

Článek 1

Vymezení pojmů

- (1) **Ceníkem** se rozumí ceník Certifikačních služeb, který je k dispozici na kterémkoli obchodním místě Certifikační autority, Externí registrační autority (ERA) a je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele www.postsignum.cz.
- (2) **Certifikační autoritou** se rozumí systém, který na základě požadavků předaných registrační autoritou zajišťuje poskytování Certifikačních služeb.
- (3) **Certifikační politikou** se rozumí dokument obsahující účel použití, seznam omezení, podmínky používání a další ustanovení týkající se některých Certifikačních služeb.
- (4) **Certifikační prováděcí směrnici** se rozumí dokument obsahující postupy činnosti Certifikační autority související s vydáváním certifikátů podle všech platných Certifikačních politik.
- (5) **Certifikačními službami** se rozumí služby uvedené v Článku 3 těchto VOP a poskytované na základě těchto VOP a uzavřené Smlouvy.
- (6) **Certifikátem Online** se rozumí systém (webová aplikace) Poskytovatele přístupná žadatelům o certifikát, kteří si zde mohou požádat o vydání certifikátu bez návštěvy pobočky Poskytovatele. Identita bude v této aplikaci ověřena na dálku s využitím prostředku pro elektronickou identifikaci prostřednictvím Portálu národního bodu pro identifikaci a autentizaci.
- (7) **Datovou zprávou** se rozumí elektronická data, která lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou.
- (8) **Doplňkovou službou** se rozumí Certifikační služba, která je poskytována společně s ostatními Službami nebo na základě dodatečné objednávky (požadavku) Zákazníka v souvislosti se Službami (např. mobilní registrační autorita (MRA), úschova soukromých klíčů, zákaznický portál, portál klientské registrační autority (KRA)).
- (9) **Externí registrační autoritou (ERA)** se rozumí subjekt, který je oprávněn jménem Poskytovatele uzavírat Smlouvy, vydávat, spravovat a zneplatňovat kvalifikované a komerční certifikáty pro Zákazníky Poskytovatele.
- (10) **ID žádosti** se rozumí identifikátor elektronické žádosti o certifikát, která je uložena na webových stránkách Poskytovatele a kterou musí žadatel předložit při vydání certifikátu.
- (11) **Identifikátorem klienta MPSV** se rozumí číslo, které přiděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále jen „MPSV“) dle ZSSP za účelem jednoznačné identifikace fyzické osoby v informačních systémech MPSV. Identifikátor klienta MPSV může být na požadavek Zákazníka vložen do kvalifikovaného certifikátu. Některé státní instituce (např., FÚ, ČSSZ, ÚP ČR) jej při elektronické komunikaci povinně vyžadují. Přidělení Identifikátoru klienta MPSV není zpoplatněno.
- (12) **ISDS** se rozumí Informační systém datových schránek.
- (13) **ISZR** se rozumí Informační systém základních registrů.
- (14) **Klientskou registrační autoritou (KRA)** se rozumí subjekt, který je oprávněn vydávat, spravovat a zneplatňovat kvalifikované a komerční certifikáty pro žadatele Zákazníka.
- (15) **Kontaktním místem veřejné správy** se pro účely těchto VOP rozumí vybraná pracoviště Poskytovatele určená pro nabídku vybraných Certifikačních služeb Zákazníkům. Kontaktní místa veřejné správy jsou považována pro účely těchto VOP za obchodní místo Certifikační autority. Seznam Kontaktních míst veřejné správy je uveden na internetových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz nebo www.postsignum.cz.
- (16) **Kvalifikovanými prostředky pro vytváření elektronických podpisů (pečetí)** se rozumí prostředky, které spolu s kvalifikovaným certifikátem pro elektronický podpis (pečeť) splňují požadavky Nařízení eIDAS pro vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů (pečetí) a zvyšují bezpečnost vydaných certifikátů.
- (17) **Mobilní registrační autoritou (MRA)** se rozumí mobilní pracoviště Poskytovatele (kontaktní místo), které zejména vydává certifikáty v místě sídla/bydliště Zákazníka, popř. v jiném místě určeném Zákazníkem. Bližší podmínky MRA si stanoví Zákazník v elektronické objednávce (viz formulář Objednávka služeb Mobilního operátora CA PostSignum) a v souladu s uzavřenou Smlouvou.
- (18) **Nařízením eIDAS** se rozumí NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.
- (19) **Nařízením GDPR** se rozumí NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- (20) **Občanským zákoníkem** se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- (21) **OCSP** se rozumí služba sloužící pro on-line ověření platnosti vydaného certifikátu. V reálném čase lze ověřit, že vydaný certifikát je skutečně platný a není nutné čekat na vydání nového seznamu zneplatněných certifikátů CRL (může trvat až 24 hodin). Služba není samostatně zpoplatněna.
- (22) **Oprávněnou osobou** se rozumí osoba zavedená Pověřenou osobou do Zákaznického portálu. V Zákaznickém portálu mají Oprávněné osoby pouze možnost náhledu (bez možnosti editace údajů) na údaje obsažené v Zákaznickém portálu.
- (23) **Podmínkami** se rozumí dokument uzavřený ke Smlouvě mezi Poskytovatelem a Zákazníkem obsahující další konkrétní sjednané podmínky poskytování vybraných Certifikačních služeb.
- (24) **Poskytovatelem** Služeb je Česká pošta, s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, IČO: 47114983, DIČ: CZ47114983, zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. A 7565. Poskytovatel se v souladu se ZEP stal akreditovaným poskytovatelem Služeb dne 3. 8. 2005 na základě akreditace udělené Ministerstvem informatiky ČR. V souladu se ZSVDET a Nařízením eIDAS se stal Poskytovatel dne 1. 7. 2016 kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru. Poskytovatel používá značku důvěry EU dle Nařízení eIDAS, odkaz na důvěryhodný seznam naleznete na internetových stránkách Poskytovatele www.postsignum.cz.
- (25) **Pověřenou osobou** se rozumí kontaktní osoba definovaná Zákazníkem (právníkou osobou, podnikající fyzickou osobou) ve Smlouvě. Tato osoba vystupuje vůči Poskytovateli Certifikačních služeb jako zástupce Zákazníka a určuje zejména, kteří pracovníci Zákazníka mají právo žádat o certifikát a jakého typu, popř. vznášejí požadavky na další Služby nebo Doplňkové služby.
- (26) **Službou** se rozumí Certifikační služba poskytovaná na základě Smlouvy.
- (27) **Smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování Certifikačních služeb uzavřená v souladu a za podmínek stanovených těmito VOP.
- (28) **Spotřebitelem** je Zákazník, který je fyzickou osobou, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.
- (29) **VOP** se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky Certifikačních služeb, které jsou vydány v souladu s ust. § 1751 Občanského zákoníku, a vymezují základní práva a povinnosti Poskytovatele Služeb a Zákazníků těchto Služeb. Aktuální znění VOP včetně všech dokumentů a formulářů nezbytných pro poskytování Služeb jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele www.postsignum.cz, popř. jsou k dispozici na kterémkoli obchodním místě Certifikační autority nebo Externí registrační autority (ERA) (pro některé Služby).
- (30) **Voucherem** se rozumí zboží zakoupené v internetovém obchodě na adrese www.postsignum.cz, které obsahuje unikátní kód jejímž prostřednictvím lze uhradit vybrané Služby. Prodej Vouchery se řídí obchodními podmínkami e-shopu České pošty, s.p., PostSignum, které jsou dostupné on-line na adrese www.postsignum.cz.
- (31) **Zákaznickým portálem** se rozumí systém (webová aplikace) Poskytovatele přístupný všem Zákazníkům (právníkům osobám, podnikajícím fyzickým osobám), který slouží pro evidenci a správu údajů Žadatelů pracovníků Zákazníka nebo pro přehled o odebraných kvalifikovaných časových razítkách.
- Do Zákaznického portálu mají přístup Pověřené osoby Zákazníka, které jsou oprávněny zejména editovat údaje obsažené v Zákaznickém portálu (zavedení nového pracovníka, blokáce zavedeného pracovníka, požadavek na zneplatnění již vydaného certifikátu u konkrétního pracovníka, zavedení Oprávněné osoby). Přihlášení do Zákaznického portálu je možné prostřednictvím webové aplikace na www.postsignum.cz/zakaznickyy-portal pomocí komerčního osobního certifikátu PostSignum, příp. na základě přihlašovacího jména (číslo Smlouvy + e-mailová adresa) a hesla (zvolí si přihlašovaná osoba).
- Zákaznický portál umožňuje přehled všech vydaných certifikátů se zobrazením jejich aktuálního stavu, možnost třídění a výstupů dle různých kritérií (např. typ certifikátu, období vydání nebo ukončení platnosti certifikátu), a dále správu Žadatelů o certifikát (např. přidání, změna údajů nebo blokáce žadatelů, zneplatnění certifikátu). Zákaznický portál umožňuje přehled o počtu vydaných časových razítek za různá období a za jednotlivé účty nebo souhrnně, a dále správu účtů pro odběr časových razítek (např. přidání, změna, blokáce účtu).
- Zákaznický portál je možné pomocí webové služby propojit přímo s aplikacemi Zákazníka. Žádost o zřízení webové služby lze zadat přímo v Zákaznickém portálu.
- (32) **Zákazníkem** se rozumí právnická osoba (či obdobný subjekt), podnikající fyzická osoba nebo fyzická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu v souladu a za podmínek stanovených těmito VOP.
- (33) **ZASS** se rozumí zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- (34) **ZEI** se rozumí zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů.
- (35) **ZEP** se rozumí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. Zákon byl zrušen prostřednictvím ZSVDET. Povinnosti dle ust. § 6 odst. 5 až 8 ZEP zůstávají zachovány (viz ZSVDET).

