

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb informačních systémů „SMS-operátor“ a „InfoKanáal“ provozovaných společností KONZULTA Brno, a.s. (dále jen „Podmínky“)

1. Smluvní vztah vzniká

- 1.1. podepsáním Závazné objednávky nebo Smlouvy Objednatelem a jejím odesláním Poskytovateli (dále jen „Smlouva“),
- 1.2. vyplněním a odesláním formuláře „On-line objednávky“ prostřednictvím WEB rozhraní.

2. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

- 2.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří součást Smlouvy a upravují smluvní vztah mezi společností KONZULTA Brno, a.s. (dále jen Poskytovatel) a Objednatelem (dále jen Objednatel) při poskytování a užívání služeb na základě uzavřené Smlouvy.
- 2.2. Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti Objednatele i Poskytovatele při užívání a poskytování služeb, které jsou poskytovány pod obchodní značkou „SMS-operátor“ a „InfoKanáal“.

3. Vymezení základních pojmů

- 3.1. **Princip rozdělení SMS zprávy** je následující:
 - 3.1.1. Rozdělení pomocí UDH, tzn. „Dlouhá SMS“ – zpráva bude rozdělena do 152 znakových SMS a jednotlivé SMS se automaticky zpět složí do jedné zprávy na mobilním telefonu příjemce. Automatické složení nemusí být podporováno u starých typů přístrojů (např. Nokia 5110 apod.).
 - 3.1.2. Rozdělení za použití prefixu: každá SMS bude obsahovat prefix ve tvaru x/y:, kde x je pořadové číslo částí a y je celkový počet částí. Při rozdělení zprávy se uplatňují následující pravidla:
 - a) hledá se, zda na 161 místě je mezerka, či zda je mezerka na nějaké dřívější pozici,
 - b) pokud najde mezeru, tak na tomto místě rozdělí zprávu,
 - c) pokud nenajde mezeru, pak rozděljuje přesně na 160. znaku,
 - d) do délky 160 znaků se započítává i prefix rozdělení, jako např.: „1/3:“.
- 3.2. **SMS zpráva**
 - 3.2.1. **SMS zpráva na mobilní telefon** – zpráva je zaslána v textové podobě. Je-li zpráva delší než 160 znaků, je rozdělena na několik dílčích SMS, viz bod 3.1.
 - 3.2.2. **SMS zpráva na pevnou linku** – text SMS zprávy je automaticky převeden do hlasové podoby. Po navázání hovorového spojení s koncovým zařízením systém takto převedenou zprávu přečte. V případě, že zpráva je delší než 160 znaků, je zplopnutá každá její část – princip rozdělení viz bod 3.1.
- 3.3. **Hlasové vyrozumění** – speciální zpráva zaslána na mobilní číslo nebo pevnou linku. Obsah zprávy může být zvukový soubor nebo text, který je převeden do hlasové podoby. Hlasová zpráva dále umožňuje nastavit parametry volání, jako je např. potvrzení tlačítkovou volbou apod. Účtování je prováděno na základě délky hovoru.
- 3.4. **E-mail** (elektronická pošta) – je způsob odesílání, doručování a přijímání zpráv přes elektronické komunikační systémy. Jedná se o internetový systém elektronické pošty založený na protokolu SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).
- 3.5. **SMS-Operátor** – je informační systém určený pro odesílání i příjem SMS zpráv, a to jak na mobilní telefon, tak i na pevnou linku, k odesílání hlasových zpráv na mobil či pevnou linku.
- 3.6. **InfoKanáal** – je informační systém určený pro obce a města a slouží ke komunikaci s občany pomocí SMS zpráv zasílaných na mobilní telefon, pevnou linku, do mobilní aplikace nebo prostřednictvím e-mailů. Komunikace je zajišťována i pro krizové situace a mimořádné události. Součástí systému je propojení se systémem integrované výstražné služby (SIVS) Českého hydrometeorologického ústavu.

4. Druhy poskytovaných služeb

4.1. SMS-Operátor

- 4.1.1. Služba je poskytována ve dvou formách, a to jako:
 - a) tarifní program,
 - b) předplacená služba.
- 4.1.2. Objednání předplacené služby je možné kromě podepsání Smlouvy učinit také vyplněním a odesláním formuláře „On-line objednávky“ prostřednictvím WEB rozhraní na webové stránce www.sms-operator.cz.
- 4.1.3. SMS zprávy a hlasové vyrozumění jsou Objednatelem odesílány prostřednictvím:
 - a) WEB rozhraní (HTTPS),
 - b) e-mailem (SMTP),
 - c) příslušného protokolu (API).
- 4.1.4. Dostupnost služby Posílání SMS zpráv – požadavek na posílání SMS zprávy je vyřizován Poskytovatelem okamžitě (vlastní posílání SMS zprávy vytvořené Objednatelem). Doručení SMS zprávy na mobilní telefon účastníka je závislé výhradně od celkové vytíženosti jednotlivých SMS center mobilních operátorů, resp. částí jejich sítí.
- 4.1.5. Tarifní programy:
 - a) Služba Posílání a příjem SMS zpráv je poskytována ve formě tarifních programů.
 - b) Základní ceny jsou uvedeny v Ceníku služeb na webové stránce www.sms-operator.cz.
 - c) Výsledná cena za poskytované služby je uvedena ve Smlouvě.
 - d) Daňový doklad za poskytnuté služby obsahuje cenu tarifního programu, celkový počet účtovaných SMS zpráv za účtovací období a další doplňující údaje dle podmínek uvedených ve Smlouvě.

