

## **Všeobecné obchodní podmínky**

**pro poskytování služeb informačních systémů "SMS-operátor", "SMS InfoKaná", "Konzultant", "Parkovné" a "Místní poplatky" provozovaných společností KONZULTA Brno, a.s.**

### **1. Smluvní vztah vzniká**

- 1.1. podepsáním Závazné objednávky Objednatelem a jejím odesláním Poskytovateli
- 1.2. vyplněním a odesláním formuláře „On-line objednávky“ prostřednictvím WEB rozhraní
- 1.3. uzavřením smlouvy

### **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“, „SMS InfoKaná“, „Konzultant“, „Parkovné“ a „Místní poplatky“.

### **3. Vymezení základních pojmů**

- 3.1. **SMS zpráva – SMS zasláná na mobilní telefon nebo pevnou linku.**
- 3.2. **SMS zpráva na mobilní telefon** - zpráva je zaslána v textové podobě. V případě, že je delší než 160 znaků, je rozdělena na několik dílčích SMS.
- 3.3. Princip rozdělení zprávy je následující:
  - 3.3.1. Rozdělení za použití prefixu: každá SMS bude obsahovat prefix ve tvaru x/y, kde x je pořadové číslo části a y je celkový počet částí. Při rozdělení zprávy se uplatňují následující pravidla:
    - a) hledá se, zda na 161 místě je mezera, či zda je mezera na nějaké dřívější pozici
    - b) pokud najde mezeru, tak na tomto místě rozdělí zprávu
    - c) pokud nenajde mezeru, pak rozděljuje přesně na 160-tém znaku
    - d) do délky 160 znaků se započítává i prefix rozdělení, jako např.: „1/3:“
  - 3.3.2. 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.).
- 3.4. **SMS zpráva na pevnou linku** - text zprávy je převeden do hlasové podoby. Po navázání hovorového spojení s koncovým zařízením systémem takto převedenou zprávu přečte. V případě, že zpráva je delší než 160 znaků je zpoplatněna každá její část – princip rozdělení viz bod 3.3
- 3.5. **Hlasová zpráva** – zpráva zasláná 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.
- 3.6. **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).
- 3.7. **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.
- 3.8. **InfoKaná** – je informační systém určený pro obce a města a slouží ke komunikaci s občany pomocí SMS zpráv zasílaných na mobilní telefon, pevnou linku, 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.
- 3.9. **Konzultant** – je elektronická knihovna právních předpisů. Nabízí přístup k právním předpisům, judikátům a dalším odborným textům především z účetní, daňové a pracovní právní oblasti. Databáze právního informačního systému Konzultant zahrnuje běžně přístupné zákony a další právní normy zobrazené v časové rovině od původního až po aktuální znění. Součástí jsou také vzory smluv a podání zpracované na základě platných právních předpisů.
- 3.10. **Parkovné** – je informační systém umožňující platbu parkovného.
- 3.11. **Místní poplatky** - je aplikace umožňující platbu místních poplatků.

### **4. Druhy poskytovaných služeb**

#### **4.1. SMS-Operátor**

#### **4.2. Posílání a příjem SMS zpráv a hlasových zpráv**

- 4.2.1. Služba je poskytována ve dvou formách, a to jako:
  - a) tarifní program
  - b) předplacená služba
- 4.2.2. Objednání předplacené služby je možné kromě písemné Závazné objednávky učinit také vyplněním a odesláním formuláře On-line objednávky prostřednictvím WEB rozhraní na webové stránce [www.sms-operator.cz](http://www.sms-operator.cz).
- 4.2.3. SMS a hlasové zprávy jsou Objednatelem odesílány prostřednictvím:
  - a) WEB rozhraní (HTTPS)
  - b) e-mailem (SMTP)

