Obchodní podmínky služby cifro

Verze 2026-11 · účinné od 8. 11. 2026

To hlavní z podmínek

Tyto body při registraci výslovně přijímáte. Podrobnosti najdete v uvedených článcích. Shrnutí články nenahrazuje; kdyby se od nich v něčem lišilo, platí výklad, který je pro vás příznivější.

1. **cifro je nástroj, ne rozpočtář.** Z vašich podkladů připraví návrh rozpočtu. Za rozpočet a nabídku odpovídá vaše firma: výstup kontroluje a stvrzuje váš člověk (čl. 7).
2. **AI čte podklady a páruje položky, ceny nepočítá.** Řádky, které AI přečte ze skenu, fotky nebo PDF, služba označí jako nepotvrzené. Než je potvrdíte, porovnejte je s originálem (čl. 7).
3. **Odpovědnost provozovatele za škodu je omezená** (čl. 14):
    - za všechny škodné události v kalendářním roce nejvýše cenou za užívání služby připadající na 12 měsíců před první škodnou událostí;
    - za porušení povinností k vašim datům (mlčenlivost, zabezpečení, export a výmaz, zpracování osobních údajů) zvlášť, rovněž nejvýše cenou za 12 měsíců;
    - užíváte-li službu bezplatně (zkušební období, pilot s doprovodem, účet bez tarifu), provozovatel za škodu způsobenou z lehké nedbalosti neodpovídá;
    - ušlý zisk, například ze zakázky, se nehradí, s výjimkou porušení povinností k vašim datům;
    - omezení neplatí pro škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani pro újmu na přirozených právech člověka;
    - právo na náhradu škody se promlčí za jeden rok ode dne, kdy jste se o škodě a o tom, že za ni odpovídá provozovatel, dozvěděli nebo dozvědět měli a mohli; v této lhůtě je třeba podat žalobu. U škody způsobené úmyslně a u újmy na životě, zdraví nebo svobodě platí zákonná lhůta.
4. **Data jsou vaše.** Neslouží k tréninku umělé inteligence, nevidí je jiní zákazníci a nevzniká z nich cenová databáze. O úniku nebo ztrátě vašich dat vás provozovatel informuje nejpozději do 48 hodin (čl. 10 a 11).
5. **Předplatné běží na dobu neurčitou a platí se ročně předem.** Vypovědět ho můžete kdykoli s výpovědní dobou jeden měsíc. Nevyčerpané celé měsíce vám vrátíme (čl. 15).
6. **Po skončení smlouvy** si můžete ještě 30 dní stahovat všechna data, pak je vymažeme. Bezplatný účet bez tarifu zaniká 6 měsíců po konci zkušebního období; upozorníme vás 30

a 7 dní předem (čl. 5 a 16).

7. **Služba je jen pro podnikatele.** Jako spotřebitel smlouvu uzavřít nemůžete (čl. 3).
8. **Co ještě výslovně přijímáte:**
    - cenu tarifu lze pro další zúčtovací období zvýšit, nejvýše o 10 % za kalendářní rok a s oznámením 60 dní předem; se zvýšením nemusíte souhlasit a můžete bezplatně odejít (čl. 17);
    - provozovatel smí smlouvu převést na nástupce provozu, například na společnost, kterou založí; vy pak můžete do 30 dnů odejít s vrácením nevyčerpané ceny, jinak za závazky nástupce provozovatel dál neodpovídá (čl. 15.8);
    - za nároky třetích osob kvůli podkladům nebo obsahu, které do služby vložíte bez oprávnění, nebo kvůli zneužití funkcí AI odpovídáte vy (čl. 14.8);
    - spory rozhoduje soud podle sídla provozovatele ke dni uzavření smlouvy (čl. 20.2);
    - § 1799 a 1800 občanského zákoníku se mezi námi nepoužijí (čl. 21.2).

Čl. 1 Provozovatel a kontakt

1.1 Službu cifro na adrese cifro.cz provozuje **Pavel Vitešník, DiS.**, IČO 75774372, se sídlem Bezručova 1580/7, 586 01 Jihlava, fyzická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Magistrátem města Jihlavy (dále jen „provozovatel“). Provozovatel je plátcem DPH, DIČ CZ8211074828; k cenám připočítává DPH v zákonné výši.

1.2 Provozovatele zastihnete e-mailem na adrese **kaia@cifro.cz**. Tato adresa je zároveň jednotným kontaktním místem podle čl. 11 a 12 nařízení (EU) 2022/2065 o digitálních službách: pro orgány členských států, Evropskou komisi a Evropský sbor pro digitální služby i pro uživatele služby. Psát můžete česky nebo anglicky. Zprávy vyřizuje provozovatel s pomocí umělé inteligence: AI připraví návrh odpovědi a člověk ho před odesláním zkontroluje a schválí. Odpověď, kterou připravila AI, je tak označena. Žádná odpověď neodejde bez schválení člověkem. Telefon provozovatele: +420 737 572 664.

Čl. 2 Pojmy

- **Služba** je webová aplikace cifro na adrese cifro.cz, která z podkladů zákazníka připravuje návrhy položkových rozpočtů, eviduje ceníky, zakázky, poptávky a dodavatele a nabízí další funkce popsané v aplikaci.
- **Zákazník** je podnikatel, který s provozovatelem uzavřel smlouvu o užívání služby.
- **Účet** je oddělený prostor zákazníka ve službě.
- **Uživatel** je fyzická osoba, které zákazník zřídil přístup do účtu. Uživatelem může být zaměstnanec zákazníka i externí spolupracovník, který pro zákazníka pracuje, například externí

rozpočtář; za jeho jednání ve službě odpovídá zákazník. Tarif určuje počet uživatelů, kteří mohou být současně aktivní (místa).

- **Vlastník účtu** je uživatel s rolí „Vlastník účtu“. Založením účtu se jím stává osoba, která zákazníka registrovala. Vlastník účtu jedná za zákazníka ve věcech smlouvy: objednává tarif, podává výpověď, přijímá změny podmínek a uděluje souhlasy. Zákazník odpovídá za to, že je k tomu vlastník účtu oprávněn.
- **Data zákazníka** jsou veškerý obsah, který zákazník nebo jeho uživatelé do služby vloží nebo v ní vytvoří. Jde například o ceníky, výkazy výměr, zakázky, rozpočty, nabídky a údaje dodavatelů, výsledky prověrek uložené u dodavatelů, firemní pravidla, šablony, logo a záznam o činnosti uživatelů v účtu.
- **Výstup** je vše, co služba pro zákazníka vytvoří: návrh rozpočtu, dokument PDF, soubor CSV, text poptávky nebo odpověď funkce Rychlý dotaz.
- **Stvrzení** je úkon, kterým oprávněný uživatel zákazníka potvrdí rozpočet jako hotový (čl. 7.6).
- **Poskytovatel AI** je dodavatel jazykového modelu, který služba používá (čl. 12.1).
- **Zkušební období**, **pilot s doprovodem** a **tarif** jsou popsány v čl. 5 a 6.

Čl. 3 Kdo může službu užívat

3.1 Služba je určena výhradně podnikatelům pro jejich podnikání. Smlouvu nelze uzavřít jako spotřebitel. Smlouvu mohou uzavřít podnikatelé se sídlem nebo místem podnikání v České republice. S podnikatelem z jiného státu lze smlouvu uzavřít jen po individuální dohodě.

3.2 Kdo zakládá účet nebo objednává tarif, prohlašuje, že jedná jménem podnikatele uvedeného při registraci, v rámci jeho podnikání, a že je k tomu oprávněn. Údaje o zákazníkovi musí být pravdivé. Kdo uvede nepravdivé údaje, odpovídá za škodu, kterou tím způsobí.

3.3 Provozovatel smí údaje o zákazníkovi ověřit ve veřejných rejstřících. Ukáže-li se, že zákazník není podnikatelem, nebo že úmyslně uvedl nepravdivé údaje o své totožnosti, smí provozovatel smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Jiné nesprávné údaje zákazník opraví do 14 dnů od výzvy provozovatele. Data zákazníka provozovatel i po okamžitém ukončení zpřístupní k exportu podle čl. 16.

Čl. 4 Uzavření smlouvy

4.1 Smlouva o užívání služby vzniká **založením účtu**. Účet se založí po vyplnění registrace a výslovném přijetí těchto podmínek, jejichž součástí jsou zpracovatelské podmínky (příloha 1). Každý nový účet začíná zkušebním obdobím (čl. 5).

4.2 Ceník tarifů na webu a v aplikaci je informace o cenách, **nikoli nabídka** k uzavření smlouvy. Domněnka podle § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

4.3 **Placený tarif** objednává vlastník účtu v aplikaci nebo e-mailem. Provozovatel objednávku potvrdí e-mailem se shrnutím: tarif a jeho popis (počet míst, úroveň modelu AI, lhůta odpovědi podpory a další funkce), cena, zúčtovací období a fakturační údaje. Ujednání o placeném tarifu vzniká doručením tohoto potvrzení, nejpozději však zaplacením první faktury.

4.4 Provozovatel uchovává záznam o přijetí podmínek: verzi, datum a čas, uživatele a zákazníka. Každá verze podmínek je trvale dostupná na adrese cifro.cz/vop, kde si ji zákazník může uložit nebo vytisknout. Odkaz na přijatou verzi dostane vlastník účtu i e-mailem.

4.5 Zákazník může navrhnout podmínky odlišné od těchto obchodních podmínek. Odchylná ujednání platí, jsou-li sjednána písemně; stačí e-mail, který obě strany potvrdí. Taková ujednání mají před těmito podmínkami přednost.

4.6 **Potvrzení e-mailu.** Po založení účtu pošle služba na e-mail vlastníka účtu odkaz k jeho potvrzení. Dokud vlastník účtu e-mail nepotvrdí, služba mu neposílá tipy podle čl. 18.4, do účtu nejde zvát další uživatele a objem dat a souborů zákazníka je omezen podle čl. 7.9. Nepotvrdí-li ho do 7 dnů od založení účtu, nefungují funkce uvedené v čl. 5.2, dokud ho nepotvrdí; ostatní funkce, zejména prohlížení dat, ruční úpravy a export, fungují dál.