- 4.1.6. Předplacená služba:
- Jedná se o předplacenou službu na základě uhrazení tzv. „kreditu“.
 - Poskytovatel zajišťuje zaslání SMS zpráv vytvořených Objednatelem až do celkové výše uhrazeného „kreditu“.
 - Předplatné může být objednáno v minimální výši 500,- Kč.
 - Předplacená služba může být využita pouze pro posílání a příjem SMS dle bodu 4.1.3.a).

4.2. InfoKanal

- 4.2.1. Služba je poskytována ve dvou formách, a to jako:
- tarifní program,
 - předplacená služba.
- 4.2.2. Objednání předplacené služby je možné pouze vyplněním Závazné objednávky nebo Smlouvy.
- 4.2.3. SMS a hlasové zprávy jsou Objednatelem odesílány prostřednictvím:
- WEB rozhraní (HTTPS),
 - příslušného protokolu (API).
- 4.2.4. Dostupnost služby Posílání SMS zpráv – požadavek na posílání SMS zprávy je vyřizován Poskytovatelem okamžitě. Doručení SMS zprávy na mobilní telefon účastníka je závislé výhradně od celkové vytíženosti jednotlivých SMS center mobilních operátorů, resp. částí jejich sítí.
- 4.2.5. Tarifní programy:
- Služba je poskytována ve formě tarifních programů.
 - Základní ceny jsou uvedeny v Ceníku služeb na webové stránce www.infokanal.cz.
 - Výsledná cena za poskytované služby je uvedena ve Smlouvě.
 - Daňový doklad za poskytnuté služby obsahuje cenu tarifního programu, celkový počet účtovaných SMS zpráv, hlasových vyzvození atd. za účtovací období a další doplňující údaje dle podmínek uvedených ve Smlouvě.
- 4.2.6. Předplacená služba:
- Jedná se o předplacenou službu na základě uhrazení tzv. „kreditu“.
 - Poskytovatel zajišťuje službu až do celkové výše uhrazeného „kreditu“.
 - Předplatné může být objednáno v minimální výši 200,- Kč.

4.3. SMS soutěže, ankety, hlasování

- 4.3.1. Předmětem služby SMS soutěže, ankety a hlasování je poskytnutí webového rozhraní, s jehož pomocí bude moci Objednatel vytvářet, sledovat a vyhodnocovat soutěže, ankety či hlasování. To znamená:
- vytvoření soutěže, ankety, hlasování atd.,
 - zajištění statistik o přijatých SMS zprávách,
 - možnost losování výherců,
 - zpětné odpovědi účastníkům soutěže, hlasování atd.
- 4.3.2. Přiřazení přichozích SMS zpráv do SMS soutěže, ankety, hlasování atd. je prováděno za pomoci klíčového slova.

4.4. Mobilní marketing

- 4.4.1. Předmětem služby Mobilní marketing je:
- zajištění příjmu neomezeného množství SMS zpráv vytvořených koncovými uživateli GSM mobilních telefonů, které jsou adresovány Objednateli v rámci jeho marketingových či reklamních aktivit,
 - zajištění veškerých statistik o přijatých SMS zprávách,
 - automatizované zpracování přijatých SMS zpráv podle požadavku Objednatele,
 - automatizované zpětné odpovědi účastníkům soutěží podle požadavku Objednatele,
 - interaktivní komunikace s koncovými uživateli GSM mobilních telefonů v rámci Objednatelovy marketingové a komunikační strategie.
- 4.4.2. Rozlišování SMS zpráv podle typu Mobilní marketingové akce je prováděno za pomoci klíčového slova.

5. Práva a závazky Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje:

- zabezpečit pro Objednatele služby v rozsahu podle uzavřené Smlouvy, nebo objednané v průběhu platnosti Smlouvy,
- udržovat vlastní infrastrukturu v co nejlepším technickém stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality přenosu SMS zpráv definovaných normami GSM,
- odstraňovat závady na svém zařízení v co nejkratším čase, a to i v případě, kdy je závada způsobena okolnostmi vylučující odpovědnost ve smyslu Občanského zákoníku (vyšší moc),
- informovat Objednatele neprodleně o změnách cen služeb a o jiných změnách v souvislosti s poskytováním či užíváním služeb.