- (36) **Zprávou pro uživatele** se rozumí informační dokument obsahující přehled o hierarchii Certifikačních autorit PostSignum QCA a PostSignum VCA a autority časového razítka PostSignum TSA, a dále informace o právech a povinnostech držitelů certifikátů PostSignum, žadatelů o časové razítko a spoléhajících se stran.
- (37) **ZSSP** se rozumí zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
- (38) **ZSVDET** se rozumí zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- (39) **Žadatelem** se rozumí Zákazník (fyzická osoba nebo podnikající fyzická osoba) nebo pracovník Zákazníka, kteří mají právo žádat o vydání certifikátu podle některé z platných Certifikačních politik.

Výše uvedené pojmy mají shodný význam bez ohledu na to, zda jsou používány s malým či velkým písmenem, v singuláru či plurálu, pokud není v těchto VOP výslovně stanoveno jinak.

Článek 2

Zřízení a ukončení poskytování Služeb, podmínky Služeb

- (1) Smlouvu je možné uzavřít v písemné – listinné formě na kterémkoli obchodním místě Certifikační autority, popř. Externí registrační autority (ERA) (pro některé Služby). Smlouvu je možné uzavřít též v písemné – elektronické formě prostřednictvím aplikace Certifikát Online. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. Smluvní formuláře a seznam obchodních míst Certifikační autority jsou k dispozici na internetových stránkách www.postsignum.cz. Smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- (2) Pro účely vydání certifikátu je nutné, před podáním žádosti o vydání certifikátu, provést Žadatelem, tzv. preregistraci, která spočívá ve vygenerování ID žádosti (generování veřejného a soukromého klíče) zaslané Poskytovateli. Bližší informace naleznete na internetových stránkách www.postsignum.cz a v příslušných Certifikačních politikách.
- (3) Poskyvatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech neuzavřít se Zákazníkem Smlouvu nebo nevydat certifikát (nesplnění stanovených podmínek ze strany Zákazníka či Žadatele o certifikát).
- (4) Vedle VOP se poskytování Služeb řídí příslušnými aktuálními Certifikačními politikami, Podmínkami k příslušné Službě, Ceníkem a uzavřenou Smlouvou.
- (5) Specifikace Služeb včetně technických informací a údajů o používaných postupech a úrovních Služeb pro jednotlivé typy Služeb jsou obsaženy v Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- (6) Aktuální ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
- (7) Aktuální znění veškerých souvisejících dokumentů k poskytovaným Službám (Certifikační politiky, Podmínky apod.) jsou k dispozici na internetových stránkách www.postsignum.cz, popř. na obchodních místech Certifikační autority.
- (8) Aktuální znění Certifikačních politik a Podmínek k příslušné Službě sjednané ve Smlouvě se stávají součástí Smlouvy spolu s VOP a Ceníkem, a to ke dni uzavření Smlouvy.
- (9) Smlouva může být předčasně ukončena (vždy v písemné formě):
- dohodou obou smluvních stran,
 - výpovědí kteroukoli ze smluvních stran bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - výpovědí Zákazníka z důvodu jednostranné změny VOP a/nebo Ceníku Poskytovatelem. Výpovědní doba uplyne posledním dnem účinnosti jednostranně měněných VOP a/nebo Ceníku za předpokladu, že byla výpověď Zákazníka doručena Poskytovateli nejpozději 1 pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti nového znění VOP a/nebo Ceníku.
 - odstoupením od Smlouvy při podstatném porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou.
- (10) Spotřebitel nemůže bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy, jejímž předmětem plnění je:
- poskytování Služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplat, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Poskyvatel před uzavřením Smlouvy poučil Spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od Smlouvy,
 - digitální obsah, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Poskyvatel před uzavřením Smlouvy sdělil Spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy.
- (11) Spotřebitel může odstoupit od Smlouvy, je-li Poskyvatel v prodlení se zpřístupněním Služeb. Spotřebitel může od Smlouvy odstoupit, nesplní-li Poskyvatel svoji povinnost bez zbytečného odkladu poté, co jej Spotřebitel vyzval k plnění nebo v dodatečné lhůtě, na níž se strany výslovně dohodly.

- (12) Spotřebitel může od Smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zjevné, že Poskytovatel Služby neposkytne anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření Smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné; § 1980 občanského zákoníku se nepoužije. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, použijí se § 2389n až 2389p občanského zákoníku obdobně.
- (13) Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy při podstatném porušení povinnosti Poskytovatelem musí Spotřebitel o svém odstoupení od Smlouvy informovat Poskytujícího formou jednostranného právního jednání, a to písemně na adresu Česká pošta, s.p., Poštovní příhrádka 99, 225 99 Praha 025 nebo e-mailem na e-mailovou adresu reklamace.postsignum@cpost.cz. Pro tyto účely může Spotřebitel použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy viz webové stránky www.postsignum.cz sekce Dokumenty, návody a jiné soubory » Jak reklamovat služby Certifikační autority, není to však jeho povinností.
- (14) Ukončením Smlouvy není Zákazník zbaven povinnosti vyrovnat veškeré dluhy vzniklé v důsledku používání Služeb a učinit veškeré úkony, které nesnesou odkladu a které jsou nutné k zabránění vzniku újmy třetí straně. Jakékoli ustanovení Smlouvy, které s ohledem na svůj charakter přetrvává i po ukončení Smlouvy (např. ochrana obchodního tajemství, záruky, smluvní pokuty) se uplatní neohledně na ukončení Smlouvy.
- (15) Zákazník je povinen zejména:
- poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné informace,
 - neprodleně informovat Poskytovatele o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, ve vystaveném certifikátu,
 - nakládat se soukromým klíčem obezřetně v souladu s příslušnou Certifikační politikou a s platnými právními předpisy,
 - neprodleně informovat Poskytovatele o podezření zneužití či zneužití soukromého klíče a skutečnostech, které vedou ke zneplatnění certifikátu,
 - včas požádat o zneplatnění certifikátu.
- (16) Poskytovatel je povinen zejména:
- poskytovat Certifikační služby v souladu s Certifikačními politikami, Podmínkami k příslušné Službě, uzavřenou Smlouvou a povinnostmi uloženými právními předpisy.
- (17) Bližší informace o právech a povinnostech Poskytovatele, Zákazníka a Žadatele o certifikát jsou uvedeny zejména v Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- Žadatel o certifikát musí být při vydávání prvotního kvalifikovaného osobního certifikátu fyzicky přítomen z důvodů ověření totožnosti, nebo v případě využití aplikace Certifikát Online je totožnost Žadatele o certifikát prokázána prostřednictvím prostředku pro elektronickou identifikaci s úrovní záruky „vysoká“ v souladu s platnými právními předpisy (ZEL, Nařízení eIDAS). Pro vydání prvotního certifikátu nelze zplnomocnit svého zástupce. Pro účely vydání následného certifikátu je totožnost Žadatele o certifikát ověřována kontrolou elektronického podpisu na žádosti o následný certifikát. V případě, kdy žadatel není schopen vytvořit elektronický podpis platným certifikátem (certifikát je prošlý nebo zneplatněný), není možné požádat o následný certifikát a žadatel musí postupovat jako při vydání prvotního certifikátu.
- (18) Platnost vydávaných certifikátů je uvedena v příslušné Certifikační politice a v Ceníku na internetových stránkách Poskytovatele www.postsignum.cz. Po uplynutí platnosti certifikátu nedochází k jeho automatické obnově. Platnost certifikátu skončí uplynutím doby platnosti nebo jeho zneplatněním a zveřejněním na seznamu zneplatněných certifikátů (CRL).
- (19) Žadateli o certifikát je zaslán odkaz na přijetí vydaného certifikátu na jeho e-mailovou adresu. Na přijetí vydaného certifikátu má v tomto případě 59 kalendářních dní ode dne vydání certifikátu. Po uplynutí této lhůty je nepřijatý certifikát automaticky zneplatněn.