Čl. 5 Zkušební období a pilot s doprovodem

5.1 **Zkušební období** trvá 30 dní od založení účtu a je zdarma. Zákazník v něm může užívat všechny funkce služby, nejvýše se třemi uživateli a v mezích objemu dat podle čl. 7.9. Zkušební období se samo nemění v placený tarif a nic se za ně neplatí.

5.2 Neobjedná-li zákazník do konce zkušebního období tarif, přestanou fungovat placené funkce: automatické nacenění výkazu výměr, a to celé, včetně párování položek s ceníkem bez umělé inteligence; čtení dokumentů z PDF, skenu nebo fotky umělou inteligencí; návrh textu poptávky od umělé inteligence a Rychlý dotaz. Dál fungují prohlížení dat, ruční úpravy včetně ručního výběru ceny z ceníku, import ceníků, výkazů výměr a nabídek dodavatelů ze souborů CSV a ze sešitů Excelu (.xlsx), export a dokumenty (PDF a CSV).

5.3 Neobjedná-li zákazník tarif ani do **6 měsíců od konce zkušebního období**, smlouva uplynutím této lhůty zaniká. Provozovatel na to vlastníka účtu upozorní e-mailem nejméně 30 dní a znovu 7 dní předem. Po zániku smlouvy se postupuje podle čl. 16: data jsou ještě 30 dní dostupná k exportu a poté se vymažou.

5.4 **Pilot s doprovodem** je dohoda v rámci této smlouvy, kterou provozovatel a zákazník uzavírají e-mailem na žádost zákazníka. Provozovatel v něm během zkušebního období bezplatně poskytne zákazníkovi až 10 hodin osobní pomoci s obsluhou služby při nahrání jednoho ceníku a při přípravě dvou rozpočtů. Rozpočty připravuje, kontroluje a stvrzuje zákazník; provozovatel ani při pilotu neposkytuje rozpočtářskou službu (čl. 7.1). Pilot zákazníka k ničemu nezavazuje. Další práci

provozovatel provede jen po předchozí dohodě o rozsahu a ceně, uzavřené e-mailem.

5.5 Podklady, které zákazník pošle provozovateli e-mailem v rámci pilotu nebo podpory, použije provozovatel jen k tomuto účelu. Nepožádá-li zákazník o jejich uložení do svého účtu, provozovatel je vymaže z e-mailu i z pracovních kopií do 30 dnů od skončení pilotu nebo vyřízení požadavku. Na žádost výmaz potvrdí.

5.6 Na bezplatné užívání služby a na pilot s doprovodem se použijí tyto podmínky, včetně čl. 14.

Čl. 6 Cena, fakturace a platby

6.1 Cena tarifu se řídí ceníkem platným ke dni objednávky, nebo individuální dohodou. Není-li provozovatel plátcem DPH (čl. 1.1), jsou ceny v ceníku konečné a DPH se k nim neúčtuje. Je-li plátcem, připočte k ceně DPH v zákonné výši; ceník to u cen uvádí. Stane-li se provozovatel během trvání smlouvy plátcem DPH, oznámí to zákazníkovi nejméně 30 dní předem, lze-li to, jinak bez zbytečného odkladu. K ceně zúčtovacích období, která začnou po dni registrace, pak připočte DPH v zákonné výši; cena již zaplaceného zúčtovacího období se nemění. Připočtení DPH není zvýšením ceny podle čl. 17.1. Zákazník, který není plátcem DPH, může smlouvu z tohoto důvodu bezplatně vypovědět postupem podle čl. 17.3.

6.2 Předplatné se platí předem za zúčtovací období 12 měsíců, ledaže se strany dohodnou jinak. Přejde-li zákazník během období na vyšší tarif, doplatí poměrný rozdíl ceny za zbytek období. Přechod na nižší tarif platí od dalšího zúčtovacího období. Snížení tarifu nikomu neodebere přístup k datům; nové uživatele nad počet míst nového tarifu už ale přidat nelze.

6.3 Faktury zasílá provozovatel elektronicky na e-mail vlastníka účtu, případně na fakturační e-mail, který zákazník uvede. Zákazník souhlasí s elektronickou fakturou, a to i s daňovým dokladem v elektronické podobě. Je-li provozovatel plátcem DPH, vystaví na předplatné nejprve zálohovou fakturu (výzvu k platbě), která není daňovým dokladem; daňový doklad k přijaté platbě vystaví do 15 dnů od jejího přijetí.

6.4 Faktura, včetně zálohové faktury, je splatná **do 14 dnů** od doručení.

6.5 Je-li zákazník v prodlení, zaplatí úrok z prodlení a náklady spojené s uplatněním pohledávky ve výši podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.

6.6 Trvá-li prodlení déle než 14 dní, smí provozovatel pozastavit funkce uvedené v čl. 5.2. Předtím zákazníka e-mailem upozorní a dá mu k zaplacení dodatečnou lhůtu nejméně 7 dní. Data, ruční práce a export zůstávají zákazníkovi dostupné i během pozastavení. Samo uplynutí zaplaceného zúčtovacího období pozastavení nezpůsobí.

6.7 Zákazník uvádí a udržuje správné fakturační údaje: název, sídlo, IČO, případně DIČ a fakturační e-mail.

6.8 Za předčasné ukončení smlouvy, za přechod k jinému poskytovateli ani za export a výmaz dat provozovatel nic neúčtuje.

Čl. 7 Co služba dělá a co ne

7.1 cifro je softwarový nástroj. Z podkladů zákazníka připravuje **návrh** položkového rozpočtu. Provozovatel neposkytuje rozpočtářské, projektové, právní ani daňové služby. Za nabídku, kterou zákazník podá, neodpovídá.

7.2 cifro je systém umělé inteligence ve smyslu nařízení (EU) 2024/1689. Provozovatel je jeho poskytovatelem, zákazník subjektem, který ho zavádí. **Umělá inteligence** (jazykový model poskytovatele AI) ve službě:

- čte nahrané dokumenty (ceníky, výkazy výměr, nabídky dodavatelů) a přepisuje z nich položky;
- navrhuje, který řádek ceníku zákazníka odpovídá položce výkazu, a vysvětluje nacenění;
- navrhuje text poptávky;
- odpovídá na dotazy ve funkci Rychlý dotaz.

AI se může mýlit. Může například špatně přečíst číslo nebo jednotku, zaměnit podobnou položku nebo v Rychlém dotazu odpovědět nepřesně.

7.3 **Co AI nedělá:** součty, marži, DPH ani jiné výpočty rozpočtu. Ty počítá služba pevně daným výpočtem z hodnot v rozpočtu. Cena položky pochází z konkrétního řádku ceníku zákazníka nebo z nabídky dodavatele, kterou zákazník vložil, anebo ji zadá uživatel ručně. Služba u ceny ukazuje, odkud pochází.

7.4 Řádky, které AI přečetla z dokumentu, tedy řádky ceníku, výkazu výměr a nabídky dodavatele včetně kódu, popisu, měrné jednotky, množství a ceny, služba označí jako **nepotvrzené**. Označení zmizí, až je uživatel porovná s originálem a potvrdí.

7.5 Štítek **„ověřeno“** znamená jen to, že cena je beze změny převzata a) z řádku ceníku zákazníka, jehož platnost neuplynula, přičemž shoda položky s tímto řádkem dosáhla prahu, který služba uvádí, nebo řádek k položce vybral uživatel, anebo b) z řádku nabídky dodavatele, kterou zákazník v poptávce vybral a jejíž platnost neuplynula, a že řádek zákazník vložil sám (souborem CSV, sešitem Excelu nebo ručně), nebo ho po přečtení AI potvrdil. Neznamená, že cena je správná nebo obvyklá ani že položka odpovídá projektu. Cenu, kterou uživatel zadá nebo upraví ručně, služba označí **„zadáno ručně“**; potvrdí-li ji uživatel výslovně, označí ji **„potvrzeno ručně“**. Štítek **„odhad“** znamená, že zdroj ceny chybí nebo je slabý: shoda je nejistá, ceník je prošlý nebo příliš starý, nebo řádek není potvrzený.

7.6 Rozpočet se stává rozpočtem zákazníka až **stvrzením**. Stvrdit ho může jen uživatel s rolí Vlastník účtu nebo Senior / validátor. Stvrzením zákazník potvrzuje, že výstup zkontroloval a přijímá ho za svůj.

Dokud rozpočet stvrzen není, nesou jeho dokumenty označení **KONCEPT**. Stvrzení je úkon zákazníka vůči jeho klientům. Provozovatele nezbavuje odpovědnosti za vady služby, zejména za chybu ve výpočtu podle čl. 7.3, za nesprávný odkaz ceny na zdroj nebo za nesprávné označení „ověřeno“, „odhad“ či „nepotvrzené“; na tuto odpovědnost se vztahuje čl. 14.

7.7 Podmínky nabídky zákazníka vůči jeho klientům (platnost nabídky, splatnost, záruka, zálohy) vkládá do výstupů jen zákazník. Služba je sama nevyplňuje. Daňový režim zakázky a sazbu DPH v rozpočtu, například u přenesení daňové povinnosti, určuje zákazník.

7.8 Odpovědi Rychlého dotazu a navržené texty jsou orientační. Věcná tvrzení ve výstupech AI nelze použít bez ověření. Zákazník je před použitím zkontroluje.

7.9 Aktuální technické limity služby uvádí aplikace: podporované formáty a největší velikost souboru, kolik souborů lze nahrát za hodinu a za den, a u účtu bez zaplaceného tarifu nebo s nepotvrzeným e-mailem i největší objem dat a souborů zákazníka (Nastavení → Váš prostor). Soubor nad limit služba nepřijme; data, která už ve službě jsou, limit neomezuje.

Čl. 8 Povinnosti zákazníka

8.1 **Podklady.** Za správnost, úplnost a aktuálnost podkladů odpovídá zákazník. Služba je použije tak, jak je vložil.

