

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
SPOLEČNOSTI HOGG ROBINSON, S.R.O
Platné od 1. 7. 2016**

§ 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky (VOP) cestovní kanceláře Hogg Robinson, s.r.o. (dále HRG) se sídlem U Průhonu 1588/11a, Praha 7 PSČ 170 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 23298, jsou platné pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet společnosti HRG nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
- 1.2. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb společností HRG třetím, fyzickým nebo právnickým osobám („klient“). Společnost HRG je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu HRG spolu s aktuálním zněním VOP. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu s HRG písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu HRG, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla HRG. V takovém případě má HRG právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změnami VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změnami VOP od marného uplynutí této lhůty. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou.

§2. Rozsah odpovědnosti. Výjimky

- 2.1. HRG přejímá odpovědnost za plnění objednávek, které se týkají služeb pro klienta, v souladu s ustanoveními dohody vylučujícími odpovědnost za:
 - a) opožděné nebo vadné provedení služeb způsobené vyšší mocí,
 - b) opožděné nebo vadné provedení služeb vzniklé v situacích způsobených subdodavatelem HRG (aerolinky, železniční dopravci, hotely atd.),
 - c) opožděné nebo vadné provedení služeb způsobené úmyslným nebo neúmyslným jednáním jednotlivců zaměstnaných klientem nebo jednajících jeho jménem, které znemožní řádné splnění převzatých závazků, a také kvůli odmítnutí poskytnout informace nebo poskytnutí neúplných nebo nesprávných informací požadovaných HRG pro zajištění řádné uskutečněného rezervačního postupu a dodávky objednaných služeb,
 - d) opožděné nebo vadné provedení služeb vzniklé v situacích způsobených subdodavatelem HRG potřebnými pro dodávku služby, svázanými s HRG zvláštní smlouvou (např. neplnění nebo nedostatečné plnění závazku dodat cestovní doklady ze strany poštovních/doručovacích společností, atd. během lhůty stanovené smluvními stranami).
- 2.2. V případě vadně poskytnuté služby společností HRG je odpovědnost HRG omezena na hodnotu objednávky nebo náklady na dodávku náhradní služby (pokud se dodává a její náklady jsou vyšší než hodnota objednávky).
- 2.3. HRG se rovněž zavazuje, že bude podporovat klienta při prosazování nároků vůči subdodavatelům ve spojení s neprovedením nebo nedostatečným provedením služby subdodavatelem předáním všech dokladů a poskytnutím vysvětlení, což umožní úspěšně uplatňovat nároky vůči subdodavatelům.

