

Dodatek č. 2

**ke smlouvě o službách elektronických komunikací a o prodeji elektronických
komunikačních zařízení a jejich příslušenství č. 10712553
(ev. č. smlouvy ČNB: 92-227-22)**

Smluvní strany

Česká národní banka

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

zastoupená: Ing. Milanem Zirnsákem, ředitelem sekce informatiky

a

Ing. Zdeňkem Viriusem, ředitelem sekce správní

IČO: 48136450

DIČ: CZ48136450

(dále jen „Smluvní partner“)

a

T-Mobile Czech Republic a.s.

Tomíčkova 2144/1

148 00 Praha 4

zastoupená: [REDACTED] manažerem prodeje segmentu bankovníctví a financí

IČO: 64949681

DIČ: CZ64949681

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „TMCZ“)

(TMCZ a Smluvní partner dohromady dále také jako „Smluvní strany“).

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Výše uvedené Smluvní strany uzavřely dne 07. 12. 2022 Rámcovou smlouvu č. 10712553, ev. č. ČNB 92-227-22 (dále jen „Smlouva“), k níž dále uzavřely dne 20. 3. 2023 dodatek č. 1 (dále jen „Dodatek č. 1“). Předmět tohoto Dodatku č. 2 tvoří úprava obchodních podmínek sjednaných ve Smlouvě, a to zrušení Služby SMS/MMS Conntect novou Službou SMS Gate, která umožňuje technicky pokročilejší odesílání SMS zpráv.

Součástí Smlouvy je zadávací dokumentace a nabídka Poskytovatele na veřejnou zakázku, na jejímž základě byla Smlouva uzavřena. V případě rozporu textu tohoto Dodatku č. 2 nebo kterékoliv jeho přílohy či přílohy Smlouvy, který by měl nebo mohl mít za následek zhoršení postavení nebo jiné

znevýhodnění Smluvního partnera, případně jakoukoli jinou újmu na jeho právech, platí úprava obsažená v zadávací dokumentaci.

ZMĚNA SMLOUVY

Smluvní strany se dohodly, že Služba SMS Connect, sjednaná v Dodatku č. 1 se zcela ruší (a to včetně příloh č. 8–13 Smlouvy), a nahrazuje se novou službou vyšší generace umožňující odesílání SMS, a to Službou SMS Gate. Smluvní strany si sjednaly, že toto nahrazení původní služby novou Službou SMS Gate je Poskytovatel povinen zajistit v termínu sjednaném e-mailem mezi Smluvními stranami.

Parametry poskytování nové Služby OmniGate (dále jen „Služba“) jsou sjednány v tomto Dodatku č. 2 níže, zejména ve „Specifikaci služby SMS Gate“ (dále jen „Specifikace služby“). Popis Služby a její kvalitativní a cenové parametry jsou uvedeny dále v tomto Dodatku č. 2.

Detailní popis Služby je obsažen v nové příloze č. 10 Smlouvy, kterým se Služba řídí.

Specifikace služby SMS Gate

Součástí smlouvy č.: 40114932984 (dále jen „smlouva“)		Revize: 31 , verze: 1	Zákazník č.: 10712553
Specifikace služby č.: 40212140334	Revize: 1 , verze: 1	Exist. služba č. ¹ : 815000002121297	Požadavek na: zřízení služby

Termíny

Minimální doba užívání služby je stanovena do 24. března 2028, není-li dále u konkrétní Služby sjednána minimální doba užívání služby odlišná.

