

Podmínky užívání služby Compligen

Účinné od 19. října 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Podmínky užívání (dále jen „**Podmínky**“) vydává **Mgr. Lukáš Vencálek**, IČO: **08045526**, se sídlem **Beztahov 58, 259 01 Votice** (dále jen „**Provozovatel**“).

1.2. Provozovatel provozuje webovou aplikaci **Compligen** (dále jen „**Služba**“ nebo „**Aplikace**“).

1.3. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti při užívání Služby a tvoří smluvní podmínky mezi Provozovatelem a Uživatelem.

1.4. Služba je určena výhradně:

- a) podnikatelům, právnickým osobám a jiným organizacím, nebo
- b) fyzickým osobám, které při užívání Služby jednají v rámci své podnikatelské činnosti, samostatného výkonu povolání nebo jménem či na účet organizace uvedené v písm. a).

Služba není určena spotřebitelům.

1.5. Osoba, která za organizaci Službu používá, prohlašuje, že je oprávněna jednat jménem této organizace, nebo že má alespoň interní pověření či pokyn k používání Služby na její účet.

1.6. K uzavření smlouvy o užívání Služby dochází okamžikem, kdy Uživatel při registraci nebo prvním přihlášení potvrdí souhlas s těmito Podmínkami, případně okamžikem, kdy začne používat placenou část Služby za podmínek uvedených v těchto Podmínkách.

1.7. Služba slouží k přípravě podkladů pro dokumentaci kybernetické bezpečnosti, zejména ve vazbě na zákon č. 264/2025 Sb. a související prováděcí předpisy.

1.8. Compligen neposkytuje právní služby, právní zastoupení, regulační rozhodnutí ani odborné poradenství ve smyslu individuální odborné služby. Služba poskytuje strukturované podklady, návrhy textů a pomocné výstupy založené na údajích zadaných Uživatelem. Služba není auditem, posouzením shody, certifikací compliance ani jinou formou odborné verifikace souladu s právními či regulatorními požadavky. Vygenerované výstupy slouží jako pracovní podklad, který si Uživatel sám ověřuje a v případě potřeby nechává posoudit kvalifikovanou osobou (např. právník, compliance konzultant, auditor).

1.9. Vygenerované dokumenty a výstupy nepředstavují samy o sobě potvrzení souladu s právními předpisy ani garanci splnění regulatorních povinností. Uživatel odpovídá za jejich odbornou kontrolu, doplnění a přizpůsobení konkrétním poměrům své organizace; doporučuje se ověření kvalifikovanou osobou (právník, compliance konzultant, auditor) v rozsahu, který odpovídá významu dokumentace pro organizaci.

1.10. Součástí Služby mohou být předpřipravené vzorové formulace bezpečnostních opatření a další vzorové texty vycházející z obvyklé praxe. Tyto vzory nezohledňují konkrétní poměry Uživatele a nepředstavují individuální doporučení ani odbornou radu ve smyslu čl. 1.8. Uživatel je do svých výstupů přebírá vlastním rozhodnutím a odpovídá za posouzení jejich vhodnosti a za jejich přizpůsobení podmínkám své organizace (čl. 1.9 a 4.4). Totéž platí obdobně pro návrhy formulací poskytnuté AI asistentem v rámci Služby. Vzorová smluvní ujednání určená k uzavření s třetí osobou jsou návrhem k jednání; Provozovatel není jejich stranou, neposuzuje smlouvy Uživatele ani návrhy třetích osob a nezaručuje, že ujednání v konkrétním případě Uživatele splní požadavky právních předpisů. Uživatel znění před odesláním ověří a přizpůsobí svým smluvním vztahům; za konečné znění ujednání a za jeho uzavření odpovídá Uživatel.

1.11. Právní vztahy vznikající v souvislosti s užíváním Služby se řídí právem České republiky.

2. Popis a účel Služby

2.1. Služba umožňuje Uživateli zejména:

- a) vyplnit strukturovaný průvodce týkající se stavu kybernetické bezpečnosti v organizaci,
- b) evidovat a zpracovávat vstupní údaje,
- c) generovat návrhy dokumentace, přehledů opatření, metodik, příloh, návrhů opatření a doporučení k řešení zjištěných mezer a dalších výstupů,
- d) ukládat, upravovat a exportovat vygenerované výstupy.

2.2. Služba vychází z údajů zadaných Uživatelem. K formulaci nebo úpravě textových výstupů může být využita umělá inteligence nebo jiný automatizovaný nástroj.

2.3. Uživatel bere na vědomí, že automatizované výstupy mohou obsahovat nepřesnosti, zjednodušení nebo neúplnosti a vždy vyžadují kontrolu Uživatelem.

2.4. Provozovatel je oprávněn Službu průběžně upravovat, doplňovat, omezovat nebo rozšiřovat, a to i bez předchozího upozornění, pokud tím nejsou nepřiměřeně dotčena již uhrazená práva Uživatele.

2.5. Provozovatel může Službu provozovat v testovacím, pilotním nebo omezeném režimu.

3. Registrace, účet a přístup

3.1. Pro užívání Služby může být vyžadována registrace prostřednictvím e-mailové adresy a jednorázového ověřovacího kódu nebo jiného ověřovacího mechanismu určeného Provozovatelem.