§3. Dodávka služby

- 3.1. Služby lze objednávat prostřednictvím elektronické pošty, telefonicky, osobně, či přes on-line rezervační systém.
 - 3.1.1. Elektronická pošta
 - a) Objednávky podané prostřednictvím elektronické pošty je třeba doručit na adresu elektronické pošty (e-mail) sdělenou HRG, a zaměstnancům, kteří mají na starosti vyřizování objednávek klienta;
 - b) Zaměstnanci HRG kontrolují objednávky zasláné elektronickou poštou průběžně v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny.
 - 3.1.2. Telefonicky
 - a) HRG vynaloží nejvyšší snahu, aby zaměstnanci HRG přijmou většinu příchozích hovorů během maximálně 20 vteřin (3 zvonění);
 - b) Klient bere na vědomí, že telefonicky lze poptat či provést pouze nezávazné rezervace služeb a že závazné objednávky mohou být učiněny pouze na základě písemného potvrzení (e-mailem či faxem) v případě, má-li klient s HRG uzavřenou smlouvu a domluvenou fakturaci. Jestliže klient nemá s HRG uzavřenou smlouvu, HRG dokončí závaznou objednávku pouze poté, co klient provede úhradu poptané služby platební kartou, hotově či převodem na účet.
- 3.2. Vyřízení objednávky
 - 3.2.1. HRG vynaloží nejvyšší snahu, aby zajistila co nejlepší nabídku z hlediska nákladů, odpovídající objednávce a cestovním záměrům klienta, a aby zajistila úroveň poskytovaných služeb odpovídající požadavkům dohody.
 - 3.2.2. Společnost HRG je povinna klienta informovat bez zbytečného odkladu o zrušení či změnách spojení provedených dopravcem poté, co tato informaci obdrží od leteckého dopravce. Společnost HRG nenesou odpovědnost za neinformování klienta o takových změnách v případě, kdy klient neposkytne úplné či správné kontaktní údaje v průběhu rezervace či v případě, kdy o této skutečnosti dopravce společnost HRG včas neinformuje (například v případě zrušení letu na poslední chvíli).
 - 3.2.3. Společnost HRG je povinna řádně a včas vystavit letenku a poukázat částku za letenku na účet dopravce.
 - 3.2.4. Společnost HRG je povinna klienta informovat bez zbytečného odkladu o zrušení či změnách spojení provedených dopravcem poté, co tato informaci obdrží od leteckého dopravce. Společnost HRG nenesou odpovědnost za neinformování klienta o takových změnách v případě, kdy klient neposkytne úplné či správné kontaktní údaje v průběhu rezervace či v případě, kdy o této skutečnosti dopravce společnost HRG včas neinformuje (například v případě zrušení letu na poslední chvíli).
 - 3.2.5. Klientovi doporučujeme, aby provedl rekonfirmaci zpátečního letu, a to min. 72 hodin před odletem. Tuto rekonfirmaci lze případně nahradit provedením odbavení přes webové stránky dopravce.
 - 3.2.6. Klient je povinen:

- a) zadat společnosti HRG objednávku, která obsahuje správné uvedení osobních údajů, požadované destinace a termínů cesty. Společnost HRG neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávného uvedení těchto údajů;
 - b) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a na letence (převzetím letenky klient potvrzuje, že si je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí);
 - c) informovat se na vízovou povinnost do cílové destinace a v tranzitních zemích;
 - d) využít letenku poslušně, tzn. v pořadí uvedeném na letence;
 - e) ověřit si povolenou váhu zavazadel;
 - f) informovat se na lhůtu, která je potřebná k odbavení, pasové a bezpečnostní kontrole na letišti a dostavit se včas k odletu;
 - g) dodržovat Přepravní podmínky dopravce uvedené na webových stránkách dopravce;
 - h) v případě požadavku na rezervaci ubytování, které bude hrazeno klientem při odhlášení z hotelu, je klient povinen poskytnout společnosti HRG údaje o platební kartě, kterou bude rezervace ubytování garantována. Klient před závaznou objednávkou obdrží informace o storno podmínkách ubytování a možnostech rušení rezervace.
- 3.3. Klient souhlasí s tím, že:
- a) možnosti storna a změny letenky po vystavení či závazně objednaného ubytování se vždy řídí podmínkami dopravce či ubytovacího zařízení. Informace o těchto podmínkách klient obdrží společně s rezervací cestovní služby před vystavením letenky či závazným objednávkou služby. V případě zrušení objednané služby má HRG nárok na úhradu dohodnutého transakčního poplatku.
 - b) v případě požadavku klienta na vystavení separátních letenek (například z důvodu snížení nákladů) dopravce neodpovídá za náklady, které mohou vzniknout v důsledku zpoždění, změny či zrušení předchozího či návazného letu. Vzniklé náklady jsou v takovém případě hrazeny přímo cestujícím.
 - c) v případě požadavku klienta na vystavení letenky nespĺňující požadavek na minimální přestupový čas v tranzitním místě, neodpovídá HRG ani dopravce za případné náklady vzniklé v důsledku zmeškání návazného letu.
- 3.4. Klient bere na vědomí, že:
- a) do okamžiku vystavení letenky má dopravce právo změnit termín pro vystavení letenky;
 - b) do okamžiku vystavení letenky má dopravce právo změnit výši tarifu a letištních poplatků. HRG má v takovém případě nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky při jejím vystavení.
- 3.5. Služby při podání žádosti o vízum
- 3.5.1. Na základě písemné objednávky klienta HRG zajistí vyřízení víza za dohodnutý transakční poplatek.
- 3.5.2. Po obdržení objednávky HRG poskytne klientovi aktuálně platný formulář žádosti a informuje klienta o veškerých dokladech, které je třeba k žádosti přiložit, o poplatku účtovaném zastupitelským úřadem a dále o předpokládané lhůtě, během které bude vízum vyřízeno.
- 3.5.3. Klient je povinen zajistit, aby údaje v doručené žádosti o vízum byly úplné a aby byl cestovní pas žadatele platný a obsahoval min. 2 volné stránky pro vepsání víza zastupitelským úřadem. V opačném případě bude pas s žádostí doručen zpět klientovi na jeho náklady.
- 3.5.4. Klient bere na vědomí, že společnost HRG neodpovídá za kladné vyřízení žádosti či dodržení lhůty potřebné k vyřízení žádosti zastupitelským úřadem. V případě, že zastupitelský úřad není schopen vyřídit žádost v očekávané lhůtě, HRG má povinnost klienta neprodleně informovat a na základě žádosti klienta provést kroky vedoucí k vyřešení situace (např. změnit rezervaci letenky dle podmínek tarifu či navrhnout možnost vyřízení víza ve zrychleném režimu, pokud tuto možnost zastupitelský úřad nabízí).
- 3.5.5. HRG má povinnost klienta na základě jeho žádosti informovat o průběhu vyřizování víza a neprodleně mu podat zprávu, jestliže si zastupitelský úřad vyžádá dodatečné dokumenty či osobní návštěvu žadatele. Klient se zavazuje poskytnout společnosti HRG veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení žádosti o vízum. Jestliže s žádostí zastupitelského úřadu o dodání dodatečných dokumentů vzniknou vícenásobné náklady (například v podobě nákladů na kurýrní službu), je povinností HRG o této skutečnosti klienta informovat. Po odsouhlasení klientem pak budou tyto vícenásobné náklady klientovi fakturovány.
- 3.5.6. V případě, že se klient rozhodne vzít zpět již podanou žádost o vízum či v případě, že vízum nebude zastupitelským úřadem uděleno, má HRG nárok na úhradu dohodnutého transakčního poplatku.
- 3.6. Příprava a doručení vízových dokumentů
- 3.6.1. Žádosti o vízum je třeba doručit určené pobočce HRG. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, budou se žádosti o víza každý den shromažďovat ve standardních dobách pro vyzvednutí a doručení cestovních dokladů a doručovat pobočce HRG, která se zabývá danými vízovými záležitostmi.
- 3.6.2. Po dokončení podání žádosti o vízum musejí být žádosti o vízum doručeny klientovi v souladu se standardními postupy pro doručování cestovních dokladů.

§4. Změny rezervací

- 4.1. Po doručení cestovních dokladů klientovi je každá změna objednávky nebo potvrzené rezervace považována za předání nové objednávky.
- 4.2. Bezplatné změny rezervací letenek je možné provádět do okamžiku vystavení. Po vystavení jsou změny zpoplatněny podle tarifu letenky, ve kterém byla zakoupena, pakliže tarif změny umožňuje. V případě změny rezervace po přijetí konečného potvrzení cestujícího je cestující povinen před konečným doručením cestovních dokladů znovu potvrdit změněnou rezervaci. Výše uvedená změna nevyvolá žádné další náklady, s výjimkou situací, kdy byla již letenka vystavena nebo kdy HRG vznikly nevratné náklady ve spojení s provedením rezervace. HRG má právo požadovat od klienta refundaci nákladů vzniklých ve spojení s rezervací.
- 4.3. Změny rezervací ubytování nebo pronájmů aut je možné provádět dle podmínek hotelu či autopůjčovny. O podmínkách je klient informován před závazným objednávkou služby.
- 4.4. V případě změny již vystavené letenky nebo jiné závazně objednané služby má HRG nárok na účtování transakčního poplatku.