5.2. Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat od Objednatele, a to i opakovaně, složení zálohy na poskytování služeb. V případě, že záloha není Objednatelem uhrazena, není Poskytovatel povinen zahájit plnění služeb podle Smlouvy,
- požadovat od Objednatele podklady a doklady a ostatní identifikační údaje, zákonnými způsoby je ověřit, pořídit jejich kopii a archivovat je,
- odmítnout uživateli poskytování služeb v případě, že uživatel neplní či neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům či lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- informovat Objednatele nebo jeho zástupce na jeho žádost o stavu jemu poskytovaných služeb, výši dlužné částky apod. za předpokladu, že Objednatel splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takovýchto informací.
- Poskytovatel je v odůvodněných případech oprávněn za pomoci automatických systémů monitorovat obsah přenášených zpráv, zabránit šíření zpráv odeslaných v rozporu se zákazem níže (bod 6.2.6) a tyto zprávy ukládat a použít jako důkaz.

- 5.2.6. Poskytovatel je oprávněn zvýšit ceny služeb v případě, že mobilní operátoři jednostranně zvýší ceny.
- 5.2.7. Poskytovatel je každoročně, vždy k 1. únoru příslušného roku, oprávněn jednostranně zvýšit ceny služeb o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.
- 5.2.8. Poskytovatel je oprávněn zasílat Objednateli daňové doklady prostřednictvím elektronické pošty, a to ve formátu PDF nebo ISDOC.

6. Práva a závazky Objednatele

6.1. Objednatel je oprávněn:

- 6.1.1. užívat služby Poskytovatele dle podepsané Smlouvy a těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 6.1.2. zvolit si e-mailovou adresu pro zasílání daňového dokladu a jiných písemností,
- 6.1.3. zvolit si korespondenční adresu pro zasílání daňového dokladu a jiných písemností – zasílání na korespondenční adresu je zpoplatněno dle ceníku služeb,
- 6.1.4. v průběhu platnosti Smlouvy objednat jakékoliv další služby uvedené v aktuální nabídce Poskytovatele,
- 6.1.5. obracet se se svými náměty a připomínkami, reklamacemi, hlášením poruch a žádostmi na Poskytovatele,
- 6.1.6. poskytovat své služby třetím osobám po předchozím souhlasu Poskytovatele,
- 6.1.7. libovolně měnit Poskytovatelem přidělená přihlašovací jména a hesla pro vstup do systému SMS-Operátor nebo InfoKanal.

