibilní se všemi čtečkami obrazovky nebo nástroji pro přístupnost.
  - Požadavky na ruční zadávání: Služba může od uživatelů vyžadovat ruční zadávání informací, interakci s bezpečnostními mechanismy (např. zadávání OTP, vícefaktorové ověřování) nebo provádění kroků ověření totožnosti, které nemusí být plně přístupné osobám s určitým postižením.
  - Omezení biometrického ověřování: Některé procesy ověřování totožnosti mohou být založeny na rozpoznávání obličeje, snímání otisků prstů nebo jiných biometrických metodách, které nemusí být vhodné pro uživatele s určitým tělesným postižením nebo stavem.

## UKONČENÍ

**Čl. 32.** Služba je ukončena:

- Služba se ukončuje uplynutím doby platnosti certifikátu (certifikátů).
- Ukončením platnosti certifikátů na základě příslušných důvodů podle platných právních předpisů.
- Pokud se zjistí, že certifikát byl vydán na základě nesprávných údajů poskytnutých klientem.
- V případě ukončení činnosti, likvidace nebo vyhlášení insolvence poskytovatele, a to v souladu se stanoveným plánem ukončení činnosti.
- Na žádost Držitele po ověření jeho totožnosti.
- V případě úmrtí nebo umístění pod zákaz činnosti Držitele - fyzické osoby.
- V případě zániku právnické osoby Držitele nebo výmazu Držitele - živnostníka z obchodního rejstříku.
- Na příkaz příslušného orgánu.
- V případě události vyšší moci, o kteréžto okolnosti jsou strany povinny se navzájem řádně informovat.
- V případě porušení povinností Klienta, jak jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách. V tomto případě je ukončení provedeno jednostranně ze strany Poskytovatele, a to i elektronicky, bez nároku na vrácení zaplacených poplatků.

**Čl. 33.** V případě ukončení smlouvy z důvodu zavinění objednatele (jak je definováno v čl. 28) nemá objednatel nárok na jakoukoli náhradu nebo vrácení již zaplacených poplatků, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak.

**Čl. 34.** Poskytovatel má právo dle svého uvážení, bez předchozího upozornění a bez nároku na náhradu škody, jednostranně vypovědět smlouvu, pokud zjistí, že poskytované služby jsou využívány v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, zásadami zavedenými poskytovatelem, platnými právními předpisy obecně uznávanými etickými normami a pravidly chování nebo obecně uznávanými pravidly pro využívání služeb.

## ODPOVĚDNOST

**Čl. 35.** "INCODE" odpovídá podle článku 13 nařízení eIDAS za škody způsobené úmyslně nebo z nedbalosti fyzické nebo právnické osobě v důsledku neplnění svých povinností.

**Čl. 36.** "INCODE" není povinen a nemá objektivní možnost kontrolovat způsob a/nebo účely, k nimž klient využívá poskytované služby, ani není povinen vyhledávat skutečnosti a okolnosti nasvědčující páchání protiprávní činnosti.

**Čl. 37.** Omezení odpovědnosti společnosti "INCODE":

1. Poskytovatel neodpovídá za škody a ušlá plnění vzniklá v důsledku neplnění povinností Klienta uvedených ve Všeobecných podmínkách nebo ve všech ostatních dokumentech, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, jakož i za škody způsobené neplněním povinností Klienta podle platných Zásad a postupů "INCODE" nebo platných právních předpisů, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak.

2. Poskytovatel neodpovídá v případech, kdy vzniklá škoda je důsledkem nedostatečné péče, neplnění povinností,
3. Poskytovatel neodpovídá za protiprávní jednání Objednatele/Odběratelů nebo Důvěřující strany;
4. Poskytovatel neodpovídá za špatnou kvalitu a funkčnost softwarových produktů a hardwarových zařízení používaných Klientem/Držitelem a Důvěřující stranou;

**Čl. 38.** Klient nese plnou odpovědnost za používání obsahu, který je předmětem ochrany autorských a souvisejících práv.