3.2. Uživatel je povinen uvádět pravdivé, úplné a aktuální údaje.

3.3. Uživatel odpovídá za zabezpečení přístupu ke svému účtu a za to, že e-mailová adresa použitá při registraci je pod jeho kontrolou.

3.4. Jeden placený přístup opravňuje k vytvoření a úpravě jedné konkrétní dokumentace pro jednu organizaci. Vytvoření každé další samostatné dokumentace, i pro tutéž organizaci, vyžaduje samostatný placený přístup, není-li mezi Provozovatelem a Uživatelem výslovně písemně sjednáno jinak.

Jednou organizací se rozumí jeden právní subjekt; její pobočky, provozovny a vnitřní organizační složky se považují za součást téže organizace. Samostatné právní subjekty, byť propojené (například ve skupině nebo holdingu), se považují za odlišné organizace, z nichž každá vyžaduje samostatný přístup.

3.5. Službu může jménem organizace používat také její zaměstnanec, člen orgánu, interní pověřená osoba nebo externí poradce či konzultant, pokud je k tomu organizací oprávněn. Takové použití se považuje za použití jménem a na účet dané organizace. Tím není dotčen čl. 3.4. I pokud Službu používá externí poradce nebo konzultant, vztahuje se jeden placený přístup vždy jen k jedné konkrétní dokumentaci jedné organizace.

3.6. Vytváření dokumentace pro více organizací z jednoho placeného přístupu, ať již současně, nebo postupně, není bez samostatného placeného přístupu pro každou dokumentaci dovoleno. Provozovatel může pro poradce, konzultanty nebo obdobné uživatele nabídnout zvláštní podmínky umožňující práci pro více organizací; do jejich sjednání platí omezení podle čl. 3.4.

3.7. Provozovatel je oprávněn účet omezit, pozastavit nebo zrušit, pokud:

- a) Uživatel poruší tyto Podmínky,
- b) existuje důvodné podezření na zneužití Služby,
- c) dochází k neoprávněnému sdílení přístupu,
- d) dochází k pokusům o systematickou extrakci dat, obsahu, struktury nebo logiky Služby,
- e) je to nezbytné z bezpečnostních, technických nebo právních důvodů.

3.8. Umožňuje-li to Služba, může Uživatel jako vlastník účtu pozvat další osobu ke spolupráci na dokumentaci organizace, k níž se jeho přístup vztahuje. Pozvaná osoba užívá Službu pod vlastním účtem po potvrzení souhlasu s těmito Podmínkami; její přístup se vztahuje výhradně k dokumentaci organizace vlastníka účtu a považuje se za použití jménem a na účet této organizace ve smyslu čl. 3.5. Rozsah oprávnění pozvané osoby v rámci přístupu určuje vlastník účtu, případně nastavení Služby; práva z placeného přístupu podle čl. 6 náleží vlastníkovu účtu. Vlastník účtu může pozvání kdykoli zrušit; zrušením pozvání přístup pozvané osoby k dokumentaci organizace končí. Sdílení přihlašovacích údajů k účtu není dovoleno; zpřístupnění rozpracované dokumentace další osobě je možné pouze prostřednictvím funkce pozvání.

4. Odpovědnost Uživatele za vstupy a používání výstupů

4.1. Uživatel odpovídá za správnost, úplnost, aktuálnost a zákonnost všech údajů, které do Služby zadá nebo do ní nahraje.

4.2. Uživatel odpovídá za to, že je oprávněn se zadanými údaji a dokumenty nakládat a že jejich vložení do Služby neporuší práva třetích osob ani právní předpisy.

4.3. Uživatel bere na vědomí, že výstupy Služby odrážejí stav a informace, které do Služby zadal. Pokud jsou vstupní údaje nepřesné, neúplné nebo zastaralé, mohou být nepřesné, neúplné nebo zavádějící i vygenerované výstupy.

4.4. Uživatel odpovídá za to, jak vygenerované výstupy použije, komu je zpřístupní a zda je před použitím odborně posoudí.

4.5. Uživatel se zavazuje nepoužívat Službu:

- a) v rozporu s právními předpisy,
- b) ke zneužití nebo obcházení regulatorních povinností,
- c) k narušení bezpečnosti, dostupnosti nebo integrity Služby,
- d) k vytváření konkurenčního nebo obdobného produktu prostřednictvím extrakce obsahu, logiky nebo struktury Služby.

5. Ceny, tarify a rozsah služby

5.1. Služba může být poskytována bezplatně, v pilotním režimu, za zvýhodněných podmínek nebo za cenu uvedenou ve webovém rozhraní Služby nebo v individuální nabídce Provozovatele.

5.2. Provozovatel může do budoucna zavést nebo změnit placené tarify, rozsah funkcí nebo podmínky užívání jednotlivých variant Služby.

5.3. Bezplatné nebo zvýhodněné poskytnutí Služby nezakládá nárok na stejné podmínky do budoucna.

5.4. Změna cen nebo tarifů se nedotkne plnění již uhrazeného na sjednané období.

5.5. Rozsah dostupných funkcí, přístup k výstupům, možnosti úprav a doba jejich dostupnosti se řídí aktuální nabídkou uvedenou ve webovém rozhraní Služby nebo individuální dohodou s Provozovatelem.