6.2. Objednatel se zavazuje:

- 6.2.1. užívat služby pouze takovým způsobem, který je plně v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, podepsanou Smlouvou, písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz infrastruktury Poskytovatele či jakékoliv jeho části či součástí,
- 6.2.2. platit za poskytnuté služby v souladu s podepsanou Smlouvou a Všeobecnými obchodními podmínkami,
- 6.2.3. předložit Poskytovateli na jeho žádost podklady k potvrzení důvěryhodnosti Objednatele a schopnosti plnit své závazky,
- 6.2.4. po celou dobu účinnosti Smlouvy oznamovat prokazatelně písemně Poskytovateli změnu identifikačních údajů Objednatele, a to především změnu obchodního jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, fakturační adresy (včetně e-mailu pro zasílání faktur v elektronické podobě), telefonního a bankovního spojení, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny.
- 6.2.5. V případě změny Poskytovatelem přidělených přihlašovacích hesel volit taková hesla, jejichž obsah nebude odvoditelný z osobních či jinak dostupných údajů o Objednateli či osobě, která heslo volí.
- 6.2.6. Pro zasílání SMS zpráv či jejich příjem dodržovat následující povinnosti:
 - a) Smluvní strany se dále dohodly, že pokud bude Smluvní partner využívat Službu k odesílání obchodních sdělení ve smyslu zák. č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění, (dále jen „obchodní sdělení“), bude u všech obchodních sdělení plnit vedle zákonných povinností, zejména vyplývajících ze zde uvedeného zákona, rovněž povinnosti sjednané v tomto článku níže.
 - Smluvní partner je povinen opatřit si v souladu s výše uvedeným právním předpisem předchozí souhlas každého adresáta k zasílání obchodních sdělení. Smluvní strany se dále dohodly, že Poskytovatel je oprávněn kdykoli vyzvat Smluvního partnera, aby prokázal, že kterékoli odeslané obchodní sdělení je sdělením vyžádaným jeho adresátem v rozsahu souhlasu, který tento adresát udělil zadavateli zprávy odeslané Smluvním partnerem. Smluvní partner je povinen v takovém případě do 5 pracovních dnů od doručení výzvy Poskytovatelem prokázat, že daná zpráva byla odeslána s předchozím souhlasem adresáta (tj. prokázat rozsah souhlasu uděleného adresátem, datum jeho udělení a název subjektu, jemuž byl souhlas udělen). Pro vyloučení pochybností se má za to, že pokud Smluvní partner do 5 dnů od výzvy předchozí souhlas adresáta s obdržením obchodního sdělení Poskytovateli neprokáže, má se za to, že zpráva byla nevyžádaná.
 - Smluvní partner je povinen zdržet se zasílání jakýchkoli obchodních sdělení mimo pracovní dny v čase před 8. hodinou a po 18. hodině. Smluvní partner je dále povinen při rozesílání obchodních sdělení zdržet se opakovaného rozeslání konkrétního obchodního sdělení témuž adresátovi a rovněž odeslání více než dvou obchodních sdělení témuž adresátu ve stejný den.
 - V každém obchodním sdělení je Smluvní partner povinen zabezpečit, aby zpráva nebyla zaslána bez platné adresy, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace Smluvním partnerem nadále zasílány.
 - Smluvní partner je povinen zdržet se zasílání obchodních sdělení, která propagují:
 - nelegální zboží a služby – zejm. drogy, pornografie, násilí
 - ohrožování rozumového, citového nebo mravního vývoje dětí
 - nelegální spotřebitelské úvěry
 - nelegální loterie, sázení a gambling
 - audiotextové linky.
 - Pro vyloučení pochybností smluvní strany potvrzují, že nákup databáze telefonních čísel se nepovažuje za opatření předchozího souhlasu adresáta – uživatele telefonního čísla obsaženého v databázi.
 - b) Zabezpečit, aby prostřednictvím služby Objednatele byly odesílány a přijímány pouze takové informace, jejichž zasílání není v rozporu se závaznými právními předpisy platnými a účinnými v příslušné zemi, do jejíž sítě směřují, a které svým obsahem a formou neporušují právní předpisy příslušné země.
 - c) Zabezpečit, aby prostřednictvím služby Objednatele byly do sítě v České republice odesílány pouze takové informace, jejichž zasílání není v rozporu s etickým kodexem Asociace provozovatelů mobilních sítí.
 - d) Zabezpečit, aby zasílání textových zpráv (SMS) nebylo v rozporu s dobrými mravy nebo pravidly slušnosti (urážlivý, obtěžující, zlomyslný charakter), aby nemělo charakter poplašné zprávy či výhrůžky.
 - e) Zasílat SMS a hlasové zprávy pouze s předcházejícím souhlasem příjemce SMS zprávy.
 - f) Zabezpečit, aby všechna tato ustanovení platila také pro třetí strany, které prostřednictvím služby Objednatele odesílají jakékoliv SMS zprávy.

7. Ceny, platby a platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytované telekomunikační a doplňkové služby je tvořena dohodou a její výše je uvedena v uzavřené Smlouvě. Ceny služeb jsou uváděny bez DPH.
- 7.2. Účtovací období je stanoveno jako měsíční a začíná běžet prvním dnem měsíce a končí posledním dnem měsíce. Vyúčtování za měsíc je provedeno do 10 dnů od posledního dne zúčtovacího období. V odůvodněných případech může Poskytovatel provést vyúčtování i čtvrtletně, pokud by cena vyúčtované služby byla menší jak 300 Kč.
- 7.3. Na základě vyúčtování vystaví Poskytovatel Objednateli daňový doklad. Objednatel se zavazuje uhradit daňový doklad do 14 dnů po jeho doručení (v pochybnostech se má za to, že daňový doklad byl doručen třetí den po jeho odeslání), pokud nebude úhrada provedena v hotovosti. Závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem na účet Poskytovatele (variabilní symbol je vždy uveden na daném vyúčtování a na daňovém dokladu).
- 7.4. Cena za službu bude alikvotním způsobem krácená, pokud v daných dnech nebyla služba poskytována z důvodů závady na zařízení Poskytovatele.
- 7.5. Pohledávky Poskytovatele může Objednatel kompenzovat pouze svými nespornými, Poskytovatelem uznanými, protipohledávkami.
- 7.6. Ocitne-li se Objednatel v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých služeb, je Poskytovatel oprávněn zaslat Objednateli upomínku, případně upomínky zaplacení dlužné částky s uvedením náhradního termínu plnění. Objednatel se zavazuje zaplatit veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli. Dále je oprávněn Poskytovatel účtovat Objednateli ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.7. V případech, kdy Objednatel objednává telekomunikační a doplňkové služby formou předplatného, je mu na základě jeho Smlouvy zaslána výzva k platbě. Po úhradě vystaví Poskytovatel Objednateli daňový doklad a zašle mu ho do 5 pracovních dnů po obdržení platby, není-li dohodnuto jinak.
- 7.8. Ostatní služby, které nejsou uvedeny v závazné objednávce, jsou poskytovány podle platného Ceníku Poskytovatele uvedeného na webu www.sms-operator.cz.
- 7.9. Záloha poskytnutá Objednatelům bude Poskytovatelem zúčtována v měsíci následujícím po uplynutí šesti měsíců ode dne zahájení poskytování služeb Poskytovatelem, bude-li plnit Objednatel své závazky ze Smlouvy, jinak až ve vyúčtování při ukončení platnosti Smlouvy.
- 7.10. Aktivační poplatek – je jednorázová platba za zprovoznění služeb Poskytovatele.
- 7.11. Jakákoli změna cen ze strany Poskytovatele (vč. bodů 5.2.6 a 5.2.7) musí být Objednateli oznámena minimálně 1 měsíc před platností cen nových, a to prostřednictvím emailu na kontaktní osobu, kterou uvedl Objednatel ve Smlouvě nebo později změnil zasláním emailu, ve kterém uvedl kontaktní osobu novou. V případě nesouhlasu Objednatele s novými cenami má Objednatel právo odstoupit od Smlouvy ke dni platnosti nových cen, pokud zašle Poskytovateli oznámení s nesouhlasem se změnami a požadavek na ukončení poskytování služeb z důvodu změny cen, a to na e-mail info@konzulta.cz. Pokud tak Objednatel neučiní, má se za to, že Objednatel se změnami cen souhlasí a smluvní vztah trvá.