## LOGY

**Čl. 39.** (1) Poskytovatel uchovává údaje o událostech v logovacích souborech, které obsahují následující informace:

1. Systémové logy - záznamy týkající se provozu systému shromažďované službami a nástroji operačního systému. Tyto logy jsou uchovávány minimálně po dobu 3 (tří) let;
2. Auditní protokoly - soubor chronologicky řazených záznamů týkajících se zabezpečení, které poskytují dokumentární důkaz o posloupnosti činností, které ovlivnily určitou operaci, postup nebo událost. Tyto záznamy se uchovávají minimálně 3 (tři) roky;
3. Záznamy aplikace - záznamy s informacemi o událostech, které nastaly v rámci funkčnosti aplikace. Tyto informace zahrnují chyby, varování i informační události. Tyto záznamy se uchovávají minimálně 1 (jeden) rok.

(2) Poskytovatel zaznamenává přesný čas významných událostí pro řízení činností, jako je správa klíčů, synchronizace hodin, události související s identifikací osob, vydávání certifikátů a další.

(3) Události jsou evidovány způsobem, který neumožňuje snadný přístup k nim, jejich vymazání nebo zničení, a jsou spolehlivě přenášeny do dlouhodobých archivů v časovém rámci, ve kterém mají být uloženy.

## OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**V souladu s čl. 40.** (1) Poskytovatel přijímá nezbytná technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů klienta/odběratele v souladu s GDPR.

(2) Poskytovatel přijímá a deklaruje na svých webových stránkách a v Aplikaci zásady ochrany osobních údajů.

(3) Poskytování osobních údajů podle zákona o službách vytvářejících důvěru je povinné. Odmítnutí poskytnutí osobních údajů vyžadovaných Zákonem o službách vytvářejících důvěru a Nařízením GDPR ze strany Klienta/Hospodáře (je důvodem pro odmítnutí poskytnutí služby).

(4) Poskytovatel bude údaje používat výhradně pro účely své činnosti poskytovatele kvalifikovaných certifikačních služeb.

**Čl. 41.** (1) Poskytovatel má právo kdykoli požádat Klienta/odběratele o ověření a ověření pravosti kterékoli z okolností a osobních údajů deklarovaných při registraci.

(2) V případě, že Klient/odběratel z jakéhokoli důvodu zapomněl nebo ztratil své uživatelské jméno a heslo, má Poskytovatel právo uplatnit postup pro ztracená nebo zapomenutá uživatelská jména a hesla, a to pouze na základě žádosti Klienta/odběratele.

## DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

**Čl. 42.** Vztahy mezi společností "INCODE" a Klientem týkající se práv duševního vlastnictví se řídí následujícím způsobem:

1. Práva duševního vlastnictví k ochranné známce, logu, mobilní aplikaci a všem dalším softwarovým aplikacím a produktům, databázím a dalším materiálům a zdrojům souvisejícím s poskytováním služeb podléhají ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, náleží společnosti "INCODE" nebo příslušnému subjektu, který na společnost "INCODE" převedl právo k užití, a nelze je užívat v rozporu s platnými právními předpisy.
2. Právo klienta na přístup ke službám nezahrnuje právo kopírovat nebo reprodukovat informace a používat předměty duševního vlastnictví, pokud se nejedná o nevýznamné množství informací určených pro osobní potřebu, za předpokladu, že tím nejsou neoprávněně poškozeny oprávněné zájmy autorů nebo jiných nositelů práv duševního vlastnictví, a v případě, že kopírování nebo reprodukce je prováděna pro nekomerční účely. Bez ohledu na výše uvedené nemá zákazník právo odstraňovat ochranné známky a další označení práv duševního vlastnictví z materiálů, které má k dispozici, ať už je odběratelem příslušných práv společnost "INCODE" nebo třetí strana.

## PRÁVO NA ODVOLÁNÍ

**Čl. 43.** (1) Každý klient/odběratel má právo podat stížnost u:

1. Poskytovateli "INCODE".

1.1. Veškeré spory vyplývající ze smlouvy o poskytování certifikačních služeb uzavřené podle těchto Všeobecných podmínek nebo s ní související budou řešeny vzájemnou dohodou mezi "INCODE" a Klientem/Držitelem. 1.2. Stížnosti týkající se používání certifikátů a certifikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem se posuzují na základě písemného podání na adresu: Pujmanové 1753/10a, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika nebo e-mailem na adresu: [psc@incode.com](mailto:psc@incode.com).