- c) příslušného protokolu (API)
  - 4.2.4. 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 SMS centra jednotlivých mobilních operátorů, resp. částí jejich sítí.
  - 4.2.5. Tarifní programy:
    - a) Služba Posílání a příjem SMS zpráv je poskytována ve formě tarifních programů.
    - b) Ceny jednotlivých tarifních programů, včetně cen za SMS zprávy jsou uvedeny v Ceníku služeb.
    - 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.
  - 4.2.6. Předplacená služba:
    - a) Jedná se o předplacenou službu na základě uhrazení tzv. "kreditu".
    - b) Poskytovatel zajišťuje zasílání SMS zpráv vytvořených Objednatelem až do celkové výše jím uhrazeného "kreditu".
    - c) Předplacené může být objednáno v minimální výši 500,- Kč.
    - d) Předplacená služba může být využita pouze pro posílání a příjem SMS dle bodu 4.1.3. a).
- 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:
    - a) vytvoření soutěže, ankety, hlasování, atd.
    - b) zajištění statistik o přijatých SMS zprávách
    - c) možnost losování výherců
    - d) zpětné odpovědi účastníkům soutěže, hlasování, atd.
  - 4.3.2. Přřazení příchozích 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:
    - a) zajištění příjmu neomezeného množství SMS zpráv vytvořených koncovými uživateli GSM mobilních telefonů, které jsou adresovány Objednateli v rámci jeho marketingových či reklamních aktivit
    - b) zajištění veškerých statistik o přijatých SMS zprávách
    - c) automatizované zpracování přijatých SMS zpráv podle požadavku Objednatele
    - d) automatizované zpětné odpovědi účastníkům soutěží podle požadavku Objednatele
    - e) 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 Poskyvatele**
- 5.1. Poskyvatel se zavazuje:**
- 5.1.1. zabezpečit pro Objednatele služby v rozsahu podle uzavřené Smlouvy, nebo objednané v průběhu platnosti Smlouvy,
  - 5.1.2. udržovat vlastní infrastrukturu v co nejlepším technickém stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality přenosu SMS zpráv definovaných normami GSM,
  - 5.1.3. odstraňovat závady na svém zařízení v co nejkratším čase a to i v případě, kdy je závada způsobena okolností vylučující odpovědnost ve smyslu Obchodního zákoníku (vyšší moc),
  - 5.1.4. informovat Objednatele neprodleně o změnách cen služeb a o jiných změnách v souvislosti s poskytováním či užíváním služeb.
- 5.2. Poskyvatel je oprávněn:**
- 5.2.1. požadovat od Objednatele, a to i opakovaně, složení zálohy na poskytování služeb. V případě, že záloha není Objednatelem uhrazena, není Poskyvatel povinen zahájit plnění služeb podle závazné objednávky,
  - 5.2.2. požadovat od Objednatele podklady a doklady a ostatní identifikační údaje, zákonnými způsoby je ověřit, pořídit jejich kopii a archivovat je,
  - 5.2.3. 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,
  - 5.2.4. 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.
  - 5.2.5. Poskyvatel je v odůvodněných případech oprávněn za pomoci automatických systémů monitorovat obsah přenášených zpráv, zabránit šíření zpráv odeslaných v rozporu se zákazem výše a tyto zprávy ukládat a použít jako důkaz,
  - 5.2.6. Poskyvatel je oprávněn zvýšit ceny služeb v případě, že mobilní operátoři jednostranně zvýší ceny o více jak 5%
  - 5.2.7. Poskyvatel 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 Poskyvatele dle podepsané "Závazné objednávky" 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 Závazné objednávky objednat jakékoliv další služby uvedené v aktuální nabídce Poskyvatele,
  - 6.1.5. obracet se se svými náměty a připomínkami, reklamacemi, hlášením poruch a žádostmi na Poskyvatele,