8. Ochrana osobních údajů

- 8.1. Poskytovatel zpracovává následující kategorie osobních údajů Objednatele, je-li Objednatel fyzickou osobou, a zástupce Objednatele, je-li právnickou osobou:
 - 8.1.1. identifikační údaje, kterými se rozumí zejména jméno a příjmení, uživatelské jméno a heslo, IČO a DIČ, je-li Objednatel podnikající fyzická osoba, a funkce zastupující fyzické osoby v organizaci Objednatele, je-li Objednatel právnická osoba;
 - 8.1.2. kontaktní údaje, jimiž se rozumí osobní údaje umožňující kontakt s Objednatel, zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa pro doručení, fakturační adresa, a nastavení newsletterů;
 - 8.1.3. údaje o objednaných službách, kterými jsou zejména údaje o objednaných službách, způsob platby včetně čísla platebního účtu, a údaje o reklamacích;
 - 8.1.4. bezpečnostní a systémové údaje, kterými jsou zejména přihlašovací údaje, IP adresa.
- 8.2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje dle odst. 8.1 těchto Podmínek,
 - 8.2.1. v evidenci všech Objednatelů, a to za účelem ochrany právních nároků Poskytovatele na základě oprávněného zájmu Poskytovatele, který spočívá v obraně vlastních práv, a to po dobu trvání smluvního vztahu s Objednatel a následně nejdéle po jeho ukončení po promlčecí dobu 3 roky a následně jeden další rok s ohledem na nároky uplatněné na konci promlčecí doby;
 - 8.2.2. pro účely plnění Smlouvy s Objednatel, zejména poskytování telekomunikačních služeb a poskytnutí přístupu k informačním systémům, blíže vymezených v čl. 4 těchto Podmínek, na základě plnění Smlouvy, a to po dobu trvání smluvního vztahu s Objednatel; ve vztahu k zástupcům Objednatele, je-li právnickou osobou, zpracovává Poskytovatel tyto osobní údaje na základě svého oprávněného zájmu spočívajícího v plnění Smlouvy s Objednatel;
 - 8.2.3. pro účel nabízení dalších služeb Poskytovatele na základě oprávněného zájmu spočívajícího v propagaci vlastních služeb, a to po dobu trvání smluvního vztahu s Objednatel a následně po dobu 3 měsíců.
- 8.3. Osobní údaje zpracovávané Poskytovatelem dle čl. 8.2 těchto Podmínek mohou být předány v nezbytném rozsahu provozovatelům veřejných telekomunikačních sítí a Poskytovatelům veřejných telekomunikačních služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje, že s údaji uvedenými v evidenci Objednatelů bude nakládat pouze v rozsahu daném tímto článkem 8, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých s Objednatel je nebude sdělovat třetím osobám.
- 8.5. Osoby uvedené v čl. 8.2 těchto Podmínek mají právo vyžádat si přístup ke zpracovávaným osobním údajům, zejména získat informace o jejich zpracování, případně kopii osobních údajů, jež se jich týkají, a v omezeném rozsahu na přenos této kopie ve strojově čitelném formátu; právo na opravu zpracovávaných osobních údajů, jež se jich týkají a jsou nepřesné či neaktuální; právo na námitku proti zpracování osobních údajů, jež se jich týkají, jde-li o zpracování založené na oprávněném zájmu či pro účely přímého marketingu; právo na výmaz osobních údajů, jež se jich týkají, zejména chybí-li právní základ pro jejich zpracování; právo na omezení zpracování osobních údajů, jež se jich týkají,

zejména je-li žádána jejich oprava či vznesena námitka proti jejich zpracování; tato práva lze uplatnit u Poskytovatele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve Smlouvě. Osoby uvedené v čl. 8.2 těchto Podmínek mají dále právo podat proti zpracování osobních údajů Poskytovatelem stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