8.2 **Oprávnění k podkladům.** Zákazník prohlašuje, že smí podklady, které do služby vloží, v rozsahu služby užít, včetně předání poskytovateli AI ke čtení. Týká se to zejména ceníků a nabídek dodavatelů, cenových soustav a databází (například ÚRS nebo RTS) a dokumentace zakázek. Zákazník tím nesmí porušit autorské právo, právo pořizovatele databáze, obchodní tajemství, licenční podmínky ani závazek mlčenlivosti vůči jiné osobě. Cenovou databázi smí nahrát, jen pokud mu to dovoluje licence jejího vydavatele.

8.3 **Kontrola výstupu.** Před použitím výstupu zkontroluje zákazník zejména řádky a hodnoty označené jako odhad nebo nepotvrzené. Stvrzuje jen to, co zkontroloval.

8.4 **Přístupy.** Každý uživatel má vlastní přístup a nesdílí ho s nikým jiným. Zákazník odpovídá za to, koho do účtu pozve a jakou roli mu dá. Přístup ukončí každému, kdo pro něj přestal pracovat. Podezření na zneužití přístupu oznámí provozovateli bez zbytečného odkladu.

8.5 **Osobní údaje.** Pro osobní údaje, které zákazník do služby vloží, má právní základ a informuje o jejich zpracování dotčené osoby. Do služby nevkládá zvláštní kategorie osobních údajů (například údaje o zdraví) ani údaje o trestných činech.

8.6 **Zakázané užívání.** Zákazník ani jeho uživatelé nesmějí:

- obcházet technická omezení služby nebo zkoumat její zranitelnosti bez souhlasu provozovatele;

- automatizovaně vytěžovat službu (roboty, skripty) mimo funkce, které k tomu služba nabízí;
- zpřístupnit službu jiným osobám než svým uživatelům, přeprodávat ji nebo ji užít k vývoji konkurenční služby;
- užívat funkce umělé inteligence k tvorbě obsahu, který je protiprávní, klamavý nebo škodlivý (například škodlivý kód) nebo který porušuje práva jiných, ani k jiným účelům, které zakazují pravidla užívání poskytovatele AI (Usage Policy, anglické znění na anthropic.com/legal/aup). O podstatné změně těchto pravidel, která se služby týká, provozovatel zákazníky informuje.

8.7 **Gramotnost v oblasti AI.** Zákazník jako subjekt, který systém AI zavádí, přijímá u svých lidí opatření na podporu gramotnosti v oblasti AI (čl. 4 nařízení (EU) 2024/1689). Informace o fungování a limitech AI funkcí mu k tomu dávají tyto podmínky a aplikace.

Čl. 9 Nezákonný obsah, oznámení a omezení

9.1 **Zakázaný obsah.** Do služby je zakázáno vkládat:

- protiprávní obsah;
- obsah, který porušuje práva jiných osob, zejména licenční podmínky, právo k databázi nebo obchodní tajemství;
- škodlivý kód, včetně skriptů ukrytých v souborech;
- osobní údaje, pro jejichž zpracování zákazník nemá právní základ;
- obsah, jímž se zákazník vydává za jinou firmu nebo osobu.

9.2 **Jak provozovatel postupuje.** Obsah účtů provozovatel aktivně neprohlíží. Jedná na základě oznámení nebo toho, co zjistí při řešení bezpečnosti či podpory (čl. 11.2). Automaticky se kontroluje jen registrace (ochrana proti robotům a ověření IČO), odeslání formuláře pro oznámení obsahu (ochrana proti robotům) a u nahrávaných souborů jejich typ, velikost a počet a objem dat zákazníka (čl. 7.9). Odeslání, které ochrana proti robotům vyhodnotí jako robota, se nezapíše; oznámení, které vyhodnotí jen jako podezřelé, se zapíše a posoudí ho člověk. O omezení obsahu nebo účtu rozhoduje vždy člověk.

9.3 **Oznámení nezákonného obsahu.** Kdokoli může provozovateli oznámit obsah, který považuje za nezákonný, e-mailem na kaia@cifro.cz s předmětem „Oznámení obsahu“. Oznámení má obsahovat:

- a) vysvětlení, proč je obsah nezákonný;
- b) přesné umístění obsahu, tedy adresu stránky, případně název firmy a dokumentu;
- c) jméno nebo název a e-mail oznamovatele; to se nevyžaduje u oznámení obsahu, který podle oznamovatele představuje sexuální zneužívání dětí (trestné činy podle čl. 3 až 7 směrnice 2011/93/EU);
- d) prohlášení, že oznamovatel v dobré víře považuje údaje v oznámení za přesné a úplné.

Provozovatel potvrdí přijetí oznámení bez zbytečného odkladu. Rozhodne včas, nestranně a s náležitou péčí. O svém rozhodnutí vyrozumí oznamovatele a sdělí mu, jaké má možnosti nápravy.

9.4 **Opatření.** Opatření volí provozovatel podle závažnosti, a to vždy nejmírnější účinné. Obsah nejprve znepřístupní ostatním uživatelům účtu a vlastníkovi účtu ho ponechá k exportu, ledaže by tím porušil zákon nebo ohrozil bezpečnost služby či jiných osob. Natrvalo ho odstraní nejdříve po uplynutí lhůty k námitce podle čl. 9.5, případně po jejím zamítnutí, nebo když to nařídí orgán veřejné moci. Funkce nebo celý účet smí pozastavit jen u zjevně nezákonného obsahu, při ohrožení bezpečnosti služby nebo při opakovaném porušení po předchozím upozornění; export dat zůstává i během pozastavení dostupný se stejnou výhradou. Při závažném nebo opakovaném porušení smí provozovatel smlouvu vypovědět podle čl. 15.6.

9.5 **Odůvodnění a námitka.** Omezí-li provozovatel obsah nebo účet kvůli nezákonnému obsahu nebo porušení těchto podmínek, pošle vlastníkovi účtu nejpozději v den omezení jasné a konkrétní odůvodnění. Uvede v něm, co omezil, na základě jakých skutečností, zda šlo o oznámení, jaký právní nebo smluvní důvod použil a jaké má zákazník možnosti nápravy. Proti rozhodnutí může zákazník do 30 dnů podat námitku na kaia@cifro.cz. Námitku přezkoumá člověk a vyřídí ji do 30 dnů. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

Čl. 10 Data zákazníka

10.1 Data zákazníka zůstávají zákazníkovi. Provozovatel k nim nezískává žádná práva nad rámec tohoto článku.

10.2 Zákazník uděluje provozovateli nevýhradní bezúplatné oprávnění data zákazníka rozmnožovat, ukládat, zálohovat, zpracovávat pomocí AI a předávat dalším zpracovatelům podle přílohy 1. Oprávnění platí **výhradně** k poskytování služby zákazníkovi, k zajištění její bezpečnosti a k odstraňování chyb, a to po dobu smlouvy a lhůt podle čl. 16.

10.3 Provozovatel data zákazníka **nepoužije k tréninku modelů umělé inteligence**, nezpřístupní je jiným zákazníkům a nepoužije je k vytvoření cenové databáze, srovnání trhu ani jiného produktu. Poskytovatel AI podle svých smluvních podmínek nesmí na datech zákazníků provozovatele trénovat modely.

10.4 Provozovatel smí používat **technické údaje bez obsahu**: počty položek a dokumentů, stav rozpracovanosti účtu (například zda je nahraný ceník nebo stvrzený rozpočet), dobu a náklady zpracování a podíl spárovaných položek vyjádřený číslem. Používá je k provozu, vyúčtování nákladů, zlepšování služby a k výběru tipů ve zkušebním období (čl. 18.4). Tyto údaje neobsahují ceny, popisy položek ani názvy a nelze z nich zjistit obsah dat zákazníka. Pro tyto údaje je provozovatel správcem.

10.5 Jiné užití dat zákazníka, například rozbor kvality párování nad jeho ceníkem, je možné jen s předchozím výslovným souhlasem zákazníka pro konkrétní účel, uděleným e-mailem. Souhlas lze

kdykoli odvolat.

10.6 **Naučené opravy.** Opraví-li uživatel párování, tedy vybere jiný řádek ceníku, než služba navrhla, může služba v účtu zákazníka uložit záznam o opravě. Záznam obsahuje text položky, odkaz na zvolený řádek ceníku zákazníka, datum a uživatele; pro přehled oprav také odkaz na řádek, který položka měla před opravou, a míru jeho shody. **Záznam nikdy neobsahuje cenu**; cena se vždy bere z aktuálního ceníku zákazníka. Záznam zůstává v účtu zákazníka, nepoužívá se pro jiné zákazníky ani k tréninku modelů a slouží jen ke zpřesnění dalších návrhů v tomto účtu. Je součástí exportu a zákazník ho může kdykoli smazat (Ceníky → Naučené opravy). Sdílet záznamy s jinými zákazníky by bylo možné jen s výslovným souhlasem zákazníka.

10.7 **Výstupy** náleží zákazníkovi. Rozpočty, dokumenty PDF, soubory CSV a texty smí zákazník užívat bez omezení, i po skončení smlouvy. To platí i pro grafickou úpravu šablon služby ve výstupech obsaženou; k ní poskytuje provozovatel bezúplatnou a časově neomezenou licenci.

10.8 **Logo a název firmy** se zobrazují v účtu a ve výstupech zákazníka. Na vlastní přihlašovací adrese cifro.cz/⟨adresa firmy⟩ se zobrazí jen tehdy, když ji vlastník účtu zapne. Vypnout ji může kdykoli.

Čl. 11 Mlčenlivost a obchodní tajemství

11.1 Provozovatel zachová mlčenlivost o datech zákazníka i o všem, co se o zákazníkovi při poskytování služby dozví, včetně toho, že je jeho zákazníkem. Na tom nezáleží, zda jde o obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku.