§5. Vrácení dokladů - refundace

- 5.1. Klient je povinen neprodleně informovat zaměstnance HRG, který má vyřízení objednávky klienta na starost, o svém záměru vrátit cestovní doklad nebo nevyužit již objednanou cestovní službu.
- 5.2. Nepoužité letenky, které byly vráceny, se HRG zavazuje zpracovat nejpozději do 48 hodin od předání cestovních dokladů pobočce HRG. Ostatní vrácené jízdenky je třeba zpracovat nejpozději do 5 pracovních dnů od data přijetí informace o vrácení.
- 5.3. V případě refundace již vystavené letenky se HRG řídí podmínkami tarifu letenky, o které je klient před vystavením letenky informován.
- 5.4. Storno ubytování nebo pronájmů aut je možné provádět dle podmínek hotelu či autopůjčovny. O podmínkách je klient informován před závazným objednávkou služby.
- 5.5. V případě refundace již vystavené letenky nebo storna jiné závazně objednané služby má HRG nárok na účtování transakčního poplatku.

§6. Doručení cestovních dokladů

- 6.1. Elektronické cestovní doklady
 - 6.1.1. Kdykoli to bude možné, budou klientovi cestovní doklady doručeny v elektronické formě na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávce, pokud klient písemně nestanoví jinak.
 - 6.1.2. Vydání tištěných dokladů (papírových dokladů) je možné pouze tehdy, není-li možné vydat elektronické doklady (např. jízdenky na vlak, víza) podle výše uvedeného bodu. Doručení dokladů je zpoplatněno dle smlouvy, pokud není součástí dohodnutého transakčního poplatku.
 - 6.1.3. Jestliže klient nepřijme elektronické doklady během stanoveného časového limitu, musí se obrátit na HRG a zjistit důvod.
- 6.2. Papírové doklady
 - 6.2.1. Cestovní doklady se standardně doručují jednou denně v čase pro doručování dohodnutém zvlášť s klientem.
 - 6.2.2. Odpovědnost HRG za ztrátu nebo poškození doručených dokladů končí po potvrzení převzetí dokladů některým zaměstnancem klienta.
 - 6.2.3. Pokud není dohodnuto jinak, doručují se cestovní doklady na recepci příslušné adresy klienta podle objednávky. Osoba jednající v objektu klienta se považuje za pověřenou k převzetí cestovních dokladů a jakékoli jiné korespondence spojené s plněním dohody.
 - 6.2.4. Doručení cestovních dokladů na jiná místa než adresy klienta a do měst/obcí, kde nemá HRG své provozovny, vyžaduje zvláštní ujednání při rezervaci, která se týká času, nákladů a způsobu doručení. V tomto případě bude HRG účtovat klientovi poplatek, který pokryje náklady spojené s takovým doručením. Tento poplatek bude v každém případě dohodnut s osobou, která služby prostřednictvím HRG objednává.
- 6.3. Naléhavé doručení a doručení v mimořádných situacích
 - 6.3.1. V mimořádných situacích, v případě objednávek spojených s doručením cestovních dokladů mimo standardní časy doručení, avšak ve městech/obcích, kde má HRG pobočky, a v pracovní době kanceláří HRG, vynaloží HRG nejvyšší úsilí, aby doručila objednané cestovní doklady během 3 hodin od okamžiku, kdy byla objednávka s konečnou platností potvrzena objedávající osobou a kdy byly poskytnuty všechny údaje potřebné pro splnění objednávky. HRG si vyhrazuje právo účtovat klientovi náklady na doručení.
 - 6.3.2. V případě jiných naléhavých doručení, tj. v případě mimořádných doručení po pracovní době HRG a/nebo do míst mimo pobočky klienta ve městech/obcích, kde má HRG svá pobočky, budou postupy a časové lhůty dohodnuty zvlášť v každém případě v závislosti na skutečných možnostech splnění takové objednávky během daného časového rámce. V tomto případě si HRG rovněž vyhrazuje právo účtovat klientovi náklady na doručení takové objednávky.