- 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 SMS 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 Závaznou objednávkou, písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz infrastruktury Poskytovatele či jakékoli jeho části či součásti,
- 6.2.2. platit za poskytnuté služby v souladu s podepsanou Závaznou objednávkou, 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 Závazné objednávky oznamovat prokazatelně písemně Poskytovateli změnu identifikačních údajů Objednatele, a to především změny obchodního jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, fakturační adresy, telefonní a bankovní 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 zaslání SMS zpráv či jejich příjem dodržovat následující povinnosti:
  - a) zabezpečit, aby prostřednictvím služby Objednatele byly odesílány a přijímány pouze takové informace, jejichž zaslání 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
  - b) zabezpečit, aby prostřednictvím služby Objednatele byly do sítí v České republice odesílány pouze takové informace, jejichž zaslání není v rozporu s etickým kodexem Asociace provozovatelů mobilních sítí.
  - c) zabezpečit, aby zaslání textových zpráv (SMS) nebylo v rozporu s dobrými mravy nebo pravidly slušnosti (urážlivý, obtěžující, zlomyslný charakter), aby nemělo charakter poplašné zprávy či výhrůžky
  - d) zdržet se zaslání obchodních sdělení (SMS), která propagují nelegální zboží a služby (zejména drogy, pornografie, násilí, gambling)
  - e) zdržet se zaslání textových zpráv (SMS), které ohrožují rozumový, citový nebo mravní vývoj dětí
  - f) zasílat SMS a hlasové zprávy pouze s předcházejícím souhlasem příjemce SMS zprávy
  - g) zaslání SMS pro marketingové účely je dovoleno pouze s předcházejícím písemným souhlasem příjemce SMS
  - h) zaslání SMS pro účely přímého marketingu, pokud z textové zprávy (SMS) není známá totožnost a adresa odesílatele textové zprávy (na kterou může příjemce textové zprávy zaslat žádost o ukončení zaslání textových zpráv) nebo mechanismus odhlášení, je zakázáno
  - i) zajistit, aby mu každý adresát obchodního sdělení mohl přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány
  - j) Objednatel se zavazuje, že učiní veškerá opatření, aby obchodní sdělení nerozesílal v době od 20:00 do 7:00 hodin
  - k) Objednatel se zavazuje, že učiní veškerá opatření, aby témuž adresátovi nebyly zasílány více jak 2 obchodní sdělení ve stejný den
  - l) zabezpečit, aby všechna tato ustanovení platila také pro třetí strany, které prostřednictvím služby Objednatele odesílají jakékoli SMS zprávy
  - m) pro vyloučení pochybností smluvní strany potvrzují, že nákup databáze telefonních čísel se nepovažuje za opatření předchozího souhlasu adresáta – uživatele telefonního čísla obsaženého v databázi.

## 7. Ceny, platby a platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytované telekomunikační a doplňkové služby je tvořena dohodou podle zákona 526/1990 Sb. 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-ti dnů od posledního dne zúčtovacího období. V odůvodněných případech může Poskyvatel provést vyúčtování i čtvrtletně, pokud by cena vyúčtované služby byla menší jak 300 Kč.
- 7.3. Na základě vyúčtování vystaví Poskyvatel Objednateli daňový doklad. Objednatel se zavazuje uhradit daňový doklad do 14ti 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 Poskyvatel oprávněn zaslat Objednateli upomínku, případně upomínky zaplacení dlužné částky uvedením náhradního termínu plnění. Objednatel se zavazuje zaplatit veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli. Dále je oprávněn Poskyvatel 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 na základě jeho závazné objednávky zaslána výzva k platbě. Po úhradě vystaví Poskyvatel 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.
- 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 Závazné objednávky, jinak až ve vyúčtování při ukončení platnosti Závazné objednávky.
- 7.10. Aktivační poplatek - je jednorázová platba za zprovoznění služeb Poskytovatele.

## 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 Objednatelem podnikající fyzická osoba, a funkce zastupující fyzické osoby v organizaci Objednatele, je-li Objednatelem právnická osoba;
  - 8.1.2. kontaktní údaje, jimiž se rozumí osobní údaje umožňující kontakt s Objednatelem, 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 Objednatelem 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 Objednatelem, 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 Objednatelem; ve vztahu k zástupcům Objednatele, je-li právnickou osobou, zpracovává Poskytovatel tyto osobní údaje na základě svého oprávněného zájmu spočívajícího v plnění smlouvy s Objednatelem;
  - 8.2.3. pro účel nabízení dalších služeb Poskytovatele na základě oprávněného zájmu spočívajícího v propagaci vlastních služeb, a to dobu trvání smluvního vztahu s Objednatelem 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 Objednatelem 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, je-li o zpracování založená 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 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", "SMS InfoKanál", „Parkovné“ a „Místní poplatky“ 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 Podmínkách nebo podle odstavce 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 Poskyvatel toto jiné zpracování neukládá 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 oprávněně zpracovávající 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 další 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 další zpra-

covatele vč. konkrétní identifikace tohoto dalšího zpracovatele; Objednatel má možnost vyjádřit proti zapojení takového dalšího zpracovatele námitky. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel využívá jako další zpracovatele O2 Czech Republic a.s., IČO: 60193336, 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. 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, po oznámení zaslaném s předstihem nejméně 1 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 odeslaných 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. Reklamaci 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 reklamacie 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 a nebo 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 funkcionální.
- 10.3. Poskytovatel může omezit a nebo přerušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemie a v případě, že Poskytovatel a nebo příslušný mobilní operátor k takovému omezení bude povinen dle rozhodnutí státních orgánů ČR.
- 10.4. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit a 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 a nebo používá neschválené zařízení pro provoz v ČR, či je důvodně podezření, že Objednatel či třetí osoba zneužíval či zneužívá služeb a Objednatel nebyl ochoten poskytnout adekvátní záruku k úhradě těchto služeb.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služeb v případě jejího používání k rozesílání nevyžádaných informací či v případě používání vulgárních výrazů a nebo při použití výhrůžek.
- 10.6. V případě pozastavení nebo omezení služeb dle bodu 7. 4. nebo 7. 5 bude znovu zprovoznění služeb zpoplatněno v souladu Ceníkem.