5.6. Služba umožňuje úpravy vytvořené dokumentace v aplikaci po dobu jednoho kalendářního roku od zaplacení, není-li ve webovém rozhraní nebo individuální nabídce uvedeno jinak. Doba končí uplynutím odpovídajícího kalendářního dne následujícího roku v časovém pásmu Europe/Prague; při platbě 29. února končí 28. února následujícího roku. Po uplynutí této doby zůstávají vytvořené dokumenty Uživateli ke stažení, a to nejméně po dobu 12 měsíců od aktivace placeného přístupu; poté podle technických a provozních možností Služby. Bez obnovení přístupu již další úpravy v aplikaci nejsou možné. Provozovatel doporučuje Uživateli vytvořené dokumenty si po jejich vygenerování stáhnout a uložit. Provozovatel nezaručuje trvalou dostupnost dokumentů ani jejich dřívějších verzí. Aktualizace Služby zohledňující změny právních předpisů, které Provozovatel zpřístupní během placeného období, jsou zahrnuty v ceně přístupu a Uživatel je může bez další platby využít k přegenerování výstupů. Dříve vytvořené ani stažené dokumenty se neaktualizují automaticky. Provozovatel nezaručuje, že aktualizace Služby bude dostupná již v den účinnosti změny právního předpisu.

5.7. Uživatel může v rámci Služby poskytnout recenzi (hodnocení a volitelný textový komentář). Recenze je zpracovávána dle čl. 12 Zásad ochrany osobních údajů. Udělením souhlasu se zveřejněním poskytuje Uživatel Provozovateli bezúplatnou, nevýhradní, územně neomezenou licenci k užití textu recenze pro marketingové účely Provozovatele. Odvolá-li Uživatel souhlas se zveřejněním, zaniká oprávnění užívat recenzi s údaji identifikujícími Uživatele nebo jeho organizaci; užití recenze v anonymizované podobě tím není dotčeno.

5.8. Zvýhodněná cena pro poskytovatele služeb elektronických komunikací vychází z údajů, které Uživatel uvede v průvodci, zejména o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo zajišťování veřejné komunikační sítě a o počtu zaměstnanců. Provozovatel může tyto údaje ověřit i po zaplacení. Pokud se ukáže, že Uživatel podmínky zvýhodněné ceny nesplňoval, doplatí na výzvu Provozovatele rozdíl mezi zaplacenou cenou a cenou, která by pro něj jinak platila v době objednávky, a to do 14 dnů od doručení výzvy.

6. Platba, uzavření smlouvy o placeném přístupu a odstoupení

6.1. Placený přístup ke Službě se objednává prostřednictvím platebního rozhraní zpřístupněného v Aplikaci. Platbu zpracovává poskytovatel platebních služeb (Stripe Payments Europe, Ltd.); Provozovatel nemá přístup k úplným údajům platební karty Uživatele. Po dohodě s Provozovatelem

Ize placený přístup uhradit také bankovním převodem na základě faktury vystavené Provozovatelem.

6.2. Cena placeného přístupu je uvedena v objednávkovém shrnutí před dokončením platby, a to v české měně (CZK). Není-li uvedeno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty; výsledná částka včetně daně je Uživateli zobrazena před dokončením platby.

6.3. Předmětem placeného přístupu je jednorázové zpřístupnění Služby v rozsahu a po dobu podle čl. 5 těchto Podmínek (zejména roční okno úprav podle čl. 5.6).

6.4. Smlouva o placeném přístupu je uzavřena okamžikem potvrzení úspěšné platby ze strany poskytovatele platebních služeb, při platbě bankovním převodem dnem připsání celé ceny na účet Provozovatele; tento den je i dnem zaplacení podle čl. 5.6. Uzavřením smlouvy vzniká Uživateli nárok na přístup v rozsahu a po dobu podle čl. 5 těchto Podmínek.

6.5. Po dokončení platby je Uživateli zpřístupněn daňový doklad a přístup ke Službě se aktivuje automaticky. Při platbě bankovním převodem aktivuje přístup Provozovatel, a to po připsání platby na svůj účet. Pokud se přístup neaktivuje, kontaktuje Uživatel Provozovatele na info@compligen.cz.

6.6. Služba je určena podnikatelům a organizacím (čl. 1.4). Uživateli, který při uzavření smlouvy nejedná jako spotřebitel, zákonné právo na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem podle § 1829 občanského zákoníku nevzniká.

6.7. Pokud by se na Uživatele v konkrétním případě přesto vztahovalo postavení spotřebitele, bere Uživatel objednááním placeného přístupu a jeho zpřístupněním na vědomí, že výslovně žádá o započítání poskytování Služby (digitálního obsahu a služby) před uplynutím lhůty pro odstoupení, a že tím v souladu s § 1837 občanského zákoníku právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

6.8. Garance vrácení peněz. Uživatel je oprávněn od smlouvy o placeném přístupu odstoupit ve lhůtě **14 dnů** ode dne jejího uzavření podle čl. 6.4. Odstoupení se uplatňuje zprávou zaslanou na info@compligen.cz z e-mailové adresy, ke které je veden účet Uživatele; jiná forma se nevyžaduje. Provozovatel vrátí uhrazenou cenu v plné výši nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení, zpravidla stejným způsobem, jakým byla přijata. Uživatel nenese v souvislosti s odstoupením žádné poplatky.

Právo podle tohoto článku je smluvním právem sjednaným nad rámec právních předpisů; nejde o záruku za jakost podle § 2113 a násl. občanského zákoníku ani o zákonné právo na odstoupení podle § 1829 občanského zákoníku (čl. 6.6).