1.2. Při realizaci tohoto postupu obdrží stěžovatel odpověď do 1 (jednoho) měsíce od obdržení stížnosti, s výjimkou případů, kdy platná legislativa výslovně stanoví jinou lhůtu pro odpověď.

1.3. Tato lhůta a postup se nevztahují na spory, stížnosti a reklamace týkající se zpracování osobních údajů. Takové žádosti se posuzují v souladu s platnými zásadami ochrany osobních údajů poskytovatele a podle lhůt a požadavků nařízení GDPR a platných právních předpisů.

2. Česká obchodní inspekce příslušná k ochraně spotřebitele pro Klienta/odběratele, který se kvalifikuje jako "spotřebitel".

2.1. Stížnost musí obsahovat následující náležitosti: název orgánu, kterému se stížnost podává; jméno, poštovní a/nebo e-mailovou adresu stěžovatele; proti komu stížnost směřuje, s uvedením názvu obchodníka nebo podnikatelského subjektu, jakož i jeho sídla nebo adresy vedení; stížnosti a požadavky stěžovatele; podpis osoby, která ji podává, je-li

podána v listinné podobě, nebo jejího zmocněnce; v případě, že stížnost podává zmocněnec, přiloží se plná moc; v případě, že je stížnost podána elektronicky, nemusí být podepsána elektronickým podpisem; důkazy, které má stěžovatel k dispozici - kopie pokladních dokladů, faktur, smluv a dalších, o které opírá svůj nárok.

2.2 Stížnost lze podat na adresu: Gorazdova 1969/24, 120 00 Nové Město - nebo elektronicky na adresu: [E-podatelna - COI](#).

2.3 Spotřebitelé mohou řešit spory také prostřednictvím české platformy mimosoudního řešení sporů provozované Českou obchodní inspekcí nebo prostřednictvím platformy Evropské komise pro řešení sporů on-line (ODR) [na adrese https://ec.europa.eu/consumers/odr](#). Na této platformě mohou spotřebitelé nalézt seznam subjektů alternativního řešení sporů, které mohou pomoci při mimosoudním/alternativním řešení sporů. "INCODE" si nepřejí a není povinen účastnit se řízení o řešení sporů před orgány alternativního řešení sporů, pokud taková povinnost není výslovně stanovena v příslušných právních předpisech nebo pokud poskytovatel nedal výslovný souhlas k účasti na takovém řízení.

3. Digitální a informační agentura.

3.1 Stížnost lze podat e-mailem na adresu: [posta@dia.gov.cz](mailto:posta@dia.gov.cz)

4. Řešení sporů soudní cestou.

4.1 Nedojde-li mezi stranami k dohodě, bude spor postoupen k řešení příslušnému soudu.

## DEFINICE

1. **"INCODE"** je obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, s identifikačním číslem 22635891, se sídlem a korespondenční adresou na adrese: Pujmanové 1753/10a, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika, e-mail: [psc@incode.com](mailto:psc@incode.com). Společnost je certifikována pro soulad s nařízením eIDAS, poskytuje kvalifikované certifikační služby a je uvedena v národním seznamu kvalifikovaných poskytovatelů služeb vytvářejících důvěru vedeném Digitální a informační agenturou, který je součástí obecného seznamu důvěryhodných služeb všech členských států Evropské unie.
2. **"Poskytovatel certifikačních služeb" (dále jen "poskytovatel")** je "INCODE", právnická osoba poskytující jednu nebo více certifikačních služeb.
3. **"Certifikační službou"** se rozumí elektronická služba poskytovaná obvykle za úplatu, která zahrnuje:
  - a) vytváření, ověřování a potvrzování elektronických podpisů, elektronických pečeti nebo elektronických časových razítek, služeb elektronického doporučeného doručování, jakož i certifikátů souvisejících s těmito službami; nebo
  - b) vytváření, ověřování a ověřování certifikátů pravosti pro webové stránky; nebo
  - c) Ukládání elektronických podpisů, pečeti nebo certifikátů souvisejících s těmito službami.
4. **"Kvalifikovanou certifikační službou"** se rozumí certifikační služba, která splňuje příslušné požadavky definované v nařízení eIDAS.
5. **"Elektronickou identifikací"** se rozumí proces používání dat v elektronické podobě k identifikaci fyzických nebo právnických osob, přičemž tato data jednoznačně reprezentují konkrétní fyzickou nebo právnickou osobu nebo fyzickou osobu zastupující právnickou osobu.