Článek 3

Přehled Certifikačních služeb

- (1) Poskytování Certifikačních služeb zahrnuje následující Služby:

- **Vydávání kvalifikovaných a komerčních certifikátů PostSignum včetně Doplnkových služeb a služeb souvisejících s ověřením stavu certifikátu**

Poskytnutí Služby je podmíněno poskytnutím údajů pro vydání certifikátu a specifikací parametrů Služby (např. typ certifikátu). Tato Služba (včetně služeb souvisejících s ověřením stavu certifikátu) je poskytovaná automaticky po uzavření Smlouvy. Doplnkové služby jsou poskytovány na základě požadavku Zákazníka, popř. Pověřené osoby, kdykoliv po dobu trvání Smlouvy. Zákaznický portál je poskytován automaticky po uzavření Smlouvy pro Zákazníky (právnícké osoby, podnikající fyzické osoby).

- **Poskytování klientské registrační autority PostSignum**

Poskytování této Služby je možné pouze v rámci Služby vydávání kvalifikovaných a komerčních certifikátů PostSignum. Tato Služba je poskytována na základě požadavku Zákazníka, popř. Pověřené osoby, kdykoli po dobu trvání Smlouvy.

- **Poskytování kvalifikovaných časových razítek PostSignum**

Tato Služba je poskytována na základě požadavku Zákazníka, popř. Pověřené osoby, kdykoli po dobu trvání Smlouvy.

Článek 4

Zprovoznění Služeb

- (1) Zprovoznění Služeb je popsáno v jednotlivých Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě. Poskytovatel se zavazuje, že vyvine odpovídající úsilí ke zprovoznění Služeb dle uzavřené Smlouvy.
- (2) Zákazník se zavazuje, že vyvine odpovídající úsilí ke splnění veškeré součinnosti, nezbytné pro zprovoznění Služeb ze strany Zákazníka, uvedené v dokumentech dle předchozího odstavce.
- (3) Technické požadavky pro poskytování Služeb jsou uvedeny v E-shopu u konkrétní Služby, případně v příslušné Certifikační politice. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost Služeb při nesplnění technických požadavků Zákazníkem a taková nefunkčnost či zhoršená funkčnost není vadou Služby.

Článek 5

Pravidla komunikace

- (1) Smluvní strany se zavazují při poskytování a užívání Služeb dodržovat pravidla komunikace s ostatními uživateli Služeb nebo mezi sebou, dodržovat formáty nebo protokoly zpráv a pravidla zabezpečení definovaná v těchto VOP a v příslušných Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- (2) Zákazník a Poskytovatel se vzájemně zavazují, že v případě sporů nebo správních řízení souvisejících se Službami, budou uznávat auditní záznam, tj. historický přehled o přenášených datových zprávách pořízený v systému Poskytovatele, jako plnohodnotný důkazní materiál, pokud se neprokáže něco jiného.
- (3) Zákazník a Poskytovatel se dále zavazují, že nenapadnou platnost a závaznost vzájemné elektronické komunikace a/nebo komunikace mezi Zákazníky v rámci poskytování Služeb pouze s odkazem na elektronickou formu této komunikace.

Článek 6

Bezpečnost a archivace

- (1) Zákazník a Poskytovatel uznávají, že pro zajištění bezpečnosti Služeb je třeba úsilí a odpovídající rovnováhy odpovědností obou stran. Zákazník a Poskytovatel se zavazují zajistit své závazky ze Smlouvy, týkající se bezpečnosti, v souladu s platnými právními předpisy.
- (2) Poskytovatel je povinen zajistit v rámci poskytování Služeb odpovídající bezpečnost elektronické komunikace s přihlédnutím k rizikům obvykle předvídaným v čase poskytování příslušné Služby a s vynaložením komerčně přiměřených nákladů. Popis základních bezpečnostních rizik a jim odpovídajících bezpečnostních opatření Poskytovatele je obsažen v příslušných Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě. Přes úsilí Poskytovatele k zajištění bezpečnosti Služeb nemůže Poskytovatel zaručit, že přijatá opatření pokrývají veškerá bezpečnostní rizika. Bezpečnostní rizika, která podle znalostí a zkušeností Poskytovatele nejsou pokryta opatřeními Poskytovatele, jsou uvedena v příslušných Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- (3) Pokud se Poskytovatel dozví o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, bude o tom neprodleně informovat Zákazníka způsobem uvedeným v příslušných Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- (4) V případě výskytu specifických bezpečnostních rizik je Poskytovatel oprávněn přijmout i bez souhlasu Zákazníka opatření vedoucí k minimalizaci potenciální újmy.
- (5) V odůvodněných případech je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služeb (viz Článek 11 níže).
- (6) V rámci zabezpečení Služeb si Poskytovatel vyhrazuje právo jednostranně měnit požadavky na softwarové či hardwarové platformy Zákazníka či vyžadovat instalaci jiné verze dodaných produktů nebo jiného produktu u Zákazníka v rozsahu nutném k takovému zabezpečení. Poskytovatel se zavazuje informovat Zákazníka o takových vyžadovaných změnách s dostatečným předstihem.
- (7) V rámci zajištění bezpečnosti Služeb si Poskytovatel vyhrazuje právo jednostranně měnit specifikace Služeb v rámci Certifikačních politik a/nebo Podmínek k příslušné Službě, a to vždy jen v nezbytně nutném rozsahu, po nezbytně dlouhou dobu a na základě předchozího oznámení Zákazníkům. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit Certifikační politiky a Podmínky k příslušné Službě i z jiných důvodů, avšak každou takovou změnu je povinen oznámit všem Zákazníkům alespoň 30 kalendářních dnů předtím, než každá taková změna nabude účinnosti. Oznámení se provede zveřejněním na internetových stránkách www.postsignum.cz.
- (8) Poskytovatel zajišťuje ochranu osobních údajů v souladu s Článkem 7 níže.

- (9) Zákazník se zavazuje v rámci zajištění svých bezpečnostních povinností při odebrání Služeb dodržovat veškerá ustanovení těchto VOP, Smlouvy a příslušných Certifikačních politik a Podmínek k příslušné Službě, jakož i dalších dokumentů ujednaných mezi smluvními stranami. Zákazník výslovně uznává, že jakékoliv nedodržení ujednaných pravidel může způsobit újmu dalším Zákazníkům nebo třetím osobám.
- (10) Zákazník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech zjištěných problémech a/nebo mimořádných stavech a možných souvislostech e-mailem, ve výjimečných případech rovněž telefonicky. Kontaktní informace jsou uvedeny na internetových stránkách www.postsignum.cz, v aktuálních Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- (11) Pokud není výslovně uvedeno jinak ve Smlouvě, Zákazník není oprávněn, jakkoliv technicky zasahovat do jakýchkoliv Služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- (12) Zákazník se dále zavazuje, že:
- a) neumožní využívání Služeb či jejich součástí třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele; pro účely jasnosti, Zákazníci jsou oprávněni používat pro účely elektronické komunikace s třetími osobami certifikáty, které jim Poskytovatel vydal,
 - b) neumožní zneužití Služeb neoprávněným spojením se systémem pro poskytování Služeb Poskytovatele, zásahem do systému pro poskytování Služeb Poskytovatele, manipulací, podvodným jednáním nebo jinými nezákonnými způsoby a prostředky,
 - c) nedojde jednáním Zákazníka ke zneužití získáváním nebo pokusem o získání, falšování nebo ničení datových zpráv, postupů nebo informací jiných Zákazníků,
 - d) uvede Poskytovateli v souvislosti s přípravou Smlouvy úplné a pravdivé údaje,
 - e) nedojde jednáním Zákazníka ke zneužití Služeb používáním poskytovaných Služeb k účelům nebo způsobem porušujícím přímo nebo nepřímo platné právní normy,
 - f) zajistí důvěrnost autentizačních informací potřebných pro ověření identity Žadatele při podávání žádosti o časové razítko.
- (13) Poruší-li Zákazník nebo jím pověřený uživatel své povinnosti uvedené ve Smlouvě podstatným způsobem, je Poskytovatel oprávněn s okamžitou platností ukončit poskytování veškerých Služeb dle příslušné Smlouvy. Poskytovatel bude o ukončení poskytování Služeb Zákazníka informovat. Zákazník nemá v tomto případě právo na náhradu újmy, která by mu ukončením poskytování Služeb vznikla.
- (14) Zákazník se zavazuje vyvíjet s Poskytovatelem nezbytnou součinnost a předávat Poskytovateli bez zbytečného odkladu veškeré informace, jež mohou mít vliv na plnění povinností dle uzavřené Smlouvy. Pokud Zákazník zjistí v souvislosti s poskytováním Služeb jakoukoliv nesrovnalost, neúplnost nebo chybu, neprodleně informuje Poskytovatele.
- (15) Zákazník plně odpovídá za bezpečnost své softwarové a hardwarové platformy.
- (16) V souladu s čl. 19 Nařízení eIDAS Poskytovatel přijal vhodná technická a organizační opatření k řízení rizik ohrožujících bezpečnost jím poskytovaných služeb vytvářejících důvěru, mezi něž patří i některé Certifikační služby. S ohledem na nejnovější technologický vývoj zajišťují opatření úroveň bezpečnosti, která je přiměřená míře rizika. Zejména jsou přijata opatření k zabránění bezpečnostním incidentům, k minimalizaci jejich dopadů a k informování zúčastněných stran o nepříznivých dopadech těchto incidentů.
- (17) Poskytovatel přijal vhodná opatření proti padělání a odcizení dat (např. ověřování totožnosti Žadatele, záznamy a změny uložených dat jsou prováděny pouze oprávněnými osobami Poskytovatele, certifikáty obsahují přesné, pravdivé a úplné údaje poskytnuté Zákazníkem, popř. Žadatelem).
- (18) Dle Nařízení eIDAS na Poskytovatele spadá ohlašovací povinnost o každém narušení bezpečnosti nebo ztrátě integrity, jež mají významný dopad na poskytovanou Službu nebo na uchovávané osobní údaje, a to bez zbytečného odkladu a v každém případě do 24 hodin od okamžiku, kdy toto narušení Poskytovatel zjistil. Může-li mít narušení bezpečnosti nebo ztráta integrity nepříznivý dopad na fyzickou nebo právnickou osobu, již byla Služba poskytnuta, vyrozumí Poskytovatel Služeb o daném narušení bezpečnosti nebo dané ztrátě integrity bez zbytečného odkladu také tuto fyzickou nebo právnickou osobu.
- (19) Poskytovatel dále plní povinnosti vyplývající z ustanovení § 19 odst. 7 ZSVDET.
- (20) Dle ustanovení § 3 odst. 1 ZSVDET uchovává Poskytovatel dokumenty související s vydáváním kvalifikovaných certifikátů (pro elektronické podpisy, elektronické pečeti, autentizaci internetových stránek) a kvalifikovaných elektronických časových razítek po dobu 10 let od okamžiku ukončení platnosti certifikátu. Po ukončení doby uvedené v předchozí větě uchovává Poskytovatel dle ustanovení § 3 odst. 2 ZSVDET po dobu následujících 15 let údaje, na základě kterých byla ověřena totožnost Žadatele o vydání kvalifikovaného certifikátu (pro elektronické podpisy nebo elektronické pečeti) nebo totožnost fyzické osoby oprávněné jednat za právnickou osobu žádající o vydání kvalifikovaného certifikátu pro elektronickou pečeť.
- (21) Při nakládání s uchovávanými dokumenty se dále postupuje dle Nařízení eIDAS a ZASS.