11.2 Osoby na straně provozovatele mají přístup k obsahu dat zákazníka jen:

- a) na žádost nebo se souhlasem zákazníka, například při podpoře;
- b) při bezpečnostním incidentu nebo důvodném podezření na zneužití služby či nezákonný obsah;
- c) k odstranění závažné technické chyby, kterou nelze odstranit jinak;
- d) plní-li provozovatel povinnost uloženou zákonem nebo orgánem veřejné moci.

Každý takový přístup provozovatel zaznamená a do 5 pracovních dnů ho oznámí vlastníkovi účtu e-mailem s uvedením důvodu podle písm. a) až d). U přístupu na žádost zákazníka podle písm. a) stačí záznam. Oznámení provozovatel odloží jen tehdy, zakazuje-li ho právní předpis nebo zmařilo-li by šetření bezpečnostního incidentu či zneužití; pošle ho, jakmile tato překážka pomine. Přístup mají jen osoby vázané mlčenlivostí.

11.3 Mlčenlivostí jsou vázáni i další zpracovatelé podle přílohy 1.

11.4 Povinnost mlčenlivosti trvá ještě 5 let po skončení smlouvy. U obchodního tajemství trvá, dokud jím informace je.

11.5 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace veřejně dostupné bez porušení smlouvy ani na sdělení, které ukládá zákon nebo orgán veřejné moci. O takovém sdělení provozovatel zákazníka předem informuje, pokud mu to právo dovolí.

11.6 Jméno zákazníka smí provozovatel uvést jako referenci jen s jeho předchozím souhlasem.

11.7 **Únik nebo ztráta dat.** Zjistí-li provozovatel, že k datům zákazníka, i k těm, která nejsou osobními údaji, získala nebo mohla získat přístup neoprávněná osoba, nebo že data byla ztracena, pozměněna či zničena, oznámí to vlastníkovi účtu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin od zjištění. Oznámení obsahuje údaje podle ZP 8.2 přiměřeně povaze dat. Provozovatel zákazníkovi poskytne součinnost při omezení následků a vede o incidentu záznam. U osobních údajů platí vedle toho ZP 8.

Čl. 12 Třetí strany

12.1 **Poskytovatel AI.** Jazykový model poskytuje společnost Anthropic. Podle smluvních podmínek Anthropicu je pro zákazníky z Evropského hospodářského prostoru smluvní stranou provozovatele společnost Anthropic Ireland, Limited. Při použití funkce s umělou inteligencí se jí předá jen ta část dat, kterou funkce potřebuje:

- při čtení dokumentu celý nahraný soubor;
- při nacenění položky výkazu (popis, jednotka, množství), vybrané řádky ceníku s cenami, názvem ceníku a datem jeho cen a firemní pravidla; název zakázky ani klienta se nepředává;
- při Rychlém dotazu text dotazu, vybrané řádky ceníku s cenami, dřívějšími cenami, názvem ceníku a datem jeho cen, souhrnné počty ceníků, položek a rozpočtů v účtu a firemní pravidla;
- při návrhu poptávky šablona poptávky vyplněná jejím názvem, položkami a termínem, jménem uživatele a názvem firmy.

Mimo funkce služby předává provozovatel poskytovateli AI obsah zpráv, které mu zákazník nebo jeho uživatelé pošlou na kaia@cifro.cz, případně i s přílohami, aby AI připravila návrh odpovědi (čl. 1.2). Podrobnosti, včetně doby uložení u poskytovatele AI, uvádí příloha C zpracovatelských podmínek.

12.2 **Další zpracovatelé.** Seznam dalších zpracovatelů (hosting, e-mail, zálohy) je v příloze C zpracovatelských podmínek a na stránce cifro.cz/zpracovatele. Na téže stránce provozovatel zveřejňuje a průběžně aktualizuje informace podle čl. 28 nařízení (EU) 2023/2854 o datech: jurisdikci, které podléhá použitá infrastruktura, a opatření proti mezinárodnímu přístupu orgánů veřejné správy k datům.

12.3 **Veřejné rejstříky.** Prověrka dodavatele zobrazuje zápisy z veřejných rejstříků, například z ARES a registru plátců DPH, tak, jak je rejstřík vrátil, se zdrojem a datem. U insolvenčního rejstříku služba nabízí odkaz k ručnímu ověření. Služba dodavatele nehodnotí. Za úplnost, správnost ani aktuálnost rejstříků provozovatel neodpovídá. Výsledek prověrky odpovídá stavu rejstříku k datu a času, které

služba u prověrky uvádí; stav se může kdykoli změnit. Když rejstřík neodpoví, služba ukáže poslední výsledek prověrky, který má zákazník u dodavatele uložený, s jeho datem, a výpadek za nový výsledek nevydává. Před úhradou dodavateli si zákazník stav plátce a zveřejněný účet ověří znovu. Za škodu z toho, že zákazník jednal podle staršího výsledku prověrky, provozovatel neodpovídá, uvedla-li služba u výsledku správné datum a čas. O dodavateli rozhoduje zákazník.

12.4 **Poptávky subdodavatelům.** Služba připraví text poptávky a seznam adresátů. Poptávku odesílá zákazník ze své e-mailové schránky a svým jménem. Provozovatel není odesílatelem ani stranou jednání se subdodavateli. Za obsah poptávky, výběr adresátů a oprávnění je oslovit odpovídá zákazník. Nabídky, které zákazník do služby vloží, se použijí jen v jeho účtu.

Čl. 13 Dostupnost, údržba, podpora a zálohy

13.1 Provozovatel usiluje o nepřetržitou dostupnost služby. Plánovanou údržbu, která omezí dostupnost na déle než 30 minut, oznámí vlastníkům účtů e-mailem nejméně 48 hodin předem. Provádí ji přednostně mimo pracovní dobu, tedy mimo pracovní dny od 8 do 17 hodin.

13.2 Funkce s umělou inteligencí závisejí na poskytovateli AI. Když nejsou dostupné, služba při nacenění přiřadí z ceníku položky se silnou shodou bez AI a nabídne ruční výběr ceny a ruční práci. Nedostupnost funkcí AI není vadou služby, pokud současně platí:

- zůstávají dostupná data, ruční úpravy a export;
- nedostupnost netrvá souvisle déle než 24 hodin;
- v kalendářním měsíci nepřesáhne v součtu 48 hodin.

Do těchto limitů se nezapočítává nedostupnost v rozsahu nejvýše 72 hodin za kalendářní rok, kterou způsobilo, že poskytovatel AI pozastavil provozovateli služby kvůli jednání jiného zákazníka v rozporu se svými pravidly, jestliže provozovatel bez zbytečného odkladu zjedná nápravu.

13.3 Není-li služba jako celek (přihlášení a přístup k datům) dostupná souvisle déle než 24 hodin z důvodů na straně provozovatele nebo jeho dodavatelů, prodlouží provozovatel na žádost zákazníka předplatné o dvojnásobek doby výpadku, zaokrouhleno na celé dny. Ostatní práva zákazníka tím nejsou dotčena.

13.4 **Podpora** se poskytuje e-mailem na kaia@cifro.cz. Provozovatel odpoví v pracovní dny:

- u tarifů Vstupní a Standard do 2 pracovních dnů;
- u tarifu Profi do 1 pracovního dne;
- u tarifu Enterprise podle individuální dohody.

Ve zkušebním období a po něm se podpora poskytuje bez závazné lhůty. Odpovědí se rozumí věcná reakce, ne nutně vyřešení.

13.5 Rozsah služby odpovídá popisu tarifu v potvrzení objednávky (čl. 4.3), u zkušebního období popisu na webu ke dni založení účtu. Funkce označené „na vyžádání“ nebo „individuálně“ se poskytují jen na základě samostatné dohody. Provozovatel službu dále vyvíjí. Podstatné omezení funkcí zaplaceného tarifu je změnou podmínek podle čl. 17.

13.6 Provozovatel data denně zálohuje. Na serveru uchovává denní zálohy 7 dní a týdenní 35 dní. Šifrované kopie záloh mimo server hostingu uchovává nejvýše 35 dní. Zálohy slouží k obnově služby po incidentu, ne jako archiv zákazníka. Přijde-li zákazník o data z důvodu na straně provozovatele nebo jeho dodavatelů, provozovatel je bez zbytečného odkladu a zdarma obnoví z poslední dostupné zálohy a sdělí zákazníkovi, k jakému okamžiku jsou obnovena. Kopie důležitých výstupů, například stvrzených rozpočtů, si zákazník ukládá sám.

Čl. 14 Odpovědnost

14.1 Strany si nahradí škodu podle právních předpisů, s omezeními podle tohoto článku.

14.2 Provozovatel nehradí:

- a) ušlý zisk, zejména zisk ze zakázky nebo nabídky, kterou zákazník získal, nezískal nebo podal za jinou cenu; to neplatí pro nároky podle čl. 14.4;
- b) škodu, která vznikla tím, že zákazník použil výstup bez stvrzení, nebo stvrdil výstup bez kontroly řádků a hodnot označených jako odhad či nepotvrzené;
- c) škodu, která vznikla nesprávností, neúplností nebo neoprávněným užitím podkladů zákazníka, anebo nesprávností údajů veřejných rejstříků.

14.3 Celková náhrada škody, kterou provozovatel zaplatí zákazníkovi za všechny škodné události v jednom kalendářním roce, je omezena **cenou za užívání služby připadající na 12 měsíců** před první z těchto událostí, bez ohledu na to, kdy byla zaplacena. Nároky podle čl. 14.4 se do tohoto limitu nezapočítávají.

Užívá-li zákazník službu v době škodné události bezplatně (zkušební období, pilot s doprovodem, účet bez tarifu), provozovatel za škodu způsobenou z lehké nedbalosti neodpovídá; to platí i pro nároky podle čl. 14.4.

14.4 **Povinnosti k datům zákazníka.** Za porušení povinností podle čl. 10, 11 a 16 a podle zpracovatelských podmínek (příloha 1), včetně porušení zabezpečení dat zákazníka, je celková náhrada škody za všechny škodné události v jednom kalendářním roce omezena zvlášť, a to rovněž **cenou za užívání služby připadající na 12 měsíců** před první z těchto událostí. Tento limit platí i pro nárok zákazníka podle čl. 82 odst. 5 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

14.5 Omezení podle čl. 14.2 až 14.4 se nepoužijí na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani na újmu na přirozených právech člověka. Omezení se týkají jen náhrady škody.