Ceník Služby

Ceník služby SMS Gate: **Standard**

Základní parametry Služby

Tel. číslo / text ID ⁴ : 736370170 ;	Identifikace: Mobilní MSISDN	původ čísla ⁵ : nový přiděl ke službě SMS Gate
Tel. číslo / text ID ⁴ : CNB ;	Identifikace: Alfanumerické (Text ID)	původ čísla ⁵ : nový přiděl ke službě SMS Gate
Možnost příjmu SMS ⁶ : ☒ ano ☐ ne		Propustnost: 5 SMS/s

Připojení k Omni Gate

Přístup k Omni Gate ⁷: ☒ Omni API ☒ Omni web aplikace ☐ Mail2sms

Přihlašovací jméno (e-mail) ⁸:

Telefonní číslo pro 2FA ⁹:

Měsíční limit: **150000 SMS**

Kontaktní osoba Smluvního partnera – technický kontakt

Jméno:

E-mail:

Telefon:

1) Nepovinný údaj. V případě změn na existující službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře TMCZ.
2) NEPOUŽITO
3) NEPOUŽITO

- 4) Pro aktivaci textového ID je nezbytné doložit písemnou žádost obsahující souhlas s použitím textového řetězce v SMS. Poskytovatel si vyhrazuje právo aktivaci konkrétního textového řetězce odmítnout. (max. 11 znaků: a-z, A-Z, 0-9, pomlčka, tečka)
- 5) Pro identifikaci telefonním číslem, které není přiděleno ke službě SMS Gate Poskytovatelem, musí smluvní partner doložit oprávnění k užívání daného telefonního čísla a k této Specifikaci služby přiložit vyplněné Prohlášení účastníka o oprávnění k užívání telefonního čísla.
- 6) Příjem SMS zpráv je možný pouze při identifikaci pevným nebo mobilním A-číslem.
- 7) Smluvní partner může využívat více typů přístupů v rámci jedné služby SMS Gate. Bližší popis aplikací viz Popis služby SMS Gate.
- 8) Přihlašovací jméno – unikátní e-mail sloužící k přihlášení do portálu nebo k API, doporučujeme vytvoření e-mailové adresy vyhrazené pro tento účel.
- 9) 2FA: dvoufaktorové ověřování, při přihlášení na webový portál bude na uvedené číslo zaslán číselný kód pro ověření

Dohoda o cenách

Smluvní strany se dohodly na individuální výši cen za poskytování a provoz Služby dle níže uvedených ustanovení. Ostatní ceny za Službu jsou Smluvnímu partnerovi účtovány ve výši, která je uvedená v příslušném ustanovení výše uvedeného Ceníku služby SMS Gate. Všechny ceny uvedené v tomto Dodatku č. 2 jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši, pokud není uvedeno jinak. DPH bude k ceně připočtena v zákonné výši.

Dohoda o účtování cen za zřízení Služby a o pravidelné měsíční ceně zahrnující kredit

Smluvní strany si v níže uvedené tabulce dohodly individuální jednorázovou cenu za zřízení Služby a individuální pravidelnou měsíční cenu za Službu, které nahrazují ceny uvedené v příslušném ustanovení platného Ceníku služby SMS Gate:

Jednorázová cena za zřízení Služby: zahrnuto v ceně za provoz	Pravidelná měsíční cena za Službu: 5000 Kč
--	---

Smluvní strany se dohodly, že výše uvedená pravidelná měsíční cena za Službu zahrnuje kredit provozu ve výši **5000 Kč**, který lze v každém zúčtovacím období uplatnit k účtovaným cenám za SMS provoz. V rámci vyúčtování za konkrétní zúčtovací období bude Smluvnímu partnerovi poskytnuta sleva z cen za provoz SMS až do výše kreditu. Nevyčerpaný kredit se nepřevádí do dalších zúčtovacích období.

Pro Službu si Smluvní strany sjednaly SLA ve výši 99,5 %. Podmínky SLA jsou sjednány v příloze č. 8 tohoto Dodatku č. 2.

Dohoda o cenách za provoz

Smluvní strany se dohodly na individuální výši cen za provoz vybraných typů SMS u Služby dle níže uvedené tabulky. Ceny za provoz ostatních typů SMS (neuvedených v této tabulce) jsou Smluvnímu partnerovi účtovány ve výši, která je uvedená v příslušném ustanovení platného Ceníku služby SMS Gate.