## 11. Trvání smlouvy a doba plnění

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Objednatelem nebo dnem vyplnění a odeslání formuláře Závazné objednávky prostřednictvím WEB rozhraní.
- 11.2. Služba posílání a příjem SMS zpráv poskytovaná formou tarifního programu:
  - 11.2.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.
  - 11.2.2. 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
  - 11.2.3. Služby jsou Objednateli Poskytovatelem zprovozněny k datu uvedenému ve Smlouvě.
- 11.3. Předplacená služba posílání a příjem SMS



- 11.3.1. Služba Posílání SMS zpráv je Objednateli zprovozněna Poskytovatelem 1 pracovní den poté, co obdrží od Objednatele plně uhrazenou výši předplatného ("kreditu"), jenž je uvedeno ve Smlouvě.
  - 11.3.2. Smlouva je platná do doby vyčerpání zaplaceného předplatného ("kreditu"), nejdéle však na dobu 24 měsíců. Po uplynutí této doby se nevyčerpané předplatné nevrací.
  - 11.3.3. Zaplacením dalšího předplatného ("kreditu") se Smlouva automaticky prodlužuje.
  - 11.4. SMS soutěže, ankety, hlasování
    - 11.4.1. 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.
    - 11.4.2. 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 SMS soutěže, ankety a hlasování je Objednateli Poskytovatelem zprovozněna k datu uvedenému ve Smlouvě.
  - 11.5. Mobilní marketing
    - 11.5.1. 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.
    - 11.5.2. 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.
    - 11.5.3. Služba Mobilní marketing je Objednateli zprovozněna k datu uvedenému ve Smlouvě.
  - 11.6. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu s Objednatelům vždy, pokud je Objednatel déle jak 1 měsíc v prodlení se zaplacením i části vyúčtovaných služeb (vyjma předplacené služby posílání a příjem SMS) a nebo 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 třetí den po jejím odeslání. V ostatním platí pro doručování písemné korespondence ustanovení § 46, § 47 §48 a §50 Občanského soudního řádu.
  - 11.7. 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 nebalostí 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 Závazné objednávky jinou než písemnou formou a nebo 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 5.2. e) 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 bodech 5.2.e) a v bodě 11.6. těchto Všeobecných obchodních podmínek.
  - 13.2. Objednatel se zavazuje kontrolovat odesílané i přijaté SMS tak, aby služba nebyla využívána v rozporu s body 5.2.e) 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 s bodem 5.2.e) 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 jeho WEB stránkách, v místě sídla Poskytovatele a současně formou informačního newsletteru, zasílaného Poskytovateli elektronickou formou. 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 odst. 4.2.6 a 11.3 těchto Podmínek.
  - 14.3. Vydáním nových Všeobecných obchodních podmínek pozbývají 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 Závaznou objednávkou (včetně všech dodatků), 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 zákonem č. 513/1991 Sb. – Obchodní zákoník – v platném znění.

**16. Společná a závěrečná ustanovení**

- 16.1. Podpisem Smlouvy či odesláním Závazné objednávky prostřednictvím WEB rozhraní vyslovuje Objednatel souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování jednotlivých služeb.
- 16.2. Web rozhraní se rozumí web stránky dostupné Objednateli na webové adrese <https://www.sms-operator.cz>, [www.infokanal.cz](http://www.infokanal.cz).
- 16.3. Změnu Smlouvy lze činit pouze písemnou formou, a to po dohodě obou stran nebo vyplněním a odesláním formuláře Změna závazné objednávky prostřednictvím WEB rozhraní. V obou případech jsou tyto změny považovány za dodatek ke Smlouvě.
- 16.4. 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.
- 16.5. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta a nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atd.) ze strany Poskytovatele proveden, je rozhodující výpis z provozu centrálního systému Poskytovatele či jeho partnerů.
- 16.6. V případě, že by se dostala Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky, pro poskytování jednotlivých služeb a Ceník služeb do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: Závazná objednávka, Všeobecné obchodní podmínky, Ceník služeb.
- 16.7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. července 2018.