Článek 6a

Předávání dat na výměnných médiích

- (1) Na pobočkách Poskytovatele nejsou výměnná média akceptována.

Článek 7

Osobní údaje, důvěrné informace a obchodní tajemství

Ochrana a zpracování osobních údajů

- (1) Poskytovatel zajišťuje zákonné zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR.
- (2) V souvislosti s poskytováním Certifikačních služeb a na základě uzavřené Smlouvy zpracovává Poskytovatel z pozice správce (určuje účel a prostředky zpracování) osobní údaje Zákazníků (viz také níže v odst. (7) tohoto Článku 7 VOP), příp. pracovníků Zákazníků (viz také níže v odst. (8) tohoto Článku 7 VOP).
- (3) U pracovníků Zákazníků a Žadatelů o vydání certifikátu se jedná o zpracování osobních údajů:

Kontaktních osob – zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon** (jsou uvedeny ve Smlouvě za účelem vzájemné komunikace Poskytovatele a Zákazníka ve sjednaném rozsahu a pro účely plnění Služeb).

Pověřených osob – zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, rodné příjmení, místo narození, rodné číslo nebo datum narození, pohlaví, státní příslušnost, e-mailová adresa, telefon** (jsou uvedeny ve Smlouvě za účelem vzájemné komunikace Poskytovatele a Zákazníka ve sjednaném rozsahu a pro účely plnění Služeb) a případně další údaje získané prostřednictvím ISZR

Oprávněných osob – zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, e-mailová adresa** (jsou případně uvedeny Pověřenou osobou v Zákaznickém portálu pro účely náhledu do Zákaznického portálu).

Žadatelů o certifikát – zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, rodné příjmení, místo narození, rodné číslo nebo datum narození, pohlaví a státní příslušnost, adresa, typ, číslo a platnost osobního dokladu, e-mailová adresa, sériové číslo vydaného certifikátu, osobní číslo pracovníka** (jedná-li se o pracovníka Zákazníka) jsou uvedeny ve Smlouvě, ve formulářích Údaje pro vydávání certifikátů/Seznam žadatelů – úvodní list a údaje pro vydávání certifikátů, v žádosti o vydání certifikátu, případně v Zákaznickém portálu pouze pro účely vydání, blokace, zneplatnění a další správy certifikátů, či následné identifikace držitele certifikátu, a případně další údaje získané prostřednictvím ISZR.

- (4) Dále mohou být zpracovávány osobní údaje (dle rozsahu požadovaných Služeb):

Žadatele o certifikát obsažené ve formulářích MPSV v souladu se ZSSP zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, rodné příjmení, datum narození a adresa**. Příslušné formuláře jsou nejdéle do 3 měsíců ode dne podání žádosti o vydání certifikátu předány MPSV. Jedná se o zpracování v souvislosti s přidělením Identifikátoru klienta MPSV na žádost Zákazníka.

Kontaktní osoby Zákazníka obsažené v objednávkě Mobilní registrační autority (MRA) zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon**. Jedná se o zpracování v souvislosti s poskytováním Doplňkové služby Mobilní registrační autority (MRA).

Účastníků Zákazníka obsažené v požadavku na vykonání ceremoniálu při úschově soukromých klíčů zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, e-mailová adresa**. Jedná se o zpracování v souvislosti s poskytováním Doplňkové služby úschovy soukromých klíčů.

Operátorů Zákazníka obsažené v seznamu operátorů zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení**. Jedná se o zpracování v souvislosti s poskytováním Služby klientské registrační autority (KRA).

Osoby předkládající Seznam žadatelů za Zákazníka obsaženého ve formuláři Seznam žadatelů – úvodní list a údaje pro vydávání certifikátů zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefon** v případě, že se jedná o zmocněnce Zákazníka. Jedná se o zpracování v souvislosti s vydáváním certifikátů Žadatelům – pracovníkům Zákazníka.

- (5) Osobní údaje Zákazníků, příp. pracovníků Zákazníků jsou zpracovávány v nezbytném rozsahu v listinné i elektronické formě pouze pro účely související s plněním Smlouvy po dobu trvání Smlouvy a pro účely plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z právních předpisů a souvisejících s poskytovanými Certifikačními službami (povinná archivace apod.) po dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou pro splnění účelů zpracování. Právními tituly pro zpracování osobních údajů je tedy plnění Smlouvy a případně též plnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje.
- (6) Osobní údaje jsou Poskytovateli předávány Zákazníkem v rámci uzavřené Smlouvy (údaje kontaktních osob, Pověřených osob, žadatelů o certifikát), popř. Pověřenými osobami Zákazníka (údaje Oprávněných osob, Žadatelů o certifikát, jedná-li se o pracovníky Zákazníka), prostřednictvím ISZR, Zákaznického portálu

Poskytovatele nebo na základě k tomu určených zákaznických formulářů, popř. v rámci dokumentů uvedených v odst. (4) výše.

- (7) **V případě, že je Zákazníkem fyzická osoba, popř. podnikající fyzická osoba, vystupuje Poskytovatel jako správce osobních údajů Zákazníka:**

V souvislosti s poskytováním Certifikačních služeb dle uzavřené Smlouvy jsou za účelem poskytnutí sjednaných Certifikačních služeb (prokázání totožnosti Zákazníka, příp. následné identifikace vlastníka certifikátu) Poskytovatelem zpracovávány osobní údaje Zákazníka zejména v rozsahu **křestní jméno, příjmení, rodné příjmení, místo narození, rodné číslo nebo datum narození, pohlaví a státní příslušnost, typ, číslo a platnost osobního dokladu, e-mailová adresa, telefon, adresa, IČO, sériové číslo vydaného certifikátu a případně další údaje získané prostřednictvím ISZR**. E-mailová adresa, telefon a adresa Zákazníka slouží současně pro zasílání informačních zpráv týkajících se poskytovaných Certifikačních služeb (informování o zpracování zákaznických formulářů, vydání certifikátů, zneplatnění certifikátů atd.).