Typ SMS	Cena za provoz - za každou odeslanou SMS zprávu
T-Mobile (odeslané bez A-čísla)	0,52 Kč
O2 (odeslané bez A-čísla)	0,99 Kč
Vodafone (odeslané bez A-čísla)	0,99 Kč
T-Mobile (odeslané s A-číslem)	0,52 Kč
O2 (odeslané s A-číslem)	0,99 Kč
Vodafone (odeslané s A-číslem)	0,99 Kč
Příplatek za odeslání SMS zprávy (bez A-čísla) s požadavkem na doručení	cena je zahrnuta v ceně za odeslané SMS

Dohoda o cenách za doplňkové služby

Smluvní strany si v níže uvedené tabulce dohodly individuální ceny za doplňkové služby ke Službě, které nahrazují ceny uvedené v příslušných ustanovení platného Ceníku služby SMS Gate:

Propustnost služby	Jednorázová cena	Příplatek k pravidelné měsíční ceně
5 SMS/s	-	5000 Kč

Evidenční číslo smlouvy ČNB: 92-227-22
Evidenční číslo dodatku č. 1 ČNB: 92-071-23
Evidenční číslo dodatku č. 2 ČNB: 92-120-25
Ceny a příplatky za zvýšenou propustnost služby

Č. j.: 2025/039726/CNB/420

Ceny za ostatní doplňkové služby

Doplňková služba	Jednorázová cena	Pravidelná měsíční cena
Alfanumerická identifikace (text ID)	cena je zahrnuta v ceně za provoz	cena je zahrnuta v ceně za provoz

Poznámka: Telefonní číslo [REDAKCE] bude převedeno ze služby SMS/MMS Connect ref. č. 81500000855650 a 815000001110437. Tyto služby budou ukončeny ke dni zřízení služby SMS Gate dle této specifikace služby.

Realizace se váže k obchodnímu případu: O405618

Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: 800 737 311

Ostatní parametry Služby jsou stanoveny v přílohách tohoto Dodatku č. 2 a tyto přílohy se stávají součástí Smlouvy jako přílohy č. 8, 9 a 10. Jedná se o tyto přílohy:

Příloha č. 8 – SLA

Příloha č. 9 – Zpracování osobních údajů

Příloha č. 10 – Popis služby SMS Gate

Smluvní partner podpisem Dodatku č. 2 potvrzuje, že se seznámil a porozuměl podmínkám zřízení a poskytování Služby, zejména že se seznámil s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby (platné znění je k dispozici na www.t-mobile.cz nebo na Zákaznickém portálu), že s nimi souhlasí, že jsou mu srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny zde uvedené Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování zde uvedené Služby jsou stanoveny v Popisu služby, přičemž Smluvní partner prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a dále se zavazuje podmínky v těchto dokumentech stanovených dodržovat.

5. 6. 2025 Datum:	9. 6. 2025 Datum:
[REDAKCE] / Manažerem prodeje segmentu bankovníctví a financí Jméno a funkce zástupce/ů poskytovatele podepsáno elektronicky	Ing. Milan Zirsák / Ředitel sekce informatiky Ing. Zdeněk Virius / Ředitel sekce správní Jméno a funkce zástupce Smluvního partnera podepsáno elektronicky
Podpis/y zástupce/ů poskytovatele	Podpis zástupce Smluvního partnera

Příloha č. 8

SLA pro Službu SMS Gate

1.1. Pro Službu SMS Gate si Smluvní strany sjednaly úroveň poskytované Služby (SLA) takto:

Pro Službu jsou v rámci sjednaného SLA vyhodnocovány následující parametry:

- Dostupnost Služby
- Doba odstranění poruchy

1.2.