§7. Stížnosti, reklamace

- 7.1. Stížnosti a reklamace musejí být zaslány v písemné formě zaměstnancům pověřeným k vyřizování objednávek klienta nebo přímo obchodnímu zástupci (Business Manager) HRG odpovědného za spolupráci s daným klientem.
- 7.2. HRG vynaloží nejvyšší snahu, aby odstranila jakékoli potíže, které vzniknou, během co nekratší doby.
- 7.3. Po přijetí stížnosti nebo reklamace na služby subdodavatele má HRG povinnost:
 - a) oznámit klientovi, že stížnost nebo reklamaci přijal/o, a dohodnout se s ním na přijatelném datu odpovědi;
 - b) zaslat písemně potvrzení o přijetí reklamace během 2 pracovních dnů a zaslat údaje vztahující se k reklamaci subdodavateli, jehož se reklamace týká;
 - c) průběžně klienta na základě jeho žádosti informovat o stavu vyřizování reklamace.
- 7.3.1. Časový limit pro posouzení reklamaci vztahujících se ke službám poskytovaným subdodavatelem HRG závisí na interních postupech pro vyřizování reklamaci daného subdodavatele.
- 7.4. Po přijetí stížnosti nebo reklamace na služby HRG
 - 7.4.1. Všechny reklamace týkající se poskytování služeb HRG je třeba posoudit během 30 kalendářních dnů.
 - 7.4.2. Ve zvláštních situacích může HRG prodloužit lhůtu pro posouzení reklamace – v takovém případě je třeba neprodleně informovat klienta a sdělit mu důvody pro prodloužení lhůty.

§8. Definice transakcí

- 8.1. **Rezervace letenky** – do doby vystavení letenky nezávazná rezervace pro jednu osobu a jednu cestu, která může být bezplatně měněna či rušena
- 8.2. **Vystavení letenky** – závazné vystavení letenky, po kterém je možné provádět změny (včetně upgradu do jiného tarifu) či storno pouze v souladu s podmínkami tarifu daného dopravce. Vystavení letenky opravňuje HRG účtovat dohodnutý transakční poplatek.
- 8.3. **Vrácení (refundace) nebo změna letenky** – vrácení nebo změna letenky po vystavení dle podmínek tarifu daného dopravce.
- 8.4. **Rezervace vlakové (trajektové, autobusové atd.) jízdenky** – provedení rezervace a vydání jedné vlakové (trajektové, autobusové atd.) jízdenky pro jednoho cestujícího na jednu cestu podle objednávky, bez ohledu na to, zda bude nakonec použita, či zda bude zcela nebo částečně vrácena/zrušena. Změna jízdenky po vydání se musí považovat za samostatnou transakci.
- 8.5. **Vrácení vlakové (trajektové, autobusové atd.) jízdenky** – vrácení vlakové (trajektové, autobusové atd.) jízdenky po jejím vydání. Změny nebo zrušení rezervace před vydáním jízdenky se nepovažují za vrácení nebo změnu jízdenky a provádějí se jako součást rezervace jízdenky
- 8.6. **Rezervace hotelu** – provedení a potvrzení rezervace jednoho pokoje v požadovaném termínu a hotelu na dobu pobytu nejvýše 21 nocí bez ohledu na to, zda bude nakonec využita, či zda bude zcela nebo částečně vrácena/zrušena a bez ohledu na způsob provedení rezervace a platby za rezervaci.
- 8.7. **Rezervace hotelu s platbou klientem na místě** – rezervace provedená společností HRG a hrazená klientem při odhlášení z hotelu. K takové rezervaci je nutno poskytnout platební kartu na garanci ubytování.
- 8.8. **Rezervace hotelu hrazené převodem (billback)** – rezervace placené klientem (cestujícím nebo společností) bankovním převodem prostřednictvím HRG Czech Republic, tzn. ubytování je zajištěno na základě tzv. Voucheru. Cestující může být při přihlášení v hotelu požádán o poskytnutí platební karty či depozitu sloužícího ke garanci úhrady vedlejších služeb, které může během pobytu čerpat (např. minibar, účet z restaurace, pokojová služba atp.).
- 8.9. **Dlouhodobé rezervace hotelu** – rezervace pobytu na delší dobu než 21 nocí.
- 8.10. **Skupinové rezervace hotelu** – rezervace hotelu na základě jedné objednávky pro více než 10 hotelových pokojů v daném hotelu a v daném období. Každý případ částečné změny skupinové rezervace se považuje za další individuální rezervaci.
- 8.11. **Zrušení rezervace hotelu** – zrušení či změna rezervace hotelu je možná bez účtování stornopoplatků hotelem v případě, kdy klient provede zrušení včas dle podmínek rezervovaného hotelu. O storno podmínkách je klient informován před závaznou objednávkou ubytování. V případě zrušení rezervace má HRG nárok na účtování dohodnutého transakčního poplatku.