Osobní údaje Zákazníka a Žadatele o certifikát jsou předmětem ochrany osobních údajů podle platných právních předpisů, zejména Nařízení GDPR. Poskytovatel jako správce zpracovává osobní údaje Zákazníka a Žadatele o certifikát v rozsahu, ve kterém mu byly poskytnuty **ve Smlouvě, ve formuláři Údaje pro vydávání certifikátů, popř. Seznam žadatelů - úvodní list a údaje pro vydávání certifikátů, popř. Změna údajů pro vydávání certifikátů, v žádosti o vydání certifikátu či prostřednictvím ISZR**, a to v nezbytném rozsahu, v listinné i elektronické formě, ručně i automatizovaně, pouze pro účely související s plněním Smlouvy po dobu trvání Smlouvy, a pro účely plnění povinností poskytovatele vyplývajících z právních předpisů a souvisejících s poskytovanými službami (povinná archivace apod.) po dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů. V případě, že je na žádost Zákazníka přidělen do certifikátu Identifikátor klienta MPSV, jsou v souladu se ZSSP poskytnuté údaje Žadatele o vydání certifikátu v rozsahu **křestní jméno, příjmení, rodné příjmení, datum narození a adresa** předány MPSV na k tomu určeném formuláři MPSV. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou pro splnění účelů zpracování.

Poskytnutí osobních údajů Zákazníkem a Žadatelem o certifikát je dobrovolné, v případě neposkytnutí osobních údajů, však nelze poskytovat Certifikační služby. Osobní údaje jsou zpracovávány prostřednictvím zaměstnanců správce osobních údajů a prostřednictvím třetích osob (zpracovatelů) na základě smluv o zpracování osobních údajů nebo jim obdobných za podmínek Nařízení GDPR. Dále mohou být osobní údaje zpřístupněny pouze osobám k tomu oprávněným zákonem. Jiným subjektům osobní údaje předávány nebudou, ledaže se jedná o výslovný požadavek Zákazníka (viz výše Identifikátor klienta MPSV). Osobní údaje budou uchovávány zabezpečeně ve výše uvedených formách. Zákazník a Žadatel o certifikát mají právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů.

Jakým způsobem lze tato práva uplatnit a další související informace jsou obsaženy na webových stránkách Poskytovatele <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/ochrana-osobnich-udaju-gdpr>.

Akceptací těchto VOP, příp. podpisem žádosti o vydání certifikátu, bere Zákazník na vědomí zpracování svých osobních údajů v rozsahu a za podmínek stanovených těmito VOP.

- (8) **V případě, že je Zákazníkem právnická osoba, vystupuje Poskytovatel jako společný správce osobních údajů pracovníků Zákazníka (tato ustanovení VOP se použijí i pro Zákazníka – podnikající fyzickou osobu, je-li předmětem sjednaných Certifikačních služeb vydávání certifikátů pracovníkům takového Zákazníka):**

Na základě Smlouvy uzavřené smluvními stranami a při poskytování Certifikačních služeb dochází ke zpracování osobních údajů pracovníků Zákazníka (dále též jen „subjektů údajů“). Smluvní strany stanoví společně účely a prostředky zpracování osobních údajů subjektů údajů v souvislosti s poskytováním Certifikačních služeb a ve smyslu čl. 26 Nařízení GDPR uzavírají ke dni uzavření Smlouvy ujednání o zpracování osobních údajů společnými správci (dále jen „ujednání o zpracování“) ve znění tohoto odstavce VOP.

Předmětem ujednání o zpracování je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování osobních údajů subjektů údajů ve smyslu ujednání o zpracování a Nařízení GDPR, a to po dobu trvání ujednání o zpracování a v souladu s Nařízením GDPR.

Smluvní strany se zavazují, v souladu se vzájemnými pokyny, zpracovávat osobní údaje subjektů údajů, a to v rámci poskytování Certifikačních služeb na základě a v souladu s uzavřenou Smlouvou, dle Nařízení GDPR a v rozsahu a za podmínek stanovených ujednáním o zpracování, a zajistit osobním údajům dostatečnou ochranu.

Zákazník je správcem osobních údajů subjektů údajů v souvislosti s jejich pracovním či obdobným vztahem k Zákazníkovi a s tím souvisejícími činnostmi. Poskytovatel je správcem osobních údajů subjektů údajů (konkrétně Žadatelů o certifikát – pracovníků Zákazníka) v souvislosti s poskytováním Certifikačních služeb. Osobní údaje subjektů údajů jsou zpracovávány pro účely řádného plnění uzavřené Smlouvy a pouze v nezbytném rozsahu.

Smluvní strany jsou povinny zavázat povinností mlčenlivosti všechny své zaměstnance nebo jiné fyzické osoby, které v rámci plnění svých pracovních povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu ujednání o zpracování a v souvislosti s uzavřenou Smlouvou. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení uzavřené Smlouvy

po dobu neurčitou, bez ohledu na ustanovení o dalších závazcích mlčenlivosti. Každá osoba nakládající s osobními údaji, je povinna dodržovat mlčenlivost a pravidla na ochranu soukromí ve všech oblastech.

Zpracovávány jsou pouze osobní údaje, které jsou získány smluvními stranami od subjektů údajů, příp. získány prostřednictvím ISZR či předány mezi smluvními stranami v souladu s uzavřenou Smlouvou a těmito VOP. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s Nařízením GDPR, tj. zejména ke stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a předmětu uzavřené Smlouvy. Smluvní strany zpracovávají osobní údaje v souladu s účelem, ke kterému byly shromážděny, a ke kterému jim byly předány, a uchovávají osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování.

Smluvní strany jsou povinny okamžitě se vzájemně informovat, pokud se domnívají, že dochází k porušení Nařízení GDPR nebo předpisů na ochranu osobních údajů nebo si oznámit všechny skutečnosti, které by mohly bránit řádnému poskytování předmětu plnění ujednání o zpracování, resp. uzavřené Smlouvy.

Smluvní strany odpovídají za škodu, která vznikne subjektům údajů, jejichž osobní údaje jsou smluvními stranami zpracovávány.

Dojde-li z jakéhokoliv důvodu (např. z důvodu legislativních změn) k nutnosti změny znění ujednání o zpracování, zavazují se smluvní strany vzájemně o takových změnách informovat a nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dnů od předání informací dle tohoto odstavce VOP zahájit jednání o změně ujednání o zpracování.

Smluvní strany jako společní správci osobních údajů subjektů údajů transparentním způsobem vymezují své podíly na odpovědnosti za plnění povinností podle Nařízení GDPR. Informační povinnost a výkon práv subjektů údajů umožňuje každá ze smluvních stran ve směru k subjektům údajů samostatně. Zákazník je povinen odpovídajícím způsobem informovat subjekty údajů, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním uzavřené Smlouvy Poskytovateli předává, a to včetně sdělení informace o rozsahu a účelu poskytnutí jejich osobních údajů Poskytovateli. Poskytovatel informuje subjekty údajů (tj. Žadatele o vydání certifikátu) a umožňuje jim výkon práv v souvislosti s poskytováním Certifikačních služeb, které jsou poskytovány na základě uzavřené Smlouvy se Zákazníkem.

Smluvní strany jsou povinny zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů odpovídající úrovni v souladu s Nařízením GDPR a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům ze strany osob, které nejsou oprávněny se s nimi seznamovat nebo jakkoliv s nimi nakládat, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. To vše bude učiněno s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjektů údajů. Každá ze smluvních stran provede vhodná technická a organizační opatření, aby zajistila úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku. Popis způsobu zpracování osobních údajů včetně jejich náležitého zabezpečení je ze strany Poskytovatele popsán v těchto VOP, Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Certifikační službě. Mezi taková opatření patří zejména přesně stanovená pravidla pro práci s danými datovými soubory, nakládání s dokumenty obsahujícími osobní údaje subjektu údajů pouze k tomu určenými, řádně poučenými pracovníky, zajištění místností a počítačů s databázemi proti vniknutí třetích osob.

Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti při zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném Nařízením GDPR a poskytovat si vzájemnou součinnost při plnění požadavků Nařízení GDPR. Smluvní strany se zavazují poskytnout si součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení osobních údajů, k ohlašování případů porušení zabezpečení, k posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, a případně též ke konzultacím s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež mají obě smluvní strany k dispozici.

Jakákoliv třetí osoba (vyjma zaměstnanců smluvních stran), která jedná z jejich pověřením a má přístup k osobním údajům, může tyto osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynu této smluvní strany, ledaže jí zpracování osobních údajů ukládají právní předpisy. Každá ze smluvních stran přijme opatření pro zajištění tohoto požadavku a zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nevztahuje-li se na ně zákonná povinnost mlčenlivosti.

Každá ze smluvních stran odpovídá za své zaměstnance, kteří v rámci plnění stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji a jsou povinni v souladu s obecně platnými právními předpisy zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Každá ze smluvních stran je povinna dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany svých zaměstnanců.

Každá ze smluvních stran odpovídá za případné zpracovatele, pokud je zapojí do procesu zpracování osobních údajů. Smluvní strany jsou povinny vybírat zpracovatele na základě zvážení záruk těchto zpracovatelů, tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s osobními údaji, které se smluvní strany zavázaly dodržovat.

Smluvní strany uzavírají ujednání o zpracování na dobu určitou, a to na dobu trvání související uzavřené Smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny bezodkladně po ukončení související uzavřené Smlouvy zajistit ukončení zpracovávání osobních údajů subjektů údajů pro účely uvedené v ujednání o zpracování a tyto osobní údaje

vymazat či jinak technicky odstranit, pokud právní předpisy nestanoví jinak (např. archivace) nebo uložení osobních údajů není nezbytné k ochraně práv a oprávněných zájmů dané smluvní strany.