6.9. Odstoupením podle čl. 6.8 zaniká ke dni odstoupení placený přístup založený smlouvou, od níž Uživatel odstoupil, i oprávnění k užití výstupů vytvořených v rámci tohoto přístupu podle čl. 8.3. Práva z jiných samostatně uhrazených přístupů a oprávnění k jejich výstupům tím nejsou dotčena. Provozovatel je oprávněn ukončit přístup k výstupům vytvořeným v rámci přístupu, od něhož bylo

odstoupeno. Uživatel se zavazuje tyto výstupy ani jejich části dále neužívat, nezpřístupňovat třetím osobám a bez zbytečného odkladu odstranit jejich rozmnoženiny, které má pod svou kontrolou. Právo podle čl. 6.8 nenáleží Uživateli, který v souvislosti s placeným přístupem, jehož se odstoupení týká, porušil čl. 3.4, 3.6, 8.2 nebo 8.7; tím není dotčeno právo Provozovatele podle čl. 8.6 a 8.8.

6.10. Právo podle čl. 6.8 náleží samostatně ke každé smlouvě o placeném přístupu. Skutečnost, že Uživatel nebo jiný Uživatel jednající za tutéž organizaci toto právo již uplatnil u jiné smlouvy, sama o sobě nebrání jeho uplatnění u dalšího placeného přístupu. Provozovatel je oprávněn vrácení ceny odmítnout v případě zjevného zneužití práva podle čl. 6.8.

6.11. Mimo případy podle čl. 6.8 nevzniká na uhrazenou cenu placeného přístupu nárok na vrácení, není-li právními předpisy stanoveno jinak. Provozovatel může v odůvodněných případech podle svého uvážení vrácení ceny nebo její části poskytnout.

6.12. Doba dostupnosti placeného přístupu, možnost úprav a dostupnost dokumentů ke stažení se řídí čl. 5 těchto Podmínek.

6.13. Zadá-li Uživatel svou e-mailovou adresu při registraci nebo v objednávkovém procesu a nedokončí průvodce nebo objednávku placeného přístupu, může mu Provozovatel na tuto adresu zasílat připomenutí s odkazem pro pokračování. Uživatel může tato připomenutí kdykoli a zdarma odmítnout odkazem v každé takové zprávě nebo na kontaktní adrese podle čl. 15.

7. Omezení odpovědnosti Provozovatele

7.1. Služba je poskytována „tak, jak je“ a „podle dostupnosti“.

7.2. Provozovatel neposkytuje záruku nepřetržité dostupnosti Služby, bezchybnosti, vhodnosti pro konkrétní účel ani úplné přesnosti nebo správnosti výstupů.

7.3. Provozovatel neodpovídá za rozhodnutí Uživatele učiněná na základě výstupů Služby ani za škody vzniklé použitím výstupů bez jejich přiměřené odborné kontroly.

7.4. Provozovatel neodpovídá za přerušení, omezení nebo nedostupnost Služby způsobené zejména:

- a) zásahy třetích osob,
- b) výpadky sítí, hostingu nebo externích služeb,
- c) útoky na infrastrukturu,
- d) údržbou, aktualizací nebo bezpečnostním opatřením,
- e) okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

7.5. V maximálním rozsahu dovoleném právními předpisy je odpovědnost Provozovatele omezena na skutečnou škodu, kterou Uživatel prokáže, a nejvýše do částky odpovídající celkové ceně uhrazené Uživatelem za Službu.

7.6. Nic v těchto Podmínkách nevylučuje ani neomezuje odpovědnost v rozsahu, v jakém ji nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit, zejména v případě újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

8. Duševní vlastnictví a licence

8.1. Veškerá práva ke Službě, jejímu zdrojovému kódu, algoritmům, datovým modelům, vyhodnocovací logice, struktuře průvodce, otázkám, šablonám, textovým fragmentům, návrhovým prvkům, grafice, designu a dalším částem Služby náleží Provozovateli nebo jeho licenčním partnerům.

8.2. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele:

- a) kopírovat, šířit, prodávat, licencovat nebo jinak komerčně využívat Službu nebo její části,
- b) dekompilovat, zpětně analyzovat, obcházet ochrany nebo jinak zasahovat do fungování Služby,
- c) systematicky stahovat, scrapeovat nebo extrahovat obsah, otázky, strukturu, pravidla, logiku nebo šablony Služby,
- d) použít obsah, logiku nebo strukturu Služby k vytvoření konkurenčního nebo obdobného produktu.

8.3. K výstupům vygenerovaným na základě údajů Uživatele poskytuje Provozovatel Uživateli nevýhradní, územně neomezené a časově neomezené oprávnění k užití, s výhradou jeho zániku při odstoupení podle čl. 6.8 (čl. 6.9), pro potřeby organizace, pro kterou byly výstupy vytvořeny, zejména k jejich:

- a) internímu použití,
- b) úpravám,
- c) sdílení uvnitř organizace,
- d) použití při přípravě dokumentace, auditní nebo regulatorní komunikaci.

8.4. Pokud Uživatel v souladu s čl. 3.4 a 3.5 jedná jako externí poradce nebo konzultant jménem jedné klientské organizace, je oprávněn vygenerované výstupy předat této organizaci a zpřístupnit jí je v rozsahu odpovídajícím účelu použití.