Zákazník se může vždy domáhat, aby provozovatel data zpřístupnil k exportu, vymazal je a zachoval mlčenlivost.

14.6 **Promlčení.** Promlčecí lhůta práva zákazníka na náhradu škody vůči provozovateli činí jeden rok a běží ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé (§ 619 a 620 občanského zákoníku). To neplatí pro právo vzniklé z úmyslného porušení povinnosti a pro právo na náhradu újmy na svobodě, životě nebo zdraví; pro ně platí zákonná lhůta.

14.7 **Vady služby.** Vadu služby oznámí zákazník bez zbytečného odkladu e-mailem. Provozovatel ji odstraní bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od oznámení; brání-li vada přihlášení nebo přístupu k datům, nejpozději do 2 pracovních dnů. Neodstraní-li ji v této lhůtě, má zákazník právo na přiměřenou slevu, nebo smí smlouvu vypovědět s okamžitou účinností; cenu mu provozovatel vrátí podle čl. 15.9.

14.8 **Nároky třetích osob.** Zákazník nahradí provozovateli škodu a účelně vynaložené náklady, včetně nákladů na právní zastoupení, které mu vzniknou z nároků třetích osob kvůli podkladům vloženým v rozporu s čl. 8.2, kvůli obsahu zakázanému podle čl. 9.1 nebo kvůli užívání funkcí umělé inteligence v rozporu s čl. 8.6. Provozovatel zákazníkovi nárok třetí osoby bez zbytečného odkladu oznámí, umožní mu vést obranu nebo se jí zúčastnit a bez jeho souhlasu nárok neuzná ani neuzavře smír. Této povinnosti se zákazník zprostí, prokáže-li, že porušení nezavinil.

14.9 **Odpovědnost zákazníka.** Odpovědnost zákazníka za škodu je omezena stejně jako odpovědnost provozovatele podle čl. 14.3. Omezení se nevztahuje na povinnost zaplatit cenu, na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a na povinnost podle čl. 14.8.

Čl. 15 Trvání, výpověď, pozastavení a postoupení

15.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

15.2 Zákazník bez placeného tarifu může smlouvu vypovědět kdykoli, s účinností dnem doručení výpovědi. Výpověď podá vlastník účtu e-mailem z adresy účtu; jakmile to aplikace umožní, i v aplikaci.

15.3 U placeného tarifu trvá **zúčtovací období 12 měsíců** a po jeho uplynutí začíná další. Fakturu na další období vystaví provozovatel nejdříve 30 dní před jeho začátkem a v témž e-mailu připomene možnost výpovědi.

15.4 **Výpověď zákazníka:** kdykoli, s výpovědní dobou **jeden měsíc** od doručení výpovědi. Cenu vrátí provozovatel podle čl. 15.9.

15.5 **Výpověď provozovatele:** i bez udání důvodu, s výpovědní dobou tři měsíce. Stejně postupuje, pokud poskytování služby jako celku ukončí; to oznámí nejméně tři měsíce předem. Cenu vrátí podle čl. 15.9.

15.6 **Okamžité ukončení.** Kterákoli strana může smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, poruší-li druhá strana smlouvu podstatně a nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou jí k tomu písemně (i e-mailem) poskytla. Lhůtu není třeba poskytnout, nelze-li porušení napravit. Podstatným porušením je zejména:

- na straně zákazníka prodlení s platbou delší než 30 dní po upomínce, závažné nebo opakované porušení čl. 8.6 nebo 9.1, útok na službu nebo okolnosti podle čl. 3.3 druhé věty;
- na straně provozovatele porušení čl. 10, 11 nebo 16, anebo opakovaná nedostupnost služby podle čl. 13.3.

I po okamžitém ukončení jsou data zákazníka dostupná k exportu podle čl. 16. Cenu vrátí provozovatel podle čl. 15.9.

15.7 **Pozastavení.** Pro prodlení s platbou lze pozastavit jen funkce uvedené v čl. 5.2 (čl. 6.6). Z bezpečnostních důvodů, například při napadení účtu, smí provozovatel dočasně omezit přístup v nezbytném rozsahu a na nezbytnou dobu. Hrozí-li kvůli užívání služby zákazníkem v rozporu s čl. 8.6 pozastavení služeb poskytovatele AI, smí provozovatel tomuto zákazníkovi funkce uvedené v čl. 5.2 okamžitě pozastavit. Důvod pozastavení nebo omezení oznámí provozovatel vlastníkovi účtu bez zbytečného odkladu, u funkcí podle čl. 5.2 nejpozději týž den. Data, ruční práce a export zůstávají dostupné.

15.8 **Postoupení.** Zákazník předem souhlasí s tím, že provozovatel smí smlouvu postoupit osobě, která převezme provoz služby, například obchodní společnosti, kterou provozovatel založí, nebo nabyvateli jeho obchodního závodu či jeho části. Postoupení je vůči zákazníkovi účinné oznámením. Zákazník může do 30 dnů od oznámení smlouvu vypovědět s okamžitou účinností; cenu mu provozovatel vrátí podle čl. 15.9. Zákazník, který smlouvu v této lhůtě nevypoví, nemůže odmítnout osvobození provozovatele podle § 1899 občanského zákoníku.

15.9 **Vrácení ceny.**

- a) Skončí-li smlouva výpovědí zákazníka podle čl. 15.4, vrátí provozovatel cenu za celé měsíce zaplaceného zúčtovacího období, které po skončení smlouvy zbývají.
- b) Skončí-li smlouva z jiného důvodu, než je porušení smlouvy zákazníkem, zejména podle čl. 6.1, 14.7, 15.5, 15.6 (porušení na straně provozovatele), 15.8, 17.3 nebo ZP 6.2, vrátí provozovatel cenu poměrně podle počtu dní zaplaceného zúčtovacího období, které po skončení smlouvy zbývají.
- c) Vypoví-li smlouvu provozovatel podle čl. 3.3 nebo 15.6 pro porušení na straně zákazníka, vrátí cenu podle písm. a) sníženou o své splatné pohledávky za zákazníkem.
- d) Vratku zaplatí provozovatel do 30 dnů od skončení smlouvy na účet, ze kterého přišla platba, nebo na účet, který zákazník určí.

15.10 **Kontinuita.** Provozovatel má písemně určenou osobu vázanou mlčenlivostí a zpracovatelskými podmínkami, která může v případě jeho smrti nebo dlouhodobé nezpůsobilosti převzít provoz služby na dobu nezbytnou k tomu, aby zákazníky informovala a umožnila jim export dat. Hosting služby má provozovatel předplacený nejméně 3 měsíce dopředu. Nastane-li taková situace, určená osoba zákazníky bez zbytečného odkladu upozorní e-mailem a zajistí, aby data byla dostupná k exportu nejméně 60 dní od upozornění. Poté se data vymažou podle čl. 16.6, ledaže službu převezme nástupce podle čl. 15.8.

15.11 Články 10, 11, 14, 15.9, 16 a 20 platí i po skončení smlouvy.

Čl. 16 Export, přechod k jinému poskytovateli, výmaz a koš

16.1 **Export během smlouvy.** Vlastník účtu může kdykoli stáhnout všechna data zákazníka v aplikaci jako jeden soubor ZIP. Export je zdarma; kvůli zátěži serveru lze spustit nejvýše pět exportů za hodinu. Funguje i po skončení zkušebního období a během pozastavení podle čl. 6.6.

16.2 **Obsah exportu.** Export obsahuje všechna exportovatelná data zákazníka:

- a) ceníky (JSON a CSV) a originály nahraných souborů;
- b) zakázky a rozpočty včetně položek, zdrojů cen, stavů, stvrzení a změnových listů, a historii verzí, pokud ji služba vede (JSON a CSV; stvrzené rozpočty i PDF);
- c) originály nahraných výkazů výměr;
- d) poptávky a nabídky dodavatelů (JSON) s originály;
- e) adresář dodavatelů a výsledky prověrek, které má zákazník u dodavatelů uložené;
- f) firemní pravidla, šablonu poptávky, nastavení účtu a logo;
- g) naučené opravy, pokud je služba vede;
- h) záznam o činnosti uživatelů v účtu (kdo, kdy, co) a seznam uživatelů a jejich rolí;
- i) záznam o přijetí těchto podmínek.

Data jsou ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Popis struktur a formátů je v souboru README v každém exportu a na stránce cifro.cz/export.

16.3 **Co export neobsahuje.** Z exportu jsou vyňata jen interní data provozovatele: zdrojový kód a pokyny (prompty) služby, parametry a postupy párování, bezpečnostní a technické záznamy služby a údaje o nákladech na AI. Výsledky prověrek, které má zákazník uložené u dodavatelů, export obsahuje (čl. 16.2 písm. e). Vyňatá data přechodu k jinému poskytovateli nebrání.

16.4 **Přechod k jinému poskytovateli.** Ve výpovědi nebo kdykoli před uplynutím výpovědní doby může zákazník oznámit, že chce:

- a) přejít k jinému poskytovateli (uvede o něm nezbytné údaje);
- b) přejít na vlastní infrastrukturu; nebo

- c) data vymazat.

Po uplynutí výpovědní doby pak na žádost zákazníka běží **přechodné období nejvýše 30 dnů**. Během něj smlouva trvá a služba běží dál. Provozovatel v přechodném období:

- poskytne zákazníkovi a třetím stranám, které zákazník určí, přiměřenou pomoc s přechodem, zejména export, popis formátů a vysvětlení struktur dat;
- jedná s náležitou péčí tak, aby zachoval kontinuitu služby;
- informuje o známých rizicích pro kontinuitu služby;
- zachová vysokou úroveň bezpečnosti, i při předávání dat.