Akceptací těchto VOP bere Zákazník na vědomí uzavření ujednání o zpracování osobních údajů subjektů údajů v rozsahu a za podmínek stanovených těmito VOP.

- (9) Vydané certifikáty, u nichž Zákazník vyslovil souhlas se zveřejněním ve smyslu ustanovení § 6 odstavec 5 písm. d) zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, kdy platnost této části zákona zůstala zachována na základě ustanovení § 19 odst. 7 zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce, je možné vyhledat a stáhnout na webových stránkách Poskytovatele po převzetí certifikátu žadatelem. Certifikáty je možné vyhledat buď na základě znalosti sériového čísla vydaného certifikátu nebo e-mailové adresy, která je v certifikátu uvedena.
- (10) Přijatá opatření na ochranu osobních údajů jsou kromě těchto VOP dále zdokumentována podrobně v Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.

Jedná se zejména o opatření, kdy:

- jsou přijata opatření vedoucí k zamezení neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, úniku, vyžrazení, ztrátě osobních údajů, a neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám;
- systémy pro automatizovanou zpracování osobních údajů jsou spravovány pouze oprávněnými osobami;
- fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovanou zpracování osobních údajů mají přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- existují záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány (logování apod.);
- je zabráněno neoprávněnému přístupu k datovým nosičům nesoucím osobní údaje;
- jsou zpracovány postupy sloužící k ochraně osobních údajů;
- jsou zpracovány postupy sloužící ke zjištění, zda nedošlo k porušení ochrany osobních údajů (například ke ztrátě nebo modifikaci dat);
- je zajištěna integrita a dostupnost informací;
- jsou uzavírány smlouvy o zpracování osobních údajů s externími subjekty;
- jsou pravidelně monitorovány a kontrolovány procesy zpracování osobních údajů;
- jsou pravidelně školeni zaměstnanci Poskytovatele v metodách, postupech a v bezpečnosti;
- jsou přijata opatření k zajištění ochrany před škodlivým programovým vybavením;
- je udržován systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti.

- (11) Zpracování osobních údajů je prováděno výlučně v členském státě Evropské unie (EU) nebo v členském státě Evropského hospodářského prostoru (EHP).
- (12) Identifikační údaje Zákazníka o záležitostech, které vypovídají o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti, mohou být vedeny v informačních databázích o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele ve smyslu ust. § 20z a následujících, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („zákon o ochraně spotřebitele“).
- (13) Další doplňující informace (vedle těchto VOP) související se zpracováním osobních údajů včetně práv s tímto zpracováním souvisejících a o konkrétních registrech jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/ochrana-osobnich-udaju-gdpr>, a v příslušných Certifikačních politikách, Podmínkách k příslušné Certifikační službě, příp. zákaznických formulářích.
- (14) Od 25. 5. 2018 pozbývají platnosti veškerá ujednání týkající se poskytnutí souhlasů subjektů údajů se zpracováním osobních údajů subjektů údajů uvedená ve Smlouvách, Žádostech o vydání certifikátu a příp. dalších dokumentech s uzavřenou Smlouvou souvisejících.

Ochrana důvěrných informací a obchodního tajemství

- (15) Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se smluvními stranami, o nichž se jedna smluvní strana dozví v souvislosti se Smlouvou či podnikem druhé smluvní strany, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- (16) Smluvní strany se zavazují, že informace výše uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nepředá, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu, zachovají je v přísné tajnosti, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním Smlouvy a sjednaných Služeb v souladu s účelem stanoveným Smlouvou. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit

tyto informace výlučně těm svým pracovníkům, kteří jsou pověřeni přípravou a plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. Smluvní strany zabezpečí, aby veškeré převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány, nebyly zhotovovány neevidované kopie, a je-li to možné, před ukončením smluvního vztahu byly všechny dokumenty včetně kopií vráceny druhé smluvní straně.

- (17) Důvěrnými informacemi a obchodním tajemstvím jsou zejména:
- a) skutečnosti uvedené ve Smlouvě, splňují-li parametry obchodního tajemství nebo byly stanoveny smluvními stranami jako důvěrné,
 - b) zápisy z jednání smluvních stran,
 - c) další podklady a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství a budou předávány mezi smluvními stranami při plnění povinností z uzavřené Smlouvy.
- (18) Práva a povinnosti stanovené těmito VOP k ochraně skutečností tvořících obchodní tajemství a důvěrné informace, které byly předány přede dnem ukončení platnosti Smlouvy, platí i nadále po ukončení platnosti příslušné Smlouvy.
- (19) Povinnost plnit ustanovení VOP týkající se ochrany důvěrných informací a obchodního tajemství se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení těchto VOP,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou všeobecně známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem či jiným příslušným subjektem na základě a v souladu se zákonem,
 - f) jsou zveřejněny na základě a v souladu s právním předpisem (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv),
 - g) je Poskytovatel povinen sdělit svému zakladateli.

Článek 8

Cena za poskytované Služby a způsob její úhrady

- (1) Cena za Služby je uvedena v Ceníku platném k datu uzavření Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
- (2) Úhradu za poskytované Služby provede Zákazník v hotovosti na kterémkoliv obchodním místě Certifikační autority, bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele nebo prostřednictvím platební brány nebo **uplatněním Voucheru (tj. předáním unikátního kódu namísto úhrady na obchodním místě či v rámci Certifikátu Online)** nebo na základě faktury (daňového dokladu), kterou Poskytovatel vystaví v souladu se Smlouvou. Poskytovatel vystaví na každou Službu samostatnou fakturu. Termín splatnosti faktury je 14 kalendářních dnů ode dne vystavení. Faktury budou zasílány v elektronické formě prostřednictvím ISDS do datové schránky Zákazníka, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Další možnosti zasílání faktur lze určit ve Smlouvě: na adresu Zákazníka pro zasílání faktur (je-li stanovena) uvedenou ve Smlouvě nebo v elektronické formě na zvolenou e-mailovou adresu Zákazníka (je-li stanovena) ve Smlouvě. Podnikajícím fyzickým osobám může být zaslána faktura pouze v elektronické formě prostřednictvím ISDS do datové schránky nebo na kontaktní e-mailovou adresu žadatele.
- (3) Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Zákazník oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě pěti kalendářních dnů ode dne jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zákazníkovi.
- (4) V případě prodlení se zaplacením ceny Služby je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. v aktuálním znění. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy.
- (5) V případě neuhrazení platby Zákazníkem nejpozději do 45 kalendářních dnů po obdržení písemného oznámení s popisem opožděné platby (upomínky) je Poskytovatel oprávněn neuhrazený certifikát zneplatnit (předčasné ukončení platnosti certifikátu nezakládá nárok na snížení platby za již vydaný certifikát). Další nároky Poskytovatele zůstávají nedotčeny.
- (6) Vydání následného certifikátu je opět zpoplatněno.
- (7) Za zneplatnění certifikátu (předčasné ukončení platnosti certifikátu) není účtován žádný poplatek.

- (8) V případě, kdy Zákazník certifikát zneplatní nebo ho z jakéhokoliv důvodu nevyužívá (změna údajů v certifikátu, nefunkčnost certifikátu ze strany Zákazníka), nemá Zákazník nárok na vrácení poměrné části ceny vydaného certifikátu za nevyužití období, nebylo-li v reklamačním řízení rozhodnuto jinak.