8.5. Ustanovení tohoto článku se nedotýká práv Uživatele k jím vloženým datům a podkladům.

8.6. Porušení tohoto článku zakládá právo Provozovatele zejména:

- a) okamžitě omezit nebo ukončit přístup ke Službě,
- b) požadovat náhradu škody,
- c) domáhat se ochrany podle právních předpisů upravujících ochranu duševního vlastnictví a nekalou soutěž,
- d) ukončit oprávnění k užití výstupů podle čl. 8.3, jde-li o podstatné porušení čl. 8.2 nebo čl. 8.7.

8.7. Oprávnění k užití výstupů podle čl. 8.3 je uděleno výhradně pro vlastní compliance účely organizace, pro kterou byly výstupy vytvořeny, tedy pro zavádění, udržování a prokazování jejího souladu s právními a regulatorními požadavky. Uživatel není oprávněn vygenerované výstupy ani jejich části užít k vývoji, přípravě, trénování nebo naplnění obsahem produktu či služby, které jsou Službě konkurenční nebo obdobné, ani je za tímto účelem poskytnout třetí osobě. Za zakázané užití se považuje i systematické shromažďování, porovnávání nebo rozbor výstupů směřující k odvození šablon, textových fragmentů, pravidel, struktury nebo vyhodnocovací logiky Služby. Uživatel dále není oprávněn vygenerované výstupy ani jejich části, ať v původní, nebo upravené podobě, úplatně ani bezúplatně poskytovat třetím osobám v rámci své podnikatelské či jiné výdělečné činnosti, zejména je dále prodávat, poskytovat jako součást vlastních služeb nebo je vydávat za dokumentaci zpracovanou pro třetí osobu; to platí i tehdy, byly-li výstupy vytvořeny s použitím údajů této třetí osoby. Ustanovení čl. 8.4 tím není dotčeno.

8.8. Za porušení čl. 3.6, 8.2 nebo 8.7 zaplatí Uživatel Provozovateli smluvní pokutu 100 000 Kč za každé porušení. Spočívá-li porušení v poskytování vygenerovaných výstupů třetím osobám v rámci podnikání v rozporu s čl. 8.7 nebo ve vytváření dokumentace pro více organizací z jednoho přístupu v rozporu s čl. 3.6, činí smluvní pokuta 100 000 Kč za každou organizaci, pro kterou byly výstupy poskytnuty nebo vytvořeny, nejvýše však 500 000 Kč za všechny takto dotčené organizace dohromady. Spočívá-li porušení v užití Služby, jejích částí nebo vygenerovaných výstupů k vývoji, trénování nebo naplnění obsahem konkurenčního nebo obdobného produktu či služby, anebo v jejich poskytnutí třetí osobě za tímto účelem, činí smluvní pokuta 500 000 Kč za každé porušení bez ohledu na počet dotčených dokumentů. Zaplacená smluvní pokuta se započítává na náhradu škody z téhož porušení; Provozovatel může požadovat náhradu škody v části, která smluvní pokutu převyšuje. Práva Provozovatele podle čl. 8.6 tím nejsou dotčena.

8.9. Smluvní pokuty podle čl. 8.8 chrání otázky, šablony, textové fragmenty, strukturu a vyhodnocovací logiku Služby, které tvoří podstatnou část její hodnoty; jejich výše je odstupňovaná podle závažnosti porušení.

9. Ochrana dat a osobních údajů

9.1. Organizace, za kterou Uživatel Službu používá (čl. 1.4 a 1.5), se dále označuje jako „**Zákazník**“. Jako „**Data Zákazníka**“ se dále označují údaje a podklady, které Zákazník nebo jeho Uživatelé vloží do Služby (zejména do průvodce, AI asistenta a pozvánek ke spolupráci), a dokumentace, která z nich ve Službě vznikne. Ve věcech podle čl. 10 a 11 jedná za Zákazníka vůči Provozovateli vlastník účtu, pod kterým je dokumentace vedena (čl. 3.8). Provozovatel mu zasílá oznámení podle čl. 10 a 11 na e-mailovou adresu jeho účtu. Vede-li Zákazník ve Službě více dokumentací, platí to pro každou z nich zvlášť.

9.2. U osobních údajů obsažených v Datech Zákazníka rozhoduje Zákazník, k čemu a jak se zpracovávají (je jejich správcem), a Provozovatel je zpracovává pro něj (je jejich zpracovatelem). Jejich zpracování a zabezpečení upravují čl. 10 a 11. U ostatních osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s provozem Služby, zejména údajů o uživatelských účtech, platbách a používání Služby, je správcem Provozovatel.

9.3. Provozovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, zejména GDPR, a podrobnosti uvádí v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů.

9.4. Provozovatel zachovává důvěrnost Dat Zákazníka, i když nejde o osobní údaje, a to i po ukončení užívání Služby. Data Zákazníka neprodává ani je neposkytuje jiným osobám k jejich samostatnému využití. Výjimkou jsou zpřístupnění osobám pověřeným Zákazníkem, nezbytné zpracování dalšími zpracovateli podle čl. 10.6 a zpřístupnění, které ukládá právní předpis. Bez souhlasu Zákazníka ho Provozovatel neuvede jako svého zákazníka ani jako referenci.