6. **"Autentizací"** se rozumí elektronický proces, který umožňuje elektronickou identifikaci fyzické nebo právnické osoby nebo ověření původu a integrity dat v elektronické podobě.
7. **"Elektronický dokument"** je jakýkoli obsah uložený v elektronické podobě, konkrétně textový nebo zvukový obsah, vizuální nebo audiovizuální záznam.
8. **"Elektronickým podpisem"** se rozumí data v elektronické podobě, která jsou připojena k jiným datům v elektronické podobě nebo jsou s nimi logicky spojena a která používá osoba podepisující elektronickým podpisem.
9. **"Kvalifikovaným elektronickým podpisem"** se rozumí zaručený elektronický podpis vytvořený kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů a založený na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy.
10. **"Elektronickou pečeti"** se rozumí data v elektronické podobě, která jsou přidána k jiným datům v elektronické podobě nebo jsou s nimi logicky spojena, aby byl zajištěn jejich původ a integrita.
11. **"Kvalifikovanou elektronickou pečeti"** se rozumí zdokonalená elektronická pečeť vytvořená kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických pečeti a založená na kvalifikovaném certifikátu pro elektronickou pečeť.
12. **"Elektronickým časovým razítkem"** se rozumí data v elektronické podobě, která spojují jiná data v elektronické podobě s určitým časovým okamžikem a slouží jako důkaz, že uvedená data v daném okamžiku existovala.
13. **"Kvalifikovaným elektronickým časovým razítkem"** se rozumí elektronické časové razítko, které splňuje požadavky stanovené v článcích 41 a 42 nařízení eIDAS.
14. **"Validací"** se rozumí proces ověřování a potvrzování platnosti elektronického podpisu nebo elektronické pečeti.
15. **"Klient"** je právnická osoba, která je smluvní stranou těchto všeobecných podmínek s poskytovatelem pro využívání certifikačních služeb poskytovaných poskytovatelem. V případě, že je Klientem fyzická osoba, jedná se o "Držitele" podle bodu 16.
16. **"Držitel"** je fyzická osoba, přímý uživatel služeb.
17. **"Spoléhající se stranou"** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která se spoléhá na elektronickou identifikaci nebo certifikační služby.
18. **"Spotřebitelem"** se rozumí každá fyzická osoba, která nabyvá zboží nebo využívá služby, které nejsou určeny k výkonu podnikatelské nebo profesionální činnosti, a každá fyzická osoba, která jedná jako smluvní strana podle zákona o ochraně spotřebitele a jedná mimo rámec své podnikatelské nebo profesionální činnosti.
19. **"Vyšší moc"** je nepředvídatelná okolnost v době uzavření Všeobecných obchodních podmínek, mimořádná událost, která objektivně znemožňuje poskytování služeb.
20. **"Logovací soubor"** - soubor obsahující systémové informace o provozu Aplikace a informace o činnostech uživatele.
21. **"Škodlivé jednání"** - jednání nebo nejednání, které porušuje etiku internetu nebo způsobuje škodu osobám připojeným k internetu nebo přidruženým sítím, rozesílání nevyžádaných e-mailů (spam, nevyžádaná pošta), zaplavování kanálů (flood), získávání neoprávněného přístupu ke zdrojům pomocí cizích práv a hesel, zneužívání nedostatků v systémech za účelem osobního prospěchu nebo získávání informací (hack), provádění činností, které lze kvalifikovat jako průmyslovou špionáž nebo sabotáž, poškozování nebo ničení systémů nebo informačních polí (crack), rozesílání "trojských koní" nebo instalace virů či systémů dálkového ovládní, narušování normálního provozu ostatních uživatelů internetu a přidružených sítí nebo páčání jakýchkoli jiných činností, které lze klasifikovat jako trestný čin nebo správní delikt podle zákona n nebo jiných platných právních předpisů.