Článek 9

Záruky a Reklamacce

Záruky ve vztahu ke Službám

- (1) Poskytovatel vynaloží odpovídající úsilí, aby podstatným způsobem splnil parametry kvality Služeb, obsažené v příslušných Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě.
- (2) Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi nejnovější verzi Služeb dostupnou v době uzavření Smlouvy.
- (3) Poskytovatel dále zabezpečí, že budou Zákazníkovi poskytovány nezbytné aktualizace Služeb, aby si Služby uchovaly sjednané vlastnosti a že bude na jejich dostupnost upozorněn. Neprovedl-li Zákazník aktualizaci v přiměřené době, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace. Tento odstavec se nepoužije v případě, že Poskytovatel Zákazníka před uzavřením Smlouvy zvlášť upozornil, že aktualizace poskytovány nebudou a Zákazník s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasil.
- (4) Poskytovatel může kdykoli přidávat, měnit nebo odebírat funkce či vlastnosti Služeb, upravovat nebo zavádět omezení pro ukládání nebo jiné funkce, a to na základě oprávněných důvodů, kterými jsou:
 - a) dodržování požadavků zákonů a závazných norem;
 - b) vylepšení stávajících funkcí Služeb.
- (5) Poskytovatel neodpovídá za funkčnost certifikátu či časového razítka při propojení se softwarem třetí strany, je-li nefunkčnost způsobena chybou softwaru třetí strany nebo chybným nastavením. Poskytovatel negarantuje kompatibilitu Služeb se softwarovými aplikacemi, které nejsou výslovně uvedeny na stránkách Poskytovatele www.postsignum.cz. Dále platí, že pokud byla kompatibilita určitých verzí softwaru deklarována, neplatí totéž automaticky pro jejich následující a stejně tak pro předcházející verze těchto softwarů.
- (6) Poskytovatel nenese odpovědnost za neposkytnutí Služeb, za zhoršení kvality Služeb nebo jinou odchylku Služeb od popisu a úrovně Služeb uvedených v Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách k příslušné Službě ani za zpoždění v jejich dodávce, které:
 - a) může být v přiměřené míře přičítáno jednání nebo opomenutí Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo třetích osob najatých Zákazníkem (např. z důvodu nesprávného nebo neoprávněného využívání Služeb poskytnutých v rámci plnění Smlouvy, provozování v rozporu s podmínkami uvedenými v Certifikačních politikách a/nebo Podmínkách);
 - b) nemůže být řešeno Poskytovatelem, protože Zákazník bezdůvodně odmítá zpřístupnit svou síť nebo zařízení za účelem instalace, testování nebo opravy;
 - c) se vyskytne v průběhu jakékoliv plánované údržby nebo reorganizace v souladu s postupy uvedenými ve Smlouvě;
 - d) je způsobeno událostmi vyšší moci;
 - e) je způsobeno přerušením Služeb popsáním v Článku 11 těchto VOP;
 - f) má příčinu mimo oblast řešení Poskytovatelem (např. výpadek systému MPSV při přidělování Identifikátoru klienta MPSV, výpadek telekomunikačního spojení).
- (7) Poskytovatel dále neodpovídá za újmu vyplývající z použití kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis nebo certifikátu pro elektronickou pečeť v období po podání žádosti o jeho zneplatnění, pokud Poskytovatel dodrží definovanou lhůtu pro zveřejnění zneplatněného kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis nebo certifikátu pro elektronickou pečeť na seznamu zneplatněných certifikátů (CRL).

Záruky ve vztahu k nehmotným statkům

- (8) Poskytovatel zaručuje, že je oprávněn poskytnout Zákazníkovi uživatelská práva k nehmotným statkům, uvedeným ve Smlouvě jako součást Služeb. Tato uživatelská práva nebudou zatížena žádnými nároky nebo požadavky třetích osob, které by bránily klidnému užívání Služeb dle podmínek příslušné Smlouvy, a budou prostá všech právních vad.

Reklamacce

- (9) Zákazník je oprávněn reklamovat poskytování Služeb Poskytovatelem v rozporu s těmito VOP, smluvní dokumentací a souvisejícími dokumenty vztahujícími se na poskytované Služby. Reklamacce může být Zákazníkem podána na kterékoli poboce Poskytovatele, na které lze objednat poskytování Služeb nebo elektronicky zasláním zprávy na e-mailovou adresu reklamačního oddělení reklamacce.postsignum@cpost.cz. Vždy je nutné podrobně popsat důvod k reklamaci Služby. V případě reklamacce certifikátu je třeba uvést jeho sériové číslo. Pokud Zákazník před podáním reklamacce kontaktoval zákaznickou podporu, lze pro rychlejší

vyřízení reklamace uvést jméno osoby, která kontaktovala zákaznickou podporu, dále datum, čas a způsob kontaktu (e-mail nebo telefonní číslo), popř. číslo tiketu, ve kterém byl problém řešen.

- (10) Poskytovatel odpovídá Spotřebiteli také za vadu způsobenou nesprávnou instalací, která byla podle Smlouvy provedena Poskytovatelem nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla instalace provedena Spotřebitelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Poskytovatel.
- (11) K ověření, zda se vada vyskytla v důsledku nevyhovujícího digitálního prostředí Zákazníka, poskytne Zákazník Poskytovateli nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat. Povinnost součinnosti Zákazníka je omezena pouze na technicky dostupné prostředky, které jsou pro uživatele co nejméně rušivé. Odmítne-li Zákazník součinnost poskytnout, přestože byl o této povinnosti a o důsledcích jejího porušení jasně a srozumitelně poučen před uzavřením smlouvy, odstavec 1 se nepoužije.
- (12) Spotřebitel může vytknout vadu, která se u Služeb projeví nebo vyskytne za trvání závazku. Jsou-li Služby poskytovány soustavně po určitou dobu, může Spotřebitel vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má Spotřebitel právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době. Vytkl-li Spotřebitel Poskytovateli vadu oprávněně, doba podle tohoto odstavce neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže Službu užívat.
- (13) Má-li Služba vadu, Poskytovatel poskytne Zákazníkovi nové plnění.
- (14) Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud:
 - a) Poskytovatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s ustanovením čl. 9 bodu (17) těchto VOP;
 - b) se vada projeví opakovaně;
 - c) je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele.
- (15) Poskytovatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí Spotřebitelem tak, aby tím Spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha a účel, pro který Spotřebitel Službu koupil.
- (16) Je-li vada Služby nevýznamná, Zákazník nemůže odstoupit od Smlouvy (ve smyslu čl. 9. bodu (14) těchto VOP); má se za to, že vada Služby není nevýznamná, pokud Poskytovatel neprokáže opak. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy, Poskytovatel vrátí Zákazníkovi cenu bez zbytečného odkladu poté, co budou Služby Zákazníkovi deaktivovány.
- (17) Poskytovatel vyřídí reklamaci Spotřebitele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění. V případě digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, vyřídí Poskytovatel reklamaci Spotřebitele v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je Spotřebitel požadoval. Po uplynutí této lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že Poskytovatel neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace. Poskytovatel je povinen si vyžádat doplnění podkladů od v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Spotřebitelem.
- (18) Po vyřízení reklamace zašle Poskytovatel Spotřebiteli oznámení o výsledku reklamace, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- (19) Zákazník může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost se Službou seznámit a vadu zjistit, a to buď označením vady nebo oznámením, jak se projevuje.
- (20) Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva, kterou může uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
- (21) Pokud zjistí Zákazník chybu v údajích vydaného certifikátu ještě před jeho přijetím na internetové stránce Poskytovatele, je třeba okamžitě podat reklamaci (nejlépe na e-mailovou adresu reklamačního oddělení reklamace.postsignum@cpost.cz).
- (22) Pokud má Zákazník problém s funkčností certifikátu, zkontroluje postup instalace a nastavení podle příslušných návodů uvedených na internetových stránkách www.postsignum.cz, případně se obrátí na zákaznickou podporu.
- (23) Pokud bude při posouzení reklamace zjištěno pochybení na straně Poskytovatele, vydání certifikátu nebude zpoplatněno, příp. dojde k vrácení ceny Služby nebo poskytnutí nové Služby, je-li to s ohledem na typ Služby možné.

Článek 10

Povinnost k náhradě újmy, smluvní pokuty

- (1) Každá ze stran je povinna k náhradě způsobené újmy v rámci platných právních předpisů a těchto VOP. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení újmy a k minimalizaci vzniklé újmy.

- (2) Žádná ze stran není povinná k náhradě újmy, která vznikla v důsledku věcně nesprávných nebo jinak chybných dat, která obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění své povinnosti v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností zprošťujících smluvní stranu povinnosti k náhradě újmy dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strany se dále mohou své povinnosti zprostit v případě, prokáží-li, že újme nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na porušující straně rozumně požadovat.
- (3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy bránící řádnému plnění povinností dle uzavřené Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost k náhradě újmy.
- (4) Poskytovatel je povinen Zákazníkovi nahradit újmu způsobenou porušením povinností převzatých Smlouvou. Celková výše případné náhrady újmy nepřekročí výši ceny za příslušnou Službu, jejíž vadné poskytnutí vedlo ke vzniku újmy, resp., v případě pravidelně se opakujícího poplatku za Službu, ceny za 12 bezprostředně předcházejících měsíců ode dne vzniku újmy, ve vztahu ke všem případným škodným událostem v průběhu jednoho kalendářního roku.
- (5) Poskytovatel není povinen k náhradě újmy, která vznikla z důvodu nesprávného nebo neoprávněného využívání Služeb poskytnutých v rámci plnění Smlouvy.
- (6) Poskytovatel zejména není povinen k náhradě újmy způsobené:
 - a) porušením povinností plynoucích Zákazníkovi ze Smlouvy,
 - b) jednáním nebo opomenutím třetí strany dodávající Zákazníkovi produkty nebo služby, požadované Zákazníkem v souvislosti s využíváním Služeb,
 - c) zaviněním Zákazníka, jeho zaměstnanců, zástupců nebo smluvních partnerů,
 - d) porušením práv k duševnímu vlastnictví Zákazníkem, porušením práv k osobním údajům Zákazníkem nebo porušením práv k informacím zasílaným prostřednictvím Služeb Zákazníkem,
 - e) nesprávnou instalací dodaných počítačových programů Zákazníkem,
 - f) instalací, provozem nebo údržbou software, hardware, firmware či jiných zařízení, které nebyly dodány Poskytovatelem.
- (7) Za každé jednotlivé porušení povinností týkajících se ochrany důvěrných informací a obchodního tajemství dle těchto VOP je smluvní strana oprávněná požadovat od smluvní strany, která porušila povinnost, zaplacení smluvní pokuty, bez ohledu na to, zda povinnost byla porušena úmyslně nebo z nedbalosti. Výše smluvní pokuty je dohodou smluvních stran stanovena na 100 000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinností.
- (8) Zákazník se zavazuje nezneužívat poskytování časových razítek, které mu Poskytovatel poskytuje na základě těchto VOP. Zejména se zavazuje nezatěžovat informační systém Poskytovatele bezdůvodným generováním požadavků na vydání časového razítka s úmyslem zhoršit kvalitu služeb Poskytovatele. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy s možností okamžitého odstoupení od Smlouvy, popř. jen její části, ze strany Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti, má Poskytovatel nárok na zaplacení smluvní pokuty Zákazníkem, která je dohodou smluvních stran stanovena na 200 000 Kč za každý zjištěný případ porušení.
- (9) Povinností zaplatit smluvní pokutu dle těchto VOP, není dotčeno právo na náhradu újmy v plné výši. Povinnost zaplatit smluvní pokutu může vzniknout i opakovaně, její celková výše není omezena, není-li v těchto VOP stanoveno jinak.
- (10) Povinnost zaplatit smluvní pokutu trvá i po ukončení Smlouvy.
- (11) Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno prostřednictvím ISDS do datové schránky Zákazníka nebo doporučeně s dodejkou na adresu sídla Zákazníka. Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů poté, co bude písemná výzva oprávněné smluvní strany doručena povinné smluvní straně.