Zákazníkovi poskytne i další informace, které potřebuje k plánu odchodu. Zákazník může přechodné období jednou prodloužit o dobu, kterou sám určí; za prodlouženou dobu platí cenu svého tarifu v poměrné výši. Nebylo-li by technicky možné přechod dokončit do 30 dnů, oznámí to provozovatel zákazníkovi s odůvodněním do 14 pracovních dnů od jeho žádosti a navrhne náhradní přechodné období nejvýše 7 měsíců. Po celou tu dobu služba běží. Přechodné období do 30 dnů a pomoc s přechodem jsou zdarma. Nevyčerpaná část předplatného se počítá ode dne uplynutí výpovědní doby a vrací se podle čl. 15.9.

16.5 Smlouva skončí úspěšným dokončením přechodu. Chce-li zákazník jen výmaz, skončí uplynutím výpovědní doby. Skončení smlouvy provozovatel zákazníkovi oznámí e-mailem.

16.6 **Výmaz po skončení.** Po skončení smlouvy nebo přechodného období jsou data zákazníka ještě **30 dní** dostupná ke čtení a exportu. Poté je provozovatel úplně vymaže, včetně originálů souborů, bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů. Ze záloh zmizí jejich pravidelným přepisem, nejpozději do 35 dnů od výmazu. Výmaz provozovatel potvrdí e-mailem. Požádá-li zákazník o dřívější výmaz, provozovatel data vymaže do 30 dnů od žádosti. Provozovatel uchová jen:

- faktury a údaje k nim po dobu, kterou ukládají daňové a účetní předpisy;
- záznam o přijetí podmínek a o skončení smlouvy, nejdéle 4 roky od skončení smlouvy, k obhajobě právních nároků;
- bezpečnostní a technické záznamy po dobu uvedenou v Zásadách ochrany osobních údajů.

16.7 **Koš.** Ceník, rozpočet, poptávka, nabídka dodavatele nebo dodavatel, které uživatel smaže, se přesunou do koše na 30 dní. Do té doby je smí obnovit ten, kdo je smí smazat: uživatel s oprávněním k úpravám, u rozpočtu, který byl stvrzen, jen Vlastník účtu nebo Senior / validátor. Vlastník účtu nebo Senior / validátor může položku z koše smazat natrvalo hned. Jinak se po 30 dnech smažou natrvalo, včetně originálů souborů. Ze záloh zmizí nejpozději do 35 dnů od trvalého smazání.

16.8 Tento článek platí i pro bezplatné užívání služby.

Čl. 17 Změny podmínek

17.1 Provozovatel může tyto podmínky, včetně zpracovatelských podmínek a ceníku, v přiměřeném rozsahu změnit, a to z těchto důvodů:

- změna právních předpisů nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci;
- změna poskytovatele AI, hostingu, e-mailu nebo záloh;
- bezpečnost služby;
- nové, změněné nebo zrušené funkce;
- změna ceny pro další zúčtovací období;
- zpřesnění nebo zjednodušení textu.

Zvýšení ceny tarifu nepřesáhne v jednom kalendářním roce 10 % ceny, kterou zákazník za tarif platí; větší zvýšení je možné jen s jeho výslovným souhlasem.

17.2 Změnu oznámí provozovatel e-mailem vlastníkovi účtu a v aplikaci nejméně **30 dní** před její účinností, u zvýšení ceny nejméně **60 dní** předem. K oznámení připojí shrnutí změn a odkaz na nové i dosavadní znění.

17.3 Zákazník může změnu odmítnout a smlouvu bezplatně vypovědět s účinností ke dni, který sám určí, nejpozději však ke dni účinnosti změny. Do skončení smlouvy se na něj změna nevztahuje. Změna ceny nabývá pro každého zákazníka účinnosti až začátkem jeho dalšího zúčtovacího období; zákazník, který ji odmítne, tak odchází nejpozději ke konci období, které má zaplacené, za dosavadní cenu. Nevyčerpanou část ceny vrátí provozovatel podle čl. 15.9. Požádá-li zákazník o přechodné období podle čl. 16.4, platí po celou jeho dobu dosavadní znění. Nevypoví-li zákazník smlouvu do dne účinnosti změny, platí pro něj nové znění.

17.4 Změny výhradně ve prospěch zákazníka, čistě redakční změny a změny, které si vynutí právní předpis s kratší lhůtou, mohou nabýt účinnosti dříve. I ty provozovatel oznámí.

17.5 Cena již zaplaceného zúčtovacího období se nemění.

17.6 Změny dalších zpracovatelů se řídí zpracovatelskými podmínkami (příloha 1, ZP 6).

Čl. 18 E-maily a doručování

18.1 Oznámení podle smlouvy se doručují e-mailem: zákazníkovi na adresu vlastníka účtu, provozovateli na kaia@cifro.cz. Oznámení o skončení smlouvy, o zániku bezplatného účtu, o výmazu dat a o změně podmínek posílá provozovatel i na fakturační e-mail zákazníka, pokud se liší, a zobrazí je v aplikaci uživatelům zákazníka. Oznámení je doručeno dnem, kdy dojde do schránky adresáta. Nevrátí-li se jako nedoručitelné, má se za to, že došlo následující pracovní den po odeslání. Oznámení určená všem zákazníkům, například o změně podmínek, zveřejní provozovatel také v aplikaci.

18.2 Zákazník udržuje adresu vlastníka účtu funkční a aktuální. Odejde-li vlastník účtu ze firmy, zákazník to provozovateli oznámí a určí nového vlastníka účtu.

18.3 **Servisní e-maily** posílá služba vždy, když to vyžaduje její provoz: registrace, obnova hesla, pozvánky a oznámení podle smlouvy. Faktury zasílá provozovatel e-mailem podle čl. 6.3.

18.4 **Tipy a upozornění ve zkušebním období.** Během zkušebního období může služba poslat vlastníkovi účtu na potvrzený e-mail (čl. 4.6) nejvýše čtyři e-maily s tipy k rozjezdu a s upozorněním na konec zkušebního období. Jsou označené jako obchodní sdělení. Odmítnout je lze už při registraci a kdykoli jedním kliknutím v každém z nich, bez přihlášení. Jiná obchodní sdělení posílá provozovatel jen se souhlasem.

Čl. 19 Osobní údaje

19.1 Pro osobní údaje v datech zákazníka je zákazník správcem a provozovatel zpracovatelem. Zpracování se řídí zpracovatelskými podmínkami v příloze 1. Jsou součástí smlouvy a zákazník je přijímá spolu s těmito podmínkami.

19.2 Pro údaje, které provozovatel zpracovává pro vlastní účely, je provozovatel samostatným správcem. Jde o uživatelské účty a přihlašování, doklad o přijetí podmínek, fakturaci, komunikaci a podporu, tipy ve zkušebním období, bezpečnostní a provozní záznamy, technické údaje podle čl. 10.4, vyřizování oznámení nezákonného obsahu, web a zálohy těchto údajů. Úplný popis je v bodě 2 Zásad ochrany osobních údajů na cifro.cz/zasady.

Čl. 20 Rozhodné právo a spory

20.1 Smlouva se řídí právem České republiky.

20.2 Strany se budou snažit spory vyřešit nejprve dohodou. Nepodaří-li se to, rozhodnou je soudy České republiky. Místně příslušný je obecný soud provozovatele ke dni uzavření smlouvy (dohoda podle § 89a občanského soudního řádu).

Čl. 21 Závěrečná ustanovení

21.1 Jiné služby provozovatele, jako školení, konzultace, instalace, revize nabídek nebo nasazení AI na infrastruktuře zákazníka, se řídí samostatnou smlouvou. Tyto podmínky se na ně použijí, jen pokud na ně samostatná smlouva výslovně odkáže. Zpracovává-li však provozovatel při takové službě osobní údaje pro zákazníka, použijí se vždy zpracovatelské podmínky (příloha 1). Pilot s doprovodem podle čl. 5.4 je součástí této smlouvy.

21.2 Mezi stranami se nepoužijí § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

21.3 Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, ostatní ustanovení tím nejsou dotčena. Strany ho nahradí ustanovením, které se jeho účelu nejvíce blíží.

21.4 Smlouva se uzavírá v českém jazyce.

21.5 Tato verze 2026-11 je účinná od 8. 11. 2026. Všechny verze podmínek jsou trvale dostupné na cifro.cz/vop.

21.6 Součástí smlouvy je **příloha 1 — Zpracovatelské podmínky** (s přílohami A, B a C). Ceník tarifů je na cifro.cz a v aplikaci.

Příloha 1 — Zpracovatelské podmínky

Smlouva o zpracování osobních údajů podle čl. 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Je součástí obchodních podmínek služby cifro, verze 2026-11, účinné od 8. 11. 2026. Pojmy mají stejný význam jako v obchodních podmínkách.

ZP 1 Předmět a role

1.1 Pro osobní údaje v datech zákazníka (dále jen „obsah“) je **zákazník správcem** a **provozovatel zpracovatelem**.

1.2 Pro údaje, které provozovatel zpracovává pro vlastní účely (čl. 19.2 obchodních podmínek), je provozovatel samostatným správcem. Toto zpracování popisují Zásady ochrany osobních údajů.

1.3 Předmět, dobu trvání, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů popisuje příloha A.

ZP 2 Pokyny zákazníka

2.1 Provozovatel zpracovává obsah jen na základě doložených pokynů zákazníka. Týká se to i předávání do třetí země. Doloženými pokyny jsou tyto podmínky, obchodní podmínky, nastavení služby a úkony uživatelů zákazníka ve službě.

2.2 Použitím funkce, která pracuje s umělou inteligencí (čtení dokumentu, nacenění, návrh poptávky, Rychlý dotaz), dává zákazník pokyn předat potřebnou část obsahu poskytovateli AI podle přílohy C. Zasláním zprávy na kaia@cifro.cz dává pokyn předat poskytovateli AI její obsah k přípravě návrhu odpovědi (čl. 1.2 a 12.1 obchodních podmínek).