- 8.12. **Půjčení automobilu** – nájem jednoho automobilu v daném období bez ohledu na to, zda byl využit, byl vrácen/zrušen zcela nebo částečně a bez ohledu na způsob platby. Zrušení nájmu je zahrnuto v ceně nájmu (půjčovném). Změna nájmu, která vyžaduje úplné nebo částečné zrušení již provedené rezervace, se považuje za novou rezervaci.
- 8.13. **Vízové služby** – zprostředkovatelské vízové služby poskytované HRG (přímo nebo prostřednictvím subdodavatelů). Poplatek za vízové služby nezahrnuje poplatek za vízum samotné nebo náklady na případné zaslání cestovních dokladů na jiná místa, než je pobočka HRG, které byly vízové dokumenty předány. Poplatek za vízové služby se účtuje bez ohledu na skutečnost, zda cestující vízum dostane nebo nedostane.
- 8.14. **Transakční poplatek** – poplatek účtovaný klientovi za zajištění služby uvedený ve smlouvě s klientem, není-li smlouva sjednána, výše transakčního poplatku je účtována dle všeobecného ceníku HRG.

§9. Platby

- 9.1. Podmínky pro klienty s platnou smlouvou o spolupráci:
- 9.2. Jestliže bude mít klient zpoždění s platbou částek dlužných HRG podle sjednané smlouvy, má HRG právo vypočítat zákonný úrok z dlužné částky za každý den zpoždění.
- 9.3. V případě zpoždění platby o více než 14 dnů na straně klienta po druhé písemné upomínce platby má HRG právo okamžitě přerušit poskytování služeb do doby, než budou dlužné částky klientem zaplacené, nebo do skončení platnosti dohody s okamžitou účinností z důvodů na straně klienta. Klient ponese všechny a jakékoli náklady spojené s okamžitým ukončením platnosti dohody bez ohledu na výši škody, jaká tím HRG vznikne.
- 9.4. Klient odpovídá za poskytnutí správných údajů potřebných k vystavení faktury. V případě, kdy údaje budou zadány chybně či klient požádá o změnu faktury, společnost HRG fakturu převystaví za dohodnutý administrativní poplatek.