9.5. Uživatel odpovídá za to, že má pro vložení a zpracování Dat Zákazníka odpovídající právní titul nebo oprávnění.

9.6. Na žádost Uživatele Provozovatel účet zruší a údaje, u nichž je správcem, smaže nebo anonymizuje. Výjimkou jsou údaje, které je nezbytné dále uchovat:

- a) ke splnění právní povinnosti,
- b) pro ochranu oprávněných zájmů Provozovatele,
- c) pro prokázání, výkon nebo obhajobu právních nároků,
- d) z důvodu provozu technických záloh po nezbytnou dobu.

Výmaz Dat Zákazníka se řídí čl. 10.7.

10. Zpracování Dat Zákazníka

10.1. Tento článek spolu s čl. 11 tvoří smlouvu o zpracování osobních údajů podle čl. 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) mezi Zákazníkem jako správcem a Provozovatelem jako zpracovatelem. Předmětem zpracování je ukládání Dat Zákazníka, vytváření dokumentace kybernetické bezpečnosti na jejich základě (včetně úprav textu umělou inteligencí) a jejich zpřístupnění Uživatelům Zákazníka. Umělá inteligence o obsahu bezpečnostních opatření nerozhoduje: AI asistent odpovídá na dotazy Uživatele a při vytváření dokumentace se upravují jen formulace vybraných částí textu. Odpovědi z průvodce dostane AI asistent jen tehdy, když to Uživatel pro danou stránku zapne, a jen z této stránky. Úpravy textu dokumentace může Uživatel vypnout. Subjekty údajů, tedy lidé, kterých se údaje týkají, jsou zaměstnanci, členové orgánů a jiné osoby jednající za Zákazníka, kontaktní osoby jeho dodavatelů a další osoby, které Zákazník uvede. Zpracovávají se zejména jméno, funkce nebo role, pracovní e-mail a telefon a také údaje o odpovědnostech v oblasti bezpečnosti. Zvláštní kategorie osobních údajů (například údaje o zdraví) Služba nevyžaduje. Zákazník je do Služby vkládá jen tehdy, je-li to nezbytné a má-li pro to odpovídající právní důvod. Zpracování trvá po dobu užívání Služby a do výmazu podle čl. 10.7.

10.2. Provozovatel zpracovává Data Zákazníka jen v rozsahu potřebném k poskytování Služby a jen podle pokynů Zákazníka. Výjimkou je zpracování, které Provozovateli ukládá právní předpis. O takovém zpracování Zákazníka předem informuje, pokud to předpis nezakazuje. Pokyny Zákazníka plynou z těchto Podmínek a z toho, co Zákazník nebo jeho Uživatelé ve Službě zadají nebo provedou. Další písemné pokyny Zákazníka, včetně pokynů zaslaných e-mailem, plní Provozovatel, pokud to Služba umožňuje. Jinak je plní jen po dohodě se Zákazníkem. Pokud by podle názoru Provozovatele některý pokyn Zákazníka porušoval předpisy o ochraně osobních údajů, Provozovatel na to Zákazníka bez zbytečného odkladu upozorní.

10.3. Data Zákazníka náleží Zákazníkovi. Provozovatel je neposkytne třetím osobám, s výjimkou osob pověřených Zákazníkem, dalších zpracovatelů podle čl. 10.6 a případů, kdy mu to ukládá právní předpis. Pro vlastní účely je nepoužije jinak než podle tohoto článku. Zákazník dává Provozovateli pokyn, aby Data Zákazníka anonymizoval a anonymizovaný výsledek používal ke zlepšování Služby, zejména k testování toho, jak Služba vytváří dokumentaci, a k vyhodnocování výstupů umělé inteligence. Anonymizace odstraní název a identifikační údaje Zákazníka, jména a kontaktní údaje osob a vše ostatní, podle čeho by bylo možné Zákazníka nebo tyto osoby určit prostředky, které lze rozumně předpokládat, a to i z údajů o bezpečnostních opatřeních, systémech a dodavatelích Zákazníka. Neanonymizovaná Data Zákazníka Provozovatel k testování ani vývoji nepoužívá. Anonymizovaný výsledek není Daty Zákazníka ani osobními údaji a výmaz podle čl. 10.7 se na něj nevztahuje.

10.4. Osoby, které mají u Provozovatele přístup k Datům Zákazníka, jsou zavázány mlčenlivostí.

10.5. Provozovatel poskytne Zákazníkovi přiměřenou součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů a při plnění povinností podle čl. 32 až 36 GDPR, tedy při zabezpečení osobních údajů, při ohlašování a oznamování porušení jejich zabezpečení, při posouzení vlivu na ochranu osobních

údajů a při předchozí konzultaci s Úřadem pro ochranu osobních údajů. Přihlíží přitom k povaze zpracování a k informacím, které má k dispozici. Součinnost nad rámec toho, co Služba běžně umožňuje, může Provozovatel podmínit tím, že mu Zákazník uhradí účelně vynaložené náklady. Jejich výši Zákazníkovi oznámí předem, než začne. To neplatí pro součinnost při bezpečnostním incidentu (čl. 11.6). Obdrží-li Provozovatel žádost subjektu údajů přímo, předá ji Zákazníkovi.