Definice a způsob měření Dostupnosti Služby:

Z kumulovaných provozních dob Služby, kdy parametry Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, se vypočte měsíční dostupnost Služby jako podíl:

$$\text{dostupnost Služby} = \frac{(\text{TS}-\text{TN})}{\text{TN}} \times 100 \%$$

kde: TS = doba trvání Služby v měsících

TN = doba nedostupné Služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Doba trvání Služby v měsíci – TS – je období, po které má být Služba podle Smluvního dokumentu v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti Služby – TN – je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Smluvní partner nemohl Službu řádně užívat z důvodů poruchy, která měla příčiny na straně Poskytovatele a která byla Smluvním partnerem řádně ohlášena prostřednictvím servisního požadavku.

Za nedostupnost ani poruchu Služby se nepovažují případy, kdy Poskytovatel není dle smluvních ujednání či právních předpisů v prodlení s plněním svých povinností.

Do doby nedostupnosti Služby ani celkového počtu poruch se nezapočítávají:

- a) poruchy, které jsou mimo veřejnou komunikační síť Poskytovatele;
- b) poruchy, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele nebo že je zavinil Smluvní partner.

Dobou odstranění Poruchy se pro účely sjednaného SLA rozumí doba určená pro odstranění existující Poruchy ze strany Poskytovatele, která počíná běžet od okamžiku nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení existující poruchy sjednaným způsobem Poskytovateli a která trvá až do okamžiku odstranění poruchy.

Smluvní pokuta za nedodržení SLA

Klesne-li v kalendářním měsíci poskytování Služby z viny Poskytovatele dostupnost Služby pod procentuální hranici sjednané úrovně SLA, je Smluvní partner oprávněn po Poskytovateli požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu, kterou Poskytovatel uhradí formou slevy z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny dotčené Služby. Výše smluvní pokuty se vypočítá dle následující tabulky, a to jako procentuální část z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny Služby po uplatnění všech sjednaných slev. Smluvní strany se dále dohodly, že smluvní pokuta za překročení sjednané SLA – Doba odstranění poruchy je zahrnuta ve smluvní pokutě za nedodržení dostupnosti Služby a Smluvnímu partnerovi tak nenáleží za nedodržení SLA - Doba odstranění poruchy žádná další smluvní sankce, ani náhrada újmy.

Dostupnost Služby v kalendářním měsíci		Označení úrovně SLA a procentní sazba smluvní pokuty za nedodržení dostupnosti Služby					
Od	Do	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
	≥ 99,99 %	0%	0%	0%	0%	0%	0%
99,99 % >	≥ 99,90 %	0%	0%	0%	0%	0%	10%
99,90 % >	≥ 99,70 %	0%	0%	0%	0%	10%	15%
99,70 % >	≥ 99,50 %	0%	0%	0%	10%	15%	20%
99,50 % >	≥ 99,00 %	0%	0%	10%	15%	20%	30%
99,00 % >	≥ 98,00 %	0%	10%	20%	25%	30%	40%
98,00 % >	≥ 95,00 %	0%	20%	30%	35%	40%	50%
95,00 % >		10%	20%	30%	35%	40%	50%

Výluky z SLA

Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby, resp. za újmu, vzniklou v důsledku následujících skutečností, které pokud nastanou, nejsou považovány za poruchu Služby a Služba není v jejich důsledku považována za nedostupnou (resp. vadně poskytnutou):

- v případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá Poskytovatel v souladu s příslušnými právními předpisy;
- poruchy Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran či Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany či Smluvní partner;