2.3 Ukládá-li provozovateli zpracování právní předpis, informuje o tom zákazníka před zpracováním, ledaže mu to předpis z důležitých důvodů veřejného zájmu zakazuje.

2.4 Pokud podle provozovatele některý pokyn porušuje předpisy o ochraně osobních údajů, neprodleně na to zákazníka upozorní.

2.5 Provozovatel nepoužije obsah k žádnému vlastnímu účelu. Neužije ho zejména k tréninku modelů, k tvorbě databází ani k rozborům a měřením, ledaže k tomu zákazník dá předchozí souhlas pro konkrétní účel (čl. 10.5 obchodních podmínek). Za vlastní účel se nepovažuje použití technických údajů bez obsahu podle čl. 10.4 obchodních podmínek; pro ně je provozovatel správcem.

ZP 3 Mlčenlivost

Provozovatel zajistí, že každá osoba s přístupem k obsahu je zavázána k mlčenlivosti, nebo se na ni vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti, a to i po skončení spolupráce. Přístup k obsahu má jen v případech podle čl. 11.2 obchodních podmínek.

ZP 4 Zabezpečení

Provozovatel přijal technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR. Jejich přehled je v příloze B. Provozovatel je udržuje a přiměřeně vývoji techniky a rizik zlepšuje. Úroveň zabezpečení nesníží.

ZP 5 Součinnost

5.1 Obdrží-li provozovatel žádost subjektu údajů, která se týká obsahu, předá ji zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů. Sám ji věcně nevyřizuje, ledaže ho o to zákazník požádá.

5.2 Pro vyhledání, opravu, export a výmaz údajů má zákazník ve službě nástroje: úpravy a mazání dodavatelů, zakázek, poptávek a ceníků, koš s možností okamžitého trvalého výmazu a export všech dat. Kde nestačí, poskytne provozovatel součinnost do 10 pracovních dnů od žádosti.

5.3 Provozovatel zákazníkovi pomůže plnit povinnosti podle čl. 32 až 36 GDPR (zabezpečení, porušení zabezpečení, posouzení vlivu a předchozí konzultace), a to s ohledem na povahu zpracování a informace, které má k dispozici.

ZP 6 Další zpracovatelé

6.1 Zákazník uděluje obecné povolení k zapojení dalších zpracovatelů uvedených v příloze C, a to za podmínek jejich zpracovatelských dodatků, které příloha C uvádí.

6.2 O zamýšleném přidání nebo náhradě dalšího zpracovatele informuje provozovatel vlastníka účtu e-mailem a na stránce cifro.cz/zpracovatele **nejméně 14 dní předem**. Zákazník může do 14 dní vznést námitku. Do vyřízení včasné námitky provozovatel obsah zákazníka novému zpracovateli

nepředá, je-li to technicky možné; není-li to možné, může zákazník smlouvu vypovědět s okamžitou účinností ještě před jeho zapojením. Nedohodnou-li se strany, může zákazník smlouvu vypovědět s okamžitou účinností i později. Cenu vrátí provozovatel podle čl. 15.9 obchodních podmínek.

6.3 Změny svých dalších zpracovatelů oznamuje poskytovatel AI sám. Provozovatel tato oznámení zákazníkům přeposílá bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů od jejich obdržení. Zákazník může do 5 dnů od přeposlání vznést námitku; provozovatel ji uplatní u poskytovatele AI. Nevyhoví-li jí poskytovatel AI, může zákazník smlouvu vypovědět podle ZP 6.2.

6.4 Provozovatel uloží každému dalšímu zpracovateli smlouvou stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké stanoví tyto podmínky, zejména povinnost poskytnout dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření. U dalšího zpracovatele, který službu poskytuje jen za svých standardních podmínek, jsou těmito povinnostmi povinnosti z jeho zpracovatelského dodatku; provozovatel před jeho zapojením posoudil, že poskytují srovnatelnou úroveň ochrany, a zákazník je povoluje podle ZP 6.1. Odchylky od těchto podmínek, například způsob auditu nebo vyřízení námitky proti dalšímu zpracovateli, uvádí příloha C. Za plnění povinností dalšího zpracovatele odpovídá provozovatel zákazníkovi, jako by plnil sám.

ZP 7 Předávání mimo EHP

7.1 Provozovatel sám obsah mimo Evropský hospodářský prostor neukládá ani nepředává, s výjimkou zašifrovaných kopií záloh podle ZP 7.4. Smluvním příjemcem obsahu pro funkce AI je Anthropic Ireland, Limited se sídlem v EU (příloha C).

7.2 K předání mimo EHP může dojít v řetězci poskytovatele AI: jeho další zpracovatelé mohou obsah zpracovávat i ve Spojených státech. Poskytovatel AI se ve svém zpracovatelském dodatku zavazuje uložit jim povinnosti na ochranu údajů ve srovnatelném rozsahu. Předání do Spojených států je zajištěno standardními smluvními doložkami podle prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2021/914. Provozovatel poskytne zákazníkovi na žádost kopii zpracovatelského dodatku poskytovatele AI a informace potřebné k posouzení předání, které od poskytovatele AI získá (čl. 13 odst. 1 písm. f) a čl. 14 odst. 1 písm. f) GDPR).

7.3 Jiné předání mimo EHP je možné jen s vhodnými zárukami podle kapitoly V GDPR a po oznámení podle ZP 6.

7.4 **Zálohy mimo server.** Zálohy mimo server hostingu ukládá provozovatel jen zašifrované (příloha B, bod 7), a to u: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko (schránka Gmail pro šifrované zálohy, kanál ②). Zálohu šifrujeme dřív, než ze serveru odejde, takže poskytovatel její obsah přečíst nemůže. Poskytovatel může data uchovávat i mimo Evropský hospodářský prostor (USA); předání se řídí standardními smluvními doložkami.

ZP 8 Porušení zabezpečení

8.1 Zjistí-li provozovatel porušení zabezpečení obsahu, oznámí je zákazníkovi bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 48 hodin** od zjištění. Porušení u dalšího zpracovatele oznámí zákazníkovi do 24 hodin od chvíle, kdy mu je tento zpracovatel oznámil.

8.2 Oznámení obsahuje vše, co je v tu chvíli známo: povahu porušení, kategorie a přibližný počet dotčených osob a záznamů, kontaktní osobu, pravděpodobné důsledky a přijatá či navržená opatření. Zbytek provozovatel doplní postupně.

8.3 Provozovatel vede evidenci všech porušení zabezpečení a pomůže zákazníkovi splnit ohlašovací povinnost.

8.4 Pro data zákazníka, která nejsou osobními údaji, platí čl. 11.7 obchodních podmínek.

ZP 9 Skončení zpracování

9.1 Po skončení smlouvy postupuje provozovatel podle čl. 16 obchodních podmínek. Zákazník si může do 30 dnů stáhnout export všech dat. Poté provozovatel obsah vymaže, nejpozději do 30 dnů, a ze záloh zmizí jejich přepisem nejpozději do 35 dnů od výmazu.

9.2 Výmaz provozovatel potvrdí e-mailem. Obsah uchová jen tehdy, ukládá-li mu to právo Unie nebo členského státu.

ZP 10 Informace a audity

10.1 Provozovatel poskytne zákazníkovi informace potřebné k doložení souladu s čl. 28 GDPR. Jde o přílohu B, odpovědi na přiměřený dotazník do 30 dnů a zprávy dalších zpracovatelů, pokud je má a smí je předat.

10.2 Zákazník nebo auditor, kterého pověří a který je vázán mlčenlivostí, smí provést audit, včetně inspekce, nejvýše jednou za 12 měsíců. Audit ohlásí nejméně 30 dní předem a hradí ho zákazník. Mimo tento limit je audit možný po porušení zabezpečení obsahu zákazníka nebo z podnětu dozorového úřadu. Audit nesmí ohrozit bezpečnost služby ani důvěrnost dat jiných zákazníků. Provozovatel k auditu přispěje. U dalších zpracovatelů se audit řídí podmínkami uvedenými v příloze C.

ZP 11 Povinnosti zákazníka

Zákazník:

- má pro zpracování obsahu právní základ a informuje subjekty údajů podle čl. 13 a 14 GDPR;

- nevkládá do služby zvláštní kategorie osobních údajů ani údaje o trestných činech;
- odpovídá za to, koho do účtu pozve a jakou roli mu dá;
- vkládá jen podklady, které smí užít (čl. 8.2 obchodních podmínek).

ZP 12 Odpovědnost

Pro odpovědnost stran mezi sebou platí čl. 14 obchodních podmínek; pro porušení těchto zpracovatelských podmínek platí limit podle čl. 14.4. Tyto podmínky neomezují odpovědnost vůči subjektům údajů ani vůči dozorovému úřadu.

ZP 13 Doba trvání a změny

13.1 Tyto podmínky platí po dobu trvání smlouvy a po dobu, kdy má provozovatel obsah k dispozici podle ZP 9.

13.2 Mění se stejným postupem jako obchodní podmínky (čl. 17 obchodních podmínek).

ZP 14 Přednost

V otázkách ochrany osobních údajů mají tyto zpracovatelské podmínky přednost před ostatními ustanoveními obchodních podmínek.

Příloha A — Popis zpracování

Předmět	Uložení a zpracování obsahu při poskytování služby cifro: čtení nahraných dokumentů, párování položek a sestavení rozpočtu, evidence ceníků, zakázek, poptávek, nabídek a dodavatelů, prověrky dodavatelů ve veřejných rejstřících na pokyn uživatele a uložení jejich výsledku k dodavateli, Rychlý dotaz nad daty zákazníka, záznam o činnosti uživatelů v účtu, export, koš, zálohování a zpracování podkladů, které zákazník pošle provozovateli e-mailem v rámci pilotu, podpory nebo jiné služby provozovatele (čl. 21.1 obchodních podmínek).
Doba	Po dobu smlouvy a lhůt podle ZP 9.
Povaha	Uložení, uspořádání, strukturování, automatizované čtení dokumentů jazykovým modelem, příprava návrhu odpovědi na e-mail jazykovým modelem, vyhledání, zobrazení, úprava, export, dotaz do veřejného rejstříku (odešle se IČO nebo DIČ dodavatele), zálohování a výmaz.