- 8.6. Objednatel tímto v souladu s čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) pověřuje Poskytovatele v rámci služeb systémů „SMS-operátor“ a „InfoKaná“ zpracováním identifikačních a kontaktních údajů zejména telefonních čísel ve vztahu k adresátům a příjemcům odesílaných a přijímaných SMS zpráv.
- 8.7. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele v rozsahu nezbytném k poskytnutí služeb a pouze na základě pokynů Objednatele udělených ve Smlouvě, těchto Podmínek nebo podle bodu 4.2.3 těchto Podmínek.
- 8.8. Omezení dle čl. 8.7 těchto Podmínek se vztahuje rovněž na předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci a aplikuje se, pokud Poskytovateli toto jiné zpracování neukládají právní předpisy, které se na Poskytovatele vztahují. Pokud jiné zpracování požaduje právní předpis, Poskytovatel Objednatele informuje o takovém požadavku před zpracováním, ledaže by právní předpis toto informování zakazoval z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 8.9. Poskytovatel přijal a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Poskytovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti.
- 8.10. V případě, že se Poskytovatel po dobu účinnosti Smlouvy dozví o porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných Poskytovatelem na základě pověření v odst. 8.6 těchto Podmínek, je Poskytovatel povinen ohlásit Objednateli, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, bez zbytečného odkladu poté, kdy se o něm dozvěděl. Ohlášení Poskytovatel provede oznámením na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou ve Smlouvě. Následně je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen Objednateli stejným způsobem ohlásit popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů a popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení osobních údajů. Pokud je to možné, ohlásí Poskytovatel Objednateli také popis kategorie a přibližný počet dotčených subjektů údajů a kategorie a přibližné množství dotčených záznamů osobních údajů.
- 8.11. Objednatel souhlasí, aby Poskytovatel pověřil zpracováním osobních údajů zpracovávaných Poskytovatelem na základě pověření v odst. 8.6 těchto Podmínek dalšího zpracovatele. Pokud Poskytovatel pověří zpracováním osobních údajů dle této Smlouvy dalšímu zpracovateli, musí se tento další zpracovatel smluvně zavázat k dodržování stejných povinností na ochranu osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem v této Smlouvě, a to zejména zavedení vhodných technických a organizačních opatření. Poskytovatel má povinnost informovat Objednatele v přiměřeném předstihu o záměru zapojit do zpracování osobních údajů dle této Smlouvy dalšího zpracovatele vč. konkrétní identifikace tohoto dalšího zpracovatele; Objednatel má možnost vyjádřit proti zapojení takového dalšího zpracovatele námitky. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel využívá jako dalšího zpracovatele O2 Czech Republic a.s., IČO: 60193336 a IPEX a.s., IČO: 45021295.
- 8.12. Za vyřizování žádostí subjektů údajů (např. žádost o přístup k osobním údajům či jejich přenos) ve vztahu k údajům, které Poskytovatel pro Objednatele dle odst. 8.6 těchto podmínek zpracovává, zodpovídá v plném rozsahu Objednatel.
- 8.13. Poskytovatel umožní Objednateli provést audit technických a organizačních opatření zavedených Provozovatelem k ochraně osobních údajů, zpracovávaných Poskytovatelem na základě pověření v odst. 8.6 těchto Podmínek, a to po oznámení zaslaném Poskytovateli s předstihem nejméně jednoho měsíce.
- 8.14. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou další potřebnou součinnost a podklady pro plnění svých povinností dle tohoto článku Podmínek, zejména při plnění povinností vyplývajících pro Objednatele ze zabezpečení zpracování osobních údajů, při provádění auditů, při posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, při předchozí konzultaci s dozorovým úřadem a při plnění žádostí o uplatnění práv subjektů údajů. Součinnost Poskytovatele vč. umožnění auditu dle čl. 8.13 těchto podmínek je zpoplatněna podle platného Ceníku Poskytovatele. Úhrada za součinnost se řídí čl. 7 těchto Podmínek.
- 8.15. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, povinen po dobu 6 měsíců uchovávat provozní a lokalizační údaje o odesílaných a přijatých SMS zprávách.
- 8.16. Po ukončení smluvního vztahu Poskytovatel nebude dále osobní údaje, zpracovávané Poskytovatelem na základě pověření v odst. 8.6 těchto Podmínek, zpracovávat s výjimkou plnění povinností dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a jejich uchování, jež bude provádět jako správce osobních údajů pro účely ochrany svých právních nároků na základě oprávněného zájmu, a to dobu 4 let s ohledem na promlčecí dobu a dále jeden rok s ohledem na nároky uplatněné na konci této doby.