- nesprávné a nepovolené užívání Služby nebo disponování s hardware či software ze strany Smluvního partnera;
- poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve Smlouvě;
- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.),
- doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.)
- doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.),
- doba, která je potřebná na obnovení údajů ze zálohy,
- nesprávné užití za strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- plánované výpadky a údržba za strany Poskytovatele,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí Poskytovatel středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újmy, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění
- odstávky a poruchy, které nebyly způsobeny Poskytovatelem, zejména DNS, problémy se směrováním nebo neoprávněné vlivy třetí strany, jako jsou virtuální útoky na síť nebo poštovní infrastrukturu (DoS/viry/spam).
- prostoje a poruchy, ke kterým došlo v důsledku provedení protipatření proti neoprávněným vlivům nebo v důsledku bezpečnostních incidentů.
- prostoje a poruchy, které jsou způsobeny nesprávným používáním programů nebo zařízení Smluvního partnera, což zahrnuje zejména:
 - nesprávné zadání nebo nedodržování pokynů
 - jednání nebo opomenutí Smluvního partnera, která překračují stanovené a/nebo rezervované podmínky Služby
 - prostoje a poruchy, u kterých je možné stanovit, že byly způsobeny Smluvním partnerem
 - prostoje a poruchy, které jsou důsledkem vyšší moci. Vyšší moc je událost, která byla pro obě strany nepředvídatelná i při vynaložení největší péče, kterou lze rozumně očekávat; za vyšší moc lze v tomto smyslu považovat zejména následující události: požár, výbuchy, výpadky proudu, zemětřesení, povodně, silné bouře, stávky, embargo, pracovní spory, opatření přijatá civilními nebo vojenskými orgány, válka, terorismus (včetně kyberterorismu), epidemie a pandemie, jednání a opomenutí poskytovatelů internetu, jednání a opomenutí dozorcích rad nebo správních orgánů (včetně přijímání zákonů nebo nařízení nebo jiných aktů vlády, které omezují poskytování cloudových služeb Poskytovatele).

Poskytovatel neodpovídá za:

- obsah informací uložených na serverech;
- úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozovanou Službu, s výjimkou případů, kdy je firewall poskytován a konfigurován výhradně ze strany Poskytovatele;

- úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat, Smluvním partnerem;
- za správnost samotného procesu zálohování dat v případě, kdy Smluvní partner využije jiný protokol/software;
- prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout.

Příloha č. 9

Zpracování osobních údajů pro službu SMS Gate

1 Podmínky zpracování osobních údajů pro službu SMS Gate

- 1.1. Ukládání a jiné zpracování dat, která mají charakter osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, (dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „Zákon o zpracování osobních údajů“) (dále společně jako „Aplikovatelné právo“), v rámci služby SMS Gate (dále jen „Služba“) se řídí níže uvedenými podmínkami.
- 1.2. V rámci Služby může docházet ke zpracování osobních údajů fyzických osob, např. zákazníků, zaměstnanců zákazníků (dále jen „Subjekty údajů“). Smluvní partner (dále také jen „Správce“) je při zpracování osobních údajů v souladu s ustanovením článku 4 bodu 7 GDPR v postavení správce osobních údajů. Poskytovatel (dále také jen „Zpracovatel“) je v souladu s ustanovením článku 4 bodu 8 GDPR v postavení zpracovatele osobních údajů.
- 1.3. Nedílnou součástí podmínek je Příloha č. 1 – Technická a organizační opatření upravující zabezpečení osobních údajů, Příloha č. 2 – Specifikace zpracování a Příloha č. 3 – Schválení Dílčí zpracovatelé a Subdodavatelé Dílčích zpracovatelů.