§10. Důvěrnost a bezpečnost údajů

- 10.1. Strany této dohody se navzájem zavazují, že v době platnosti dohody ani po jejím vypršení nebudou zpřístupňovat nikomu, ani přímo, ani nepřímo:
- žádné informace, materiály a/nebo dokumenty, které si navzájem předaly ve spojení s plněním dohody;
 - žádné informace, materiály a/nebo dokumenty, které dostaly od třetích stran ve spojení s plněním dohody;
 - žádné výsledky prací přijaté ve spojení s plněním dohody ani s nimi spojené informace, materiály a dokumenty.
- 10.2. Ustanovení oddílu 1 se netýká informací, materiálů a/nebo dokumentů, které:
- jsou dostupné široké veřejnosti;
 - je nutno sdělovat na základě zákona – avšak s tím, že jejich důvěrná povaha bude ochráněna a že bude druhá smluvní strana neprodleně na nutnost sdělení upozorněna, pokud obecně použitelná ustanovení zákona nebo rozhodnutí příslušného státního orgánu nestanoví jinak.
- 10.3. Smluvní strany této dohody se zavazují, že budou vynakládat náležitou péči při ochraně výsledků prací, informací, materiálů a/nebo dokumentů uvedených výše v oddílu 1 před neoprávněným přístupem třetích stran, zvláště včetně jejich řádné ochrany v používaných počítačových systémech, zvláště s ohledem na ustanovení níže uvedeného §7.
- 10.4. V případě, že kterákoli ze smluvních stran bude mít alespoň odůvodněné podezření, že jakákoli třetí strana má neoprávněně v držení výsledky prací, informace, materiály a/nebo dokumenty zmíněné v oddílu 1, které jí zůstaly k dispozici, včetně zejména případů neoprávněného narušení bezpečnosti počítačových systémů používaných danou stranou, je smluvní strana povinna neprodleně upozornit na tuto situaci druhou smluvní stranu a uskutečnit jakákoli a všechna ostatní ochranná opatření.
- 10.5. V případě ukončení nebo vypršení platnosti dohody se obě strany zavazují, že vrátí na základě prvního písemného požadavku druhé smluvní strany během 7 dnů ode dne přijetí takového požadavku všechny materiály obsahující výsledky práce, informace, materiály a/nebo dokumenty zmíněné v oddílu 1 nebo vymažou takové údaje z pevných disků počítačů a všech ostatních elektronických datových nosičů, s výjimkou údajů, které musí kterákoli ze smluvních stran mít v souladu s právními ustanoveními, zejména podle zákona o účetnictví atd.

§11. Ochrana osobních údajů

- 11.1. HRG smí zpracovávat pouze osobní údaje poskytnuté klientem ve smyslu této dohody, a to v rozsahu a pro účely odpovídající této dohodě.
- 11.2. HRG musí dodržovat ustanovení zákona o ochraně osobních údajů.
- 11.3. V případě, že bude zpracovávání údajů dále svěřeno (tj. bude použit subdodavatel), musí HRG zajistit, aby byly osobní údaje zpracovávány subdodavatelem k účelu v dohodě uzavřené mezi subdodavatelem a klientem a v rozsahu popsáném v takové dohodě, přičemž účel a rozsah zpracovávání nesmí být širší než účel a rozsah vyplývající z této dohody, a subdodavatel musí plnit všechny požadavky a podmínky zpracovávání osobních údajů vyplývající z této dohody, zákona o ochraně osobních údajů a prováděcích předpisů k uvedenému zákonu.
- 11.4. HRG prohlašuje, že každá osoba, které bude dovoleno zpracovávat osobní údaje svěřené klientem, bude vůči HRG vázána zachováním důvěrnosti takových údajů.
- 11.5. HRG ponese odpovědnost za škody, které vzniknou klientovi nebo třetím stranám v důsledku nedodržování dohody při zpracovávání osobních údajů chráněných podle této dohody kvůli přímému a výhradnímu zavinění HRG.
- 11.6. Po dokončení zpracovávání údajů musí HRG na žádost klienta svěřené údaje neprodleně vymazat, pokud ze zvláštních předpisů nevyplývá potřeba dalšího zpracovávání údajů.