10.6. Zákazník uděluje Provozovateli obecné písemné povolení k zapojení dalších zpracovatelů, tedy firem, které pro Provozovatele zpracovávají Data Zákazníka (například poskytovatele databáze). Jejich aktuální seznam, včetně místa zpracování a smluvních podmínek zpracování, uvádí Provozovatel na stránce [Další zpracovatelé](#). Zapojení nebo nahrazení dalšího zpracovatele oznámí Provozovatel Zákazníkovi e-mailem alespoň 30 dnů předem. Musí-li dalšího zpracovatele nahradit bez odkladu z důvodu, který nemohl ovlivnit (například když dosavadní zpracovatel ukončí službu nebo když dojde k bezpečnostnímu incidentu), oznámí to Zákazníkovi dodatečně, bez zbytečného odkladu. Zákazník může do 30 dnů od oznámení vznést námitku. Nedohodnou-li se strany, může Zákazník přestat Službu používat a požádat o výmaz Dat Zákazníka podle čl. 10.7. Provozovatel zaváže další zpracovatele povinnostmi k ochraně osobních údajů, které odpovídají jeho povinnostem podle čl. 10 a 11 (čl. 28 odst. 4 GDPR), a za jejich činnost odpovídá, jako by plnil sám. Mimo Evropský hospodářský prostor se osobní údaje předávají jen dalším zpracovatelům uvedeným v seznamu, a to buď na základě rozhodnutí Evropské komise, že jsou tam osobní údaje chráněny srovnatelně jako v Evropské unii (rozhodnutí o odpovídající ochraně), nebo na základě vzorových smluvních podmínek schválených Evropskou komisí (standardních smluvních doložek).

10.7. Zákazník si může vytvořené dokumenty kdykoli stáhnout po dobu jejich dostupnosti podle čl. 5.6. Na žádost mu Provozovatel předá i ostatní Data Zákazníka ve strojově čitelném formátu. Na žádost Zákazníka Provozovatel Data Zákazníka vymaže do 30 dnů od doručení žádosti a výmaz potvrdí e-mailem. Ze záloh Data Zákazníka zmizí, jakmile uplyne doba uchovávání záloh podle čl. 11.1 písm. d). Výmazem končí i dostupnost dokumentů podle čl. 5.6. Nepožádá-li Zákazník o výmaz, uchovává Provozovatel Data Zákazníka, dokud jsou dokumenty dostupné podle čl. 5.6, nejdéle však do zrušení účtu podle čl. 9.6 nebo čl. 12. Poté je vymaže do 30 dnů. Ze záloh Data Zákazníka zmizí, jakmile uplyne doba uchovávání záloh podle čl. 11.1 písm. d). Konverzace s AI asistentem může Uživatel kdykoli smazat sám; Služba je smaže nejpozději 90 dnů po poslední aktivitě v konverzaci. Výmaz se netýká údajů, které musí Provozovatel uchovat podle právního předpisu.

10.8. Povinnosti podle čl. 9.4 (důvěrnost), 10.4 (mlčenlivost) a 10.7 (předání a výmaz Dat Zákazníka) trvají i po ukončení užívání Služby.

11. Zabezpečení, bezpečnostní incidenty, kontrola a úroveň služby

11.1. Provozovatel chrání Data Zákazníka zejména těmito opatřeními:

- a) aplikace běží v datovém centru ve Frankfurtu nad Mohanem, databáze v Curychu;

b) veškerá komunikace se Službou je šifrovaná (HTTPS/TLS) a data uložená v databázi šifruje její poskytovatel;

c) Uživatel vidí jen dokumentaci, ke které má přístup, a oprávnění se ověřují na serveru i v databázi;

d) databáze se denně zálohuje a zálohy se uchovávají 7 dní;

e) požadavky na model umělé inteligence se odesílají s nastavením, podle kterého poskytovatel modelu vstupy ani výstupy neuchovává a nepoužívá je k trénování. Před odesláním Služba nahradí název Zákazníka, IČO, jména a kontaktní údaje osob a názvy dodavatelů, systémů a míst z polí průvodce neutrálními označeními; klíč k nim zůstává jen ve Službě. Části dokumentace, které obsahují osobní údaje nebo údaje, podle kterých lze Zákazníka určit, se k úpravě textu neodesílají. Výstupy ukládá Služba spolu s Daty Zákazníka.

11.2. Zákazník bere tato opatření na vědomí jako bezpečnostní pravidla Provozovatele a souhlasí s nimi. Provozovatel může opatření měnit, pokud zachová alespoň srovnatelnou úroveň ochrany. Změnu, která může snížit úroveň ochrany Dat Zákazníka (zejména přesun Dat Zákazníka mimo Evropský hospodářský prostor nebo Švýcarsko), oznámí Zákazníkovi e-mailem alespoň 30 dnů předem. Musí-li ji provést bez odkladu z důvodu, který nemohl ovlivnit, oznámí ji dodatečně, bez zbytečného odkladu. Ostatní změny opatření oznamovat nemusí. Zákazník může po oznámení přestat Službu používat a požádat o výmaz Dat Zákazníka podle čl. 10.7.

11.3. Službu zabezpečuje Provozovatel opatřeními podle čl. 11.1. Jeho odpovědnost se řídí čl. 7. Zákazník odpovídá za to, komu ve Službě zpřístupní dokumentaci, za ochranu zařízení a e-mailových schránek, přes které se jeho Uživatelé přihlašují, a za obsah, který do Služby vloží, včetně toho, co jeho Uživatelé napíší AI asistentovi.

11.4. Bezpečnostním incidentem je narušení důvěrnosti, integrity nebo dostupnosti Dat Zákazníka, včetně porušení zabezpečení osobních údajů. Událost, která k narušení nevedla (například odražený pokus o útok), incidentem není. Nemůže-li Provozovatel vyloučit, že k narušení došlo (například u zneužití zranitelnosti s nejasným dopadem), postupuje stejně jako u incidentu.