## ZMĚNA A PŘÍSTUP K VŠEOBECNÝM PODMÍNKÁM

**Čl. 44.** (1) Tyto Všeobecné podmínky mohou být Poskytovatelem měněny, o čemž Poskytovatel předem informuje všechny Klienty/Držitele s registrovanými účty prostřednictvím e-mailu a/nebo oznámení v aplikaci.

(2) Poskytovatel a Klient/Držitel se dohodli, že jakékoli doplnění a změna těchto Všeobecných podmínek nabývá účinnosti týkající se Klienta/Držitele po výslovném oznámení ze strany Poskytovatele. Pokud Klient/odběratel změny ve stanovené 14denní lhůtě neodmítne, považují se za přijaté. Klient/odběratel má právo změny odmítnout a smlouvu bez sankcí vypovědět ve 14denní lhůtě počínající dnem, kdy mu byly změny oznámeny.

(3) Klient/odběratel souhlasí s tím, že veškerá vyjádření poskytovatele ke změnám těchto všeobecných podmínek budou zveřejněna v aplikaci a na webových stránkách a rovněž zaslána na e-mailovou adresu, kterou klient/odběratel uvedl při registraci. Pokud to zákon vyžaduje, budou změny podepsány elektronicky v souladu se zákonem o službách vytvářejících důvěru.

**V souladu s čl. 45.** Poskytovatel zveřejňuje tyto Všeobecné podmínky na <https://psc.incode.com/qtsp-legal-repository/> spolu se všemi jejich dodatky a změnami.

## DALŠÍ PODMÍNKY

**Čl. 46.** (1) Poskytovatel je povinen na žádost příslušného státního orgánu v případech stanovených zákonem poskytnout potřebné informace o příjemci služby a jeho činnosti. Podle § 18 zákona o službách vytvářejících důvěru je poskytovatel povinen uchovávat informace podle čl. 24 odst. 2 písm. b) nařízení eIDAS po dobu 10 let, a to i po ukončení činnosti, pokud platný právní předpis nevyžaduje jinou dobu uchovávání informací

(2) Při provádění činností podle odstavce 1 není Poskytovatel povinen informovat Klienta, s výjimkou případů výslovně vymezených zákonem.

(3) Objednatel není oprávněn požadovat náhradu škody vzniklé v důsledku činností Poskytovatele podle odstavce 1.

**Čl. 47.** (1) Objednatel a Poskytovatel se zavazují vzájemně chránit svá práva a oprávněné zájmy, jakož i zachovávat obchodní tajemství, která se v průběhu plnění smlouvy a těchto Všeobecných podmínek stávají jejich vlastnictvím.

(2) Smluvní strany se zavazují, že po dobu trvání smlouvy i po jejím uplynutí nebudou zveřejňovat písemnou ani ústní korespondenci vedenou mezi nimi, pokud to nevyžadují platné právní předpisy. Za zveřejnění korespondence lze považovat zveřejnění v tištěných a elektronických médiích, na internetových fórech, osobních nebo veřejných internetových stránkách apod.

**Čl. 48.** V případě rozporu mezi těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a ujednáními v individuální smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatelem mají přednost ustanovení individuální smlouvy.

**Čl. 49.** Případná neplatnost některého z ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek nemá za následek neplatnost celé smlouvy.

**Čl. 50.** Pro otázky neupravené těmito Všeobecnými podmínkami související s plněním a výkladem smlouvy se použije platná právní úprava na území České republiky.

**Čl. 51.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky se řídí právním řádem České republiky. Případné spory budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

**Čl. 52.** Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti pro všechny klienty Poskytovatele dne 1. března 2025.



psc@incode.com  
psc.incode.com

Incode PSC

**incode**<sup>psc</sup>

psc@incode.com

psc.incode.com