Účel	Poskytnutí služby zákazníkovi.
Kategorie subjektů údajů	Uživatelé zákazníka (zaměstnanci a externí spolupracovníci); klienti a investoři zákazníka; kontaktní osoby dodavatelů a subdodavatelů; podnikající fyzické osoby (dodavatelé, projektanti); další osoby uvedené v dokumentech zákazníka.
Typy osobních údajů	Identifikační a kontaktní údaje (jméno, e-mail, telefon, adresa, IČO, DIČ); údaje obsažené v dokumentech (například adresa stavby, podpis, razítko); obchodní údaje (ceny, nabídky, poznámky k dodavatelům); údaje z veřejných rejstříků u prověřených dodavatelů, včetně bankovních účtů zveřejněných v registru plátců DPH; záznam o činnosti uživatelů v účtu (kdo, kdy a co v účtu udělal, například kdo rozpočet stvrdil); text dotazů v Rychlém dotazu.
Zvláštní kategorie a údaje o trestných činech	Nezpracovávají se. Zákazník je do služby nevkládá (ZP 11).

Příloha B — Technická a organizační opatření

1. **Oddělení dat.** Data každého zákazníka jsou uložena v samostatném úložišti. Přístup k nim mají jen přihlášení uživatelé zákazníka, a to podle své role. Role se ověřuje při každém požadavku.
2. **Hesla.** Ukládají se jen jako otisk (algoritmus bcrypt), nikdy v čitelné podobě. Nejkratší heslo má 8 znaků.
3. **Přihlášení.** Počet pokusů o přihlášení je omezen. Po přihlášení se obnoví identifikátor relace. Odhlášení relaci zruší. Přihlášení správce služby je chráněno stejným omezením.
4. **Přenos a prohlížeč.** Služba komunikuje jen přes šifrované spojení HTTPS; nešifrovaný přístup se přesměruje na HTTPS. Formuláře jsou chráněny proti podvrženým požadavkům (CSRF). Cookie relace je označena jako HttpOnly, Secure a SameSite=Lax. Služba posílá bezpečnostní hlavičky (Content-Security-Policy, X-Frame-Options, X-Content-Type-Options, Referrer-Policy, u HTTPS i HSTS).
5. **Soubory.** Nahrávat lze jen povolené typy souborů (PDF, obrázky JPG, PNG a WEBP, CSV a sešity Excelu XLSX a XLSM) do omezené velikosti; soubory SVG služba nepřijímá. Ze sešitů služba čte jen hodnoty buněk; vzorce nepřepočítává a makra neotevírá ani nespouští. Nahrané soubory služba nikdy nevydává jako webovou stránku: posílá je s hlavičkami, které brání spuštění jejich obsahu v prohlížeči. V exportech CSV služba neutralizuje hodnoty, které by tabulkový procesor mohl spustit jako vzorec. Datové úložiště není z webu přístupné a služba to denně automaticky ověřuje.

6. **Záznamy.** Služba vede bezpečnostní záznam o přihlášeních, obnově hesla a změně e-mailu, záznam o činnosti uživatelů v účtu (kdo, kdy, co; je součástí dat zákazníka) a záznam systémových událostí.
7. **Zálohy.** Denní zálohy na serveru s rotací: denní 7 dní, týdenní 35 dní. Provozovatel má nástroj pro obnovu dat ze zálohy. Zálohy mimo server hostingu se ukládají jen zašifrované (AES-256).
8. **Umělá inteligence.** Poskytovateli AI se předává jen část obsahu potřebná pro danou funkci, a to v rámci jednotlivého požadavku. Nacenění neposílá název klienta ani zakázky. Služba u poskytovatele AI nevyužívá žádné úložiště (například Files API); jak dlouho poskytovatel AI vstupy a výstupy uchovává, uvádí příloha C. Denní limit výdajů na AI chrání službu před zneužitím.
9. **Měření návštěvnosti.** Veřejné stránky služby (úvod, blog, registrace a právní texty) měří návštěvnost nástrojem Google Analytics, a to jen po souhlasu návštěvníka v cookie liště. Před souhlasem se od Googlu nestahuje nic. Přihlášená část služby s daty zákazníků, správa služby a stránky s odkazem pro obnovu hesla nebo potvrzení e-mailu se neměří a analytické ani sledovací nástroje třetích stran v nich nejsou. Písma se načítají ze serveru služby.
10. **Ochrana registrace.** Registrační formulář chrání kontrola proti robotům a omezení počtu registrací.
11. **Ochrana před přetížením.** Počet dokumentů PDF, které služba pro jednu firmu vytvoří za hodinu, je omezen a pro jednu firmu se naráz vytváří nejvýše jeden. Počet exportů omezuje čl. 16.1.
12. **Testy.** Změny služby prověřují automatické testy.
13. **Organizační opatření.** Přístup ke správě serveru a k datovému úložišti má na straně provozovatele jen provozovatel sám. Každá osoba s přístupem k obsahu je vázána mlčenlivostí. Vývoj a testy probíhají jen na smyšlených datech; nástroje pro vývoj, včetně AI asistentů, nemají přístup k datům zákazníků a obsah zákazníka se mimo službu zpracovává jen u dalších zpracovatelů podle přílohy C. Provozovatel má písemný postup pro bezpečnostní incidenty, který zahrnuje i data zákazníka, jež nejsou osobními údaji, a vede evidenci incidentů. Vede záznamy o činnostech zpracování, má zajištěnou kontinuitu provozu podle čl. 15.10 obchodních podmínek a jednou ročně opatření přezkoumá.

Příloha C — Další zpracovatelé

Aktuální seznam je také na cifro.cz/zpracovatele, s datem poslední změny.

Další zpracovatel	Co pro službu dělá	Jaká data	Kde	Zpracovatelský dodatek

Starlab Technologies s.r.o. (Angel Hosting), IČO 26190699, se sídlem Donovalská 1658/30, 149 00 Praha 4; země umístění serverů: Evropská unie	Webhosting: provoz aplikace, uložení dat a záloh na serveru	Veškerý obsah	EHP	smlouva o poskytování webhostingu podle obchodních podmínek poskytovatele
Starlab Technologies s.r.o. (Angel Hosting), IČO 26190699, se sídlem Donovalská 1658/30, 149 00 Praha 4; země uložení dat: Evropská unie	Odesílání e-mailů služby; e-mailová schránka provozovatele	Adresa a jméno příjemce, obsah e-mailu; podklady zaslané e-mailem v rámci pilotu, podpory nebo jiné služby	EHP	smlouva o poskytování e-mailových služeb podle obchodních podmínek poskytovatele

Anthropic Ireland, Limited, 6th Floor, South Bank House, Barrow Street, Dublin 4, D04 TR29, Irsko	Jazykový model pro funkce s umělou inteligencí a pro návrhy odpovědí na e-maily	Část obsahu potřebná pro danou funkci (čl. 12.1 obchodních podmínek); obsah e-mailů zaslaných provozovateli, případně i s přílohami, z nichž AI připravuje návrh odpovědi	Smluvní strana je v EU. Obsah mohou zpracovávat i další zpracovatelé Anthropicu, a to i ve Spojených státech (ZP 7.2); jejich seznam zveřejňuje Anthropic na anthropic.com/subprocessors.	Data Processing Addendum, účinný od 24. 2. 2025, součást Commercial Terms of Service účinných od 17. 6. 2025 (anthropic.com/legal/data-processing-addendum)

K poskytovateli AI. Stav podle zveřejněných pravidel Anthropicu k 24. 9. 2026:

- **Trénink.** Podle Commercial Terms of Service nesmí Anthropic na obsahu zákazníků trénovat modely.
- **Doba uložení.** Vstupy a výstupy rozhraní API maže Anthropic do 30 dnů od přijetí nebo vytvoření. Déle je může uchovat, vyžaduje-li to zákon, nebo je-li to potřeba k vymáhání jeho pravidel užívání. Označí-li jeho automatické systémy vstup za porušení těchto pravidel, uchovává vstupy a výstupy až 2 roky a výsledky klasifikace až 7 let. Anonymizovaná data smí použít pro výzkum a statistiku jen tehdy, dovoluje-li to smlouva. U modelů se zvláštním bezpečnostním režimem (tzv. Covered Models) platí rovněž 30 dnů. Služba nevyužívá úložiště Anthropicu s delší dobou uložení (například Files API).
- **Po skončení smlouvy** Anthropic data vymaže do 30 dnů, ledaže je musí uchovat podle zákona, k vyřešení sporu mezi smluvními stranami nebo k boji proti zneužití služeb.
- **Porušení zabezpečení** oznámí Anthropic nejpozději do 48 hodin od zjištění.
- **Odchylky od těchto zpracovatelských podmínek.** Audit: Anthropic poskytuje na žádost zprávy nezávislých auditorů (například SOC 2); vlastní audit je možný jen po dohodě o jeho podrobnostech a zpravidla nejvýše jednou za 12 měsíců; častěji při náznacích porušení nebo na žádost dozorového úřadu. Nový další zpracovatel: Anthropic ho oznámí předem; námitku lze vznést do 15 dnů z důvodů ochrany údajů a strany pak hledají řešení v dobré víře. Odpovědnost Anthropicu za jeho další zpracovatele je omezena podle jeho smluvních podmínek; vůči zákazníkovi za ně odpovídá provozovatel podle ZP 6.4.

Aktuální znění: anthropic.com/legal a privacy.anthropic.com.

Zálohy mimo server. Zálohy mimo server hostingu ukládá provozovatel jen zašifrované (příloha B, bod 7), a to u: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko (schránka Gmail pro šifrované zálohy, kanál ②). Zálohu šifrujeme dřív, než ze serveru odejde, takže poskytovatel její obsah přečíst nemůže. Poskytovatel může data uchovávat i mimo Evropský hospodářský prostor (USA); předání se řídí standardními smluvními doložkami.