11.5. Provozovatel oznámí bezpečnostní incident Zákazníkovi způsobem podle čl. 9.1, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy jej zjistí. Uvede, co je v tu chvíli známo: co se stalo a kdy, kterých dat se incident týká, jaké jsou pravděpodobné důsledky a jaká opatření přijal. Chybějící údaje doplní, jakmile je zjistí.

11.6. Provozovatel poskytne Zákazníkovi součinnost potřebnou k oznámení incidentu Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo k hlášení podle zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a předá mu k tomu informace, které má k dispozici.

11.7. Zákazník může nejvýše jednou za 12 měsíců požádat, aby Provozovatel odpověděl na bezpečnostní dotazník Zákazníka a předložil dokumenty, které má k dispozici a které smí poskytnout, včetně podmínek zpracování dalších zpracovatelů a jejich certifikací. Provozovatel žádosti vyhoví do 30 dnů. Po bezpečnostním incidentu, nebo má-li Zákazník konkrétní důvod se domnívat, že Provozovatel porušil čl. 10 nebo 11, může tento postup využít kdykoli.

11.8. Kontrolu na místě lze provést jen tehdy, nestačí-li odpovědi na dotazník a dokumenty podle čl. 11.7 nebo vyžaduje-li ji Úřad pro ochranu osobních údajů nebo Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. Zákazník ji oznámí alespoň 30 dnů předem a dohodne s Provozovatelem její rozsah a termín. Provozovatel navržený termín bez vážného důvodu neodmítne ani neodloží. Kontrolu provede Zákazník nebo jím pověřená osoba vázaná mlčenlivostí, která není konkurentem Provozovatele, a to v pracovní době, bez přístupu k údajům jiných zákazníků a tak, aby nenarušila provoz Služby. Kontrola na místě se netýká dalších zpracovatelů. O nich Provozovatel předloží dokumenty podle čl. 11.7. Náklady kontroly nese Zákazník, včetně účelně vynaložených nákladů Provozovatele. Zjistí-li kontrola podstatné porušení čl. 10 nebo 11, nese Provozovatel své náklady sám.

11.9. Podpora se poskytuje e-mailem na info@compligen.cz. Provozovatel odpovídá zpravidla do 2 pracovních dnů.

11.10. Dostupnost Služby se řídí čl. 7. Provozovatel nezaručuje určitou úroveň dostupnosti.

11.11. Odpovědnost Provozovatele se řídí čl. 7. To nemá vliv na odpovědnost vůči subjektům údajů podle čl. 82 GDPR. Pokud Provozovatel podstatně poruší čl. 10 nebo 11 a nenapraví to v přiměřené lhůtě, kterou mu Zákazník určí, může Zákazník přestat Službu používat a požádat o výmaz Dat Zákazníka podle čl. 10.7. Zákazník tím nepřichází o právo na náhradu škody podle čl. 7.

11.12. Kontakt pro ochranu osobních údajů: privacy@compligen.cz.

12. Ukončení užívání Služby

12.1. Uživatel může kdykoli přestat Službu používat.

12.2. Uživatel může požádat o zrušení účtu.

12.3. Provozovatel může přístup Uživatele omezit, pozastavit nebo ukončit z důvodů uvedených v těchto Podmínkách.

12.4. Po ukončení účtu může být přístup k uloženým výstupům omezen nebo ukončen podle aktuální nabídky Služby, technických možností a právních důvodů.

12.5. Ustanovení o ochraně práv Provozovatele, odpovědnosti, duševním vlastnictvím, ochraně a zpracování dat, mlčenlivosti a řešení sporů zůstávají v účinnosti i po ukončení užívání Služby.

13. Změny Podmínek

13.1. Provozovatel je oprávněn tyto Podmínky přiměřeně měnit, zejména z důvodu:

- a) změny právních předpisů,
- b) změny funkcionality Služby,
- c) bezpečnostních nebo provozních důvodů,
- d) změny obchodního modelu nebo tarifů.

13.2. Nové znění Podmínek bude zveřejněno ve webovém rozhraní Služby nebo jiným vhodným způsobem.

13.3. U podstatných změn Podmínek Provozovatel zveřejní změnu s přiměřeným předstihem.

13.4. Zveřejnění nového znění Podmínek samo nemění již uzavřené smlouvy. Jejich změna vyžaduje výslovnou dohodu s Uživatelem, není-li stanovena přímo závazným právním předpisem.

13.5. Nesouhlasí-li Uživatel se změnou Podmínek, může přestat Službu používat a požádat o zrušení účtu.

13.6. Práva a povinnosti ze smlouvy o placeném přístupu se řídí zněním Podmínek, které Uživatel přijal při příslušné objednávce, i když k uzavření smlouvy podle čl. 6.4 dojde později.

14. Rozhodné právo a řešení sporů

14.1. Právní vztahy vznikající na základě těchto Podmínek a v souvislosti s užíváním Služby se řídí právem České republiky.

14.2. K rozhodování sporů jsou příslušné soudy České republiky.

14.3. Pokud by některé ustanovení těchto Podmínek bylo neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

15. Kontakt

Dotazy ke Službě nebo k těmto Podmínkám lze zasílat na: info@compligen.cz