Zpracování osobních údajů

- 1.4. Správce pověřuje Zpracovatele zpracováním osobních údajů a Zpracovatel tyto údaje bude zpracovávat výhradně za účelem zajištění plnění Služby na základě Specifikace služby SMS Gate (dále jen „Specifikace služby“) poskytované v rámci Smlouvy o Firemním řešení/Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Zpracovatel zpracovává osobní údaje vždy transparentně, korektně, pouze v nezbytném rozsahu, po nezbytnou dobu a v souladu s Aplikovatelným právem. Zpracovatel nepoužije osobní údaje k žádnému jinému účelu a neposkytne je žádným neoprávněným třetím stranám. Bez souhlasu Správce nesmí být pořizovány kopie a duplikáty osobních údajů – to neplatí v případě provádění záloh k zajištění řádného zpracovávání osobních údajů a/nebo řádnému poskytování Služby nebo činnosti k zajištění důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů Zpracovatele nebo plnění zákonné povinnosti.
- 1.5. Předmětem zpracování jsou osobní údaje předávané Zpracovateli prostřednictvím nebo v souvislosti s poskytovanou Službou v souladu se Specifikací služby. O rozsahu zpracovávaných osobních údajů rozhoduje Správce.
- 1.6. Správce odpovídá za to, že osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny v souladu s právními předpisy, zejména v souladu s GDPR a zákonem o zpracování osobních údajů.
- 1.7. Správce nese výhradní odpovědnost za posouzení, zda lze osobní údaje zpracovávat v souladu s platnou právní úpravou v oblasti ochrany osobních údajů, zejména v souladu s Aplikovatelným právem, jakož i za ochranu práv subjektů údajů, a to zejména tak, aby Zpracovatel mohl poskytovat Služby dohodnutým způsobem, který není v rozporu s právními předpisy. Správce se zavazuje informovat Zpracovatele o jakémkoliv podezření, které může mít vliv na poskytovanou Službu.
- 1.8. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě těchto Podmínek a doložených písemných pokynů Správce. Pro vyloučení pochybností se zpracování osobních údajů v souladu s povinnostmi Zpracovatele vyplývajícími ze Specifikace služby považuje za zpracování prováděné v souladu s instrukcemi Správce, resp. Správcem k tomu pověřených osob. Pokud je určitý pokyn podle názoru Zpracovatele nezákonným, bez zbytečného odkladu o tom informuje Správce. V takovém případě je oprávněn pozastavit plnění pokynu, dokud jej Správce písemně nepotvrdí.
- 1.9. Zpracovatel zpracovává osobní údaje zejména automatizovaným způsobem a v nezbytných případech manuálně.

Zabezpečení osobních údajů

- 1.10. Správce a Zpracovatel jsou povinni přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň ochrany odpovídající riziku a poskytované Službě. Opatření Zpracovatele, která jsou v současné době pokládána za adekvátní, jsou popsána v Příloze č. 1 – Technická a organizační opatření upravující zabezpečení osobních údajů. Jakékoli pokyny nebo opatření, které představují odchylku od

zde uvedených opatření, se pokládají za žádost o úpravu, jejíž náklady, pokud budou úpravy technicky realizovatelné a možné, nese Správce. Smluvní Strany v takovém případě uzavřou samostatnou dohodu o rozsahu činností, výši a úhradě nákladů.

- 1.11. Zpracovatel přijal a udržuje adekvátní technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Správce, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, a to s přihlédnutím k poskytované Službě.
- 1.12. Zpracovatel je oprávněn prokázat plnění závazků, zejména potom technických a organizačních opatření, prostřednictvím následujících nástrojů: a) Kodexem chování (čl. 40 GDPR); b) Závaznými podnikovými pravidly; c) Osvědčením (čl. 42 GDPR); d) aktuálními certifikáty, zprávami nebo výpisy ze zpráv od nezávislých instancí (např. auditoři, oddělení auditu); e) vhodnou certifikací ve formě auditu bezpečnosti IT nebo ochrany údajů; f) čestnými prohlášeními Zpracovatele.
- 1.13. Zpracovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Správce o jakýchkoli případech porušení zabezpečení Údajů, a to na e-mailovou adresu Kontaktní osoby uvedenou ve Specifikaci služby.

Povinnost mlčenlivosti

- 1.14. Zpracovatel zajistí, že každá osoba, která bude mít přístup k osobním údajům, bude zavázána povinností mlčenlivosti nebo se na ni bude vztahovat zákonná povinnost mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti trvá rovněž po ukončení hlavní smlouvy.