9. Reklamac

- 9.1. Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí telekomunikační nebo doplňkové služby a v případě nesprávného vyúčtování.
- 9.2. Reklamací je povinen Objednatel uplatnit nejpozději do 2 měsíců od zjištění, že došlo k vadnému poskytnutí služby, resp. od doručení příslušného vyúčtování, a to prokazatelně a písemně, jinak právo zanikne.
- 9.3. Podání reklamací nemá odkladný účinek k povinnosti Objednatele zaplatit Poskytovateli jím vystavené daňové doklady do data splatnosti, pokud nebylo písemně dohodnuto jinak.
- 9.4. Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatnění reklamacie, tzn. jednoduché reklamacie bez technického šetření do 14 dnů, složitější případy s technickým řešením do 1 měsíce a ve zvlášť odůvodněných případech do 2 měsíců.
- 9.5. V případě, že reklamacie bude označena jako oprávněná, bude případný přeplatek vrácen na účet Objednatele do 1 měsíce od tohoto rozhodnutí anebo na jeho žádost bude částka započítána k úhradě dalších (následujících) závazků.
- 9.6. Veškeré stížnosti a připomínky Objednatele se Poskytovatel zavazuje řešit v co nejkratším čase.

10. Omezení poskytovaných služeb

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- 10.2. Objednatel bere na vědomí, že služby, které vyžadují WEB rozhraní, jsou dostupné jen v internetových prohlížečích, které umožňují správnou funkcionalitu.
- 10.3. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemie a v případě, že Poskytovatel anebo příslušný mobilní operátor k takovému omezení bude povinen dle rozhodnutí státních orgánů ČR.
- 10.4. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit na dobu nezbytně nutnou poskytování všech služeb poskytovaných na základě smluv uzavřených mezi Objednatelem a Poskytovatelem, pokud Objednatel porušuje Všeobecné obchodní podmínky či užívá jiné služby, než jsou dohodnuty, nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši poskytovaných služeb anebo používá neschválené zařízení pro provoz v ČR, či je důvodně podezření, že Objednatel či třetí osoba zneužíval či zneužívá služby a Objednatel nebyl ochoten poskytnout adekvátní záruku k úhradě těchto služeb.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služeb v případě porušení bodu 6.2.6.
- 10.6. V případě pozastavení nebo omezení služeb dle bodu 7.6 bude znovu zprovoznění služeb zpoplatněno v souladu Ceníkem.

11. Trvání Smlouvy a doba plnění

- 11.1. Služba SMS-Operátor a InfoKanal poskytovaná formou tarifního programu:
 - 11.1.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Objednatelem.
 - 11.1.2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.
 - 11.1.3. V případě, že byla ve Smlouvě oběma stranami dohodnuta záloha na poskytování služeb, je služba Objednateli zprovozněna 1 pracovní den poté, co obdrží od Objednatele plně uhrazenou zálohu.
 - 11.1.4. Služby jsou Objednateli Poskytovatelem zprovozněny k datu uvedenému ve Smlouvě.
- 11.2. Služba SMS-Operátor a InfoKanal poskytovaná formou předplacené služby:
 - 11.2.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Objednatelem nebo vyplněním a odesláním formuláře „On-line objednávky“ prostřednictvím WEB rozhraní (platí pouze pro službu SMS-operátor).
 - 11.2.2. Služba je Objednateli zprovozněna Poskytovatelem 1 pracovní den poté, co obdrží od Objednatele plně uhrazenou výši předplatného („kreditu“), jež je uvedeno ve Smlouvě.
 - 11.2.3. Smlouva je platná do doby vyčerpání zaplaceného předplatného („kreditu“), nejdéle však na dobu 24 měsíců. Po uplynutí této doby se nevyčerpané předplatné nevrací.
 - 11.2.4. Zaplacením dalšího předplatného („kreditu“) se Smlouva automaticky prodlužuje.
- 11.3. SMS soutěže, ankety, hlasování
 - 11.3.1. Smlouva je uzavřena na dobu trvání soutěže, ankety, hlasování nebo na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.
 - 11.3.2. V případě, že byla ve Smlouvě oběma stranami dohodnuta záloha na poskytování služeb, je služba Objednateli zprovozněna 1. pracovní den poté, co obdrží od Objednatele plně uhrazenou zálohu.
 - 11.3.3. Služba SMS soutěže, ankety a hlasování je Objednateli Poskytovatelem zprovozněna k datu uvedenému ve Smlouvě.
- 11.4. Mobilní marketing
 - 11.4.1. Smlouva je uzavřena na dobu konání marketingové akce nebo na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.
 - 11.4.2. V případě, že byla ve Smlouvě oběma stranami dohodnuta záloha na poskytování služeb, je služba Objednateli zprovozněna 1. pracovní den poté, co obdrží od Objednatele plně uhrazenou zálohu.
 - 11.4.3. Služba Mobilní marketing je Objednateli zprovozněna k datu uvedenému ve Smlouvě.
- 11.5. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu s Objednatelem vždy, pokud je Objednatel déle jak 1 měsíc v prodlení se zaplacením i části vyúčtovaných služeb (vyjma předplacené služby posílání a příjem SMS) anebo v případě důvodného podezření o zneužívání služeb ze strany Objednatele. V obou těchto případech platí výpovědní lhůta 7 dní, která začíná běžet dnem doručení výpovědi. Výpověď se doručuje na adresu uvedenou ve Smlouvě. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena třetím pracovním dnem po jejím odeslání.
- 11.6. Výpověď Smlouvy není dotčena povinností Objednatele zaplatit Poskytovateli veškeré již vyúčtované služby na základě vystavených daňových dokladů.