Článek 11

Přerušování poskytování Služeb

- (1) Poskytovatel je oprávněn okamžitě přerušit poskytování všech Služeb nebo jejich části nebo (v odpovídajících případech) odpojit, vypnout, odstranit zařízení nebo data Zákazníka ze sítě, vybavení a/nebo zařízení Poskytovatele a/nebo k nim zablokovat přístup online: pokud o to Poskytovatele požádá státní orgán a do té míry, do jaké ho o to takový orgán požádá, nebo pokud tak Poskytovatel musí učinit, aby vyhověl změnám zákonných nebo regulačních požadavků (nebo jejich uplatňování), a do té míry, do jaké tak musí učinit, aby jim vyhověl, nebo pokud tak musí Poskytovatel učinit podle soudního příkazu a do té míry, do jaké tak musí podle soudního příkazu učinit; a dále pokud Zákazník nebude plnit podstatné povinnosti podle Smlouvy, tj.;
 - a) pokud Zákazník nezaplatí jakoukoliv splatnou částku po obdržení písemného oznámení s popisem opožděné platby (upomínky) a nenapraví toto porušení do 30 kalendářních dnů od obdržení písemného oznámení s popisem příslušného porušení a s výzvou k jeho nápravě;

- b) pokud je kvalita nebo dostupnost Služeb poskytovaných Poskytovatelem jiným Zákazníkům negativně ovlivněna jednáním Zákazníka, jednáním jeho zákazníků, přidružených osob nebo subdodavatelů, zařízení nebo prostřednictvím jeho zařízení, nebo takové negativní působení hrozí;
 - c) pokud je bezpečnost osob nebo majetku negativně ovlivněna jednáním Zákazníka, jednáním jeho zákazníků, přidružených osob nebo subdodavatelů, nebo prostřednictvím jeho zařízení, nebo takové negativní působení hrozí.
- (2) V případě, že se v systémech Poskytovatele pro poskytování Služeb vyskytnou vady, které zásadně ovlivňují nebo mohou ovlivnit poskytování Služeb, Poskytovatel je oprávněn přerušit dostupnost Služeb na dobu potřebnou k odstranění těchto vad. Poskytovatel je oprávněn provést kdykoliv kontrolu provozu příslušné Služby, nebo monitorovat průběh poskytování příslušné Služby, pouze za účelem zjišťování přítomnosti virů nebo obdobných bezpečnostních rizik.
 - (3) V případě Služeb, jejichž cena je hrazena průběžně, není Zákazník povinen platit poplatky po celou dobu přerušení uvedeného výše, s výjimkou případů přerušení z důvodu porušení, neplnění, jednání nebo opomenutí Zákazníka, jeho zaměstnanců, subdodavatelů nebo jeho zákazníků, jak je uvedeno výše.
 - (4) Přerušení uvedené v tomto článku bude ukončeno do jednoho dne poté, co zanikly důvody, které k přerušení vedly.

Článek 12

Závěrečná ustanovení

- (1) Pokud není v dokumentech tvořících Smlouvu dohodnuto jinak, žádná ze smluvních stran nepostoupí ani nepřevéde žádná práva a povinnosti podle Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany (který žádná smluvní strana nebude bezdůvodně odmítat či zdržovat).
- (2) Pokud není v dokumentech tvořících Smlouvu dohodnuto jinak, lze Smlouvu měnit či doplňovat pouze po písemném souhlasu druhé smluvní strany, přičemž se dodatky či změny stávají platnými a účinnými po podpisu smluvních stran. Ustanovení odst. (10) níže tím není dotčeno.
- (3) Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného.
- (4) Z důvodu změny adresy sídla Zákazníka, změny obchodní firmy/označení Zákazníka není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě. V tomto případě stačí, aby Zákazník, příp. Pověřená osoba Zákazníka, učinil oznámení o změně prostřednictvím Zákaznického portálu, kontaktního formuláře na webových stránkách Poskytovatele nebo prostřednictvím obchodních míst Certifikační autority. Totéž platí v případě změny požadavku na zaslání/nezaslání upozornění žadatelům o certifikáty na končící platnost certifikátů nebo povolení/zakázání vydávání víceletých certifikátů.
- (5) Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je založen na základě právního řádu České republiky. Práva a povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu se řídí těmito VOP, případně též Certifikačními politikami a Zprávou pro uživatele. Práva a povinnosti neupravené těmito VOP se řídí Občanským zákoníkem. Ustanovení o Spotřebiteli včetně ustanovení § 2389a až § 2389u Občanského zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se použijí pouze pro Spotřebitele.
- (6) Poskytovatel a Zákazník se zavazují řešit případné vzájemné spory týkající se smluvního vztahu nejdříve dohodou a v souladu s právními předpisy. Nedojde-li k vyřešení těchto sporů vzájemnou dohodou do 30 kalendářních dnů, je každá ze smluvních stran oprávněna se domáhat řešení sporu u místně příslušného soudu.
- (7) K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z těchto Služeb mezi spotřebiteli a Poskytovatelem je příslušná Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- (8) V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2012 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, lze případný spotřebitelský spor vzniklý v souvislosti s plněním poskytovaným na základě Smlouvy uzavřené on-line řešit také prostřednictvím k tomu určené evropské on-line platformy pro mimosoudní řešení sporů (ODR platforma).
- (9) Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP a Ceník jednostranně měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových VOP a Ceníku. Případné změny VOP a Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit Zákazníkovi alespoň 30 kalendářních dnů před nabytím účinnosti těchto změn, a to zveřejněním na kterémkoli obchodním místě Certifikační autority a na internetových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz či www.postsignum.cz.
- (10) Pokud Zákazník neukončí výpověď Smlouvy z důvodu jednostranné změny VOP a Ceníku Poskytovatelem (viz předchozí odstavce výše) platí, že změnu VOP a Ceníku přijal s účinností ode dne účinnosti stanoveného Poskytovatelem.

-
- (11) Poskytovatel a Zákazník se odchylně od výše uvedeného dohodli, že je Poskytovatel oprávněn provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu VOP a Ceníku, je-li tato změna výhradně ve prospěch Zákazníka.
 - (12) Další podrobné informace týkající se poskytování Certifikačních služeb lze najít na internetových stránkách www.postsignum.cz.
 - (13) Dotazy lze řešit na obchodních místech Certifikační autority nebo prostřednictvím e-mailu (helpdesk-ca@cpost.cz nebo info@cpost.cz) nebo telefonicky na lince (+420 800 104 410). Bližší informace k zákaznické podpoře jsou uvedeny na internetových stránkách www.postsignum.cz.
 - (14) V případě jakéhokoliv nesouladu mezi těmito VOP a uzavřenou Smlouvou má přednost znění Smlouvy. V případě jakéhokoliv nesouladu mezi těmito VOP/Smlouvou a Podmínkami má přednost znění Podmínek k příslušné Službě. V případě nesouladu mezi Certifikační prováděcí směrnicí a Certifikační politikou má přednost znění Certifikační politiky.
 - (15) Toto znění VOP nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2026. Nabytím jejich účinnosti pozbývají účinnosti předchozí znění VOP.

V Praze dne 16. 2. 2026 Česká pošta, s.p.