Poskytování součinnosti

- 1.15. Zpracovatel bude s přihlédnutím k charakteru zpracování a k informacím, kterými Zpracovatel disponuje, poskytovat Správci součinnost při plnění povinností Správce dle Aplikovatelného práva.
- 1.16. Zpracovatel je povinen zajistit součinnost v následujících bodech:
 - 1.16.1. Správce je oprávněn na vlastní náklady prověřovat soulad s plněním povinností dle smlouvy o zpracování osobních údajů a čl. 28 GDPR (povinnosti zpracovatele osobních údajů). Zpracovatel umožní Správci na jeho žádost, ne však častěji než 1x za kalendářní rok, vykonat kontrolu či audit. Správce se zavazuje oznamovat kontroly s přiměřeným předstihem, minimálně 30 (třicet) pracovních dnů předem, aby byla ze strany Zpracovatele zajištěna dostatečná součinnost. Správce je povinen kontroly provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro ověření plnění ve vztahu ke zpracování osobních údajů pro jemu konkrétně poskytovanou Službu, a pouze pokud mu Zpracovatel nedoloží plnění závazků: a) Kodexem chování (čl. 40 GDPR); b) Závaznými podnikovými pravidly; c) Osvědčením (čl. 42 GDPR); d) aktuálními certifikáty, zprávami nebo výpisy ze zpráv od nezávislých instancí (např. auditoři, oddělení auditu); e) vhodnou certifikací ve formě auditu bezpečnosti IT nebo ochrany údajů; f) čestnými prohlášeními Zpracovatele, a vždy tak, aby nenarušoval běžnou činnost Zpracovatele a byla zachována důvěrnost. Správce nemůže mít přístup k informacím, které jsou předmětem obchodního tajemství Zpracovatele. Zpracovatel je zároveň oprávněn podmínit umožnění kontroly či auditu uzavřením zvláštní dohody o ochraně důvěrnosti informací a dodržením předem sdělených interních pravidel Zpracovatele.
 - 1.16.2. Pokud je Správce povinen poskytnout orgánům státní správy nebo osobám informace o zpracovávání osobních údajů, Zpracovatel poskytne Správci při poskytování takových informací součinnost, pokud se tyto informace týkají zpracovávání údajů v souladu se Specifikací služby a poskytovanou Službou. Zpracovatel rovněž Správce vyrozumí – pokud to zákon připouští – o jakýchkoli sděleních dozorových orgánů (např. šetření, oznámení o opatřeních nebo požadavcích) Zpracovateli v souvislosti se zpracováváním osobních údajů podle Specifikace služby.
 - 1.16.3. Zpracovatel je povinen poskytnout Správci součinnost ve vztahu k povinnosti Správce reagovat na žádost o uplatnění práv subjektů údajů dle čl. 15 až 22 GDPR, a to v rozsahu, v němž je to s ohledem na podmínky příslušné Služby a technické a organizační podmínky možné. V případě potřeby budou smluvní strany koordinovat obsah a rozsah činnosti ve formě podpory poskytované Zpracovatelem podle tohoto odstavce. Pokud se Subjekt údajů obrátí přímo na Zpracovatele a z podání bude možné určit, že se žádost týká Správce, Zpracovatel žádosti Subjektu údajů bezodkladně postoupí Správci.
 - 1.16.4. Zpracovatel je povinen poskytnout na základě žádosti Správce odeslané na Zákaznické centrum T-Mobile (nejméně 10 pracovních dnů předem) informace potřebné k doložení plnění povinností Zpracovatele dle článku 28 GDPR (povinnosti zpracovatele osobních údajů).
 - 1.16.5. Zpracovatel je povinen poskytovat na základě žádosti Správce odeslané na Zákaznické centrum T-Mobile (nejméně 10 pracovních dnů předem) součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi Správce dle článků 32 a 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel od Správce k dispozici.
 - 1.16.6. Pokud Správce provede posouzení dopadu na ochranu soukromí (osobních údajů) a/nebo konzultace s dozorovým orgánem k posouzení dopadu na ochranu soukromí, smluvní strany budou koordinovat obsah a rozsah případné podpory poskytované Zpracovatelem, bude-li nutná.
- 1.17. Výše uvedené