12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 12.1. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení právních předpisů, které nejsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách, pouze pokud k takovému porušení došlo hrubou nedbalostí zaměstnanců či obchodních partnerů Poskytovatele.
- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou přetížením sítí operátorů GSM, neodpovídá za ušlý zisk a škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou anebo za pomoci WEB rozhraní.
- 12.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou výpadkem komunikačního média – internetu, kterým uživatel odebírá svoje služby.
- 12.4. Objednatel je zodpovědný za ochranu svých přístupových informací (přihlašovacích jmen a hesel) k jeho službám a za jejich zneužití nese plnou odpovědnost.
- 12.5. Objednatel je povinen uhradit cenu služeb do doby, dokud nebude Poskytovateli doručeno písemné oznámení o zneužívání jeho přístupových informací.

12.6. Poskytovatel je oprávněn v případě nedodržení bodu 6.2.6 po Objednateli požadovat smluvní pokutu (sankci) ve výši, která mu byla účtována některým z operátorů, a to za každé takto účtované porušení povinností.

13. Opatření proti zneužití služeb

- 13.1. Objednatel se zavazuje zapracovat do svých případných smluv s třetími stranami podmínky obsažené v bodě 6.2.6, v článku 8 a bodech 12.4, 12.6 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 13.2. Objednatel se zavazuje kontrolovat odesílané i přijaté SMS tak, aby služba nebyla využívána v rozporu s bodem 6.2.6 Všeobecných obchodních podmínek.
- 13.3. Poskytovatel má právo (v odůvodněných případech) za pomoci automatických systémů kontrolovat obsah přenášených zpráv a zabránit šíření zpráv odeslaných v rozporu bodu 6.2.6 Všeobecných obchodních podmínek.

14. Změna a platnost Všeobecných obchodních podmínek

- 14.1. Poskytovatel je oprávněn změnit Všeobecné obchodní podmínky, přičemž je povinen je zveřejnit nejpozději 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti na WEB stránkách Poskytovatele a současně o změně informovat prostřednictvím newsletteru zaslaného e-mailem. V případě, že Objednatel nesouhlasí se změnou Všeobecných obchodních podmínek, je oprávněn změnu Všeobecných obchodních podmínek odmítnout a Smlouvu vypovědět k datu účinnosti změny Všeobecných obchodních podmínek.
- 14.2. Poskytovatel se zavazuje, že v případě výpovědi závazku odst. čl. 14.1 těchto Podmínek vrátí Objednateli nevyčerpané předplatné („kredit“) dle bodů 4.1.6 a 11.211.3.2, 11.4.2 těchto Podmínek.
- 14.3. Vydáním nových Všeobecných obchodních podmínek pozbyvají platnosti předchozí Všeobecné obchodní podmínky.
- 14.4. Všeobecné obchodní podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.
- 14.5. Poskytování služeb se řídí Smlouvou (vč. všech dodatků) nebo „On-line objednávkou“ a aktuálními Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování jednotlivých služeb.

15. Právo a soudní příslušnost

- 15.1. Smlouva se řídí právním řádem ČR.
- 15.2. Příslušnost soudu je určena sídlem Poskytovatele.
- 15.3. Vztahy vzniklé na základě Všeobecných obchodních podmínek se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. – Občanský zákoník – v platném znění.

16. Společná a závěrečná ustanovení

- 16.1. Podpisem Smlouvy či odesláním formuláře „On-line objednávky“ vyslovuje Objednatel souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování jednotlivých služeb.
- 16.2. Změnu Smlouvy lze činit pouze písemnou formou, a to po dohodě obou stran. Tyto změny jsou považovány za dodatek ke Smlouvě.
- 16.3. Za písemné se považují i právní úkony doručené druhé straně poštou, faxem nebo elektronickou poštou. Pro výpověď byla zvolena jen forma písemná s doručením poštou či osobně.
- 16.4. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta anebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atd.) ze strany Poskytovatele proveden, je rozhodující výpis z provozu centrálního systému Poskytovatele či jeho partnerů.
- 16.5. V případě, že by se Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování jednotlivých služeb a Ceník služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky, Ceník služeb.
- 16.6. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 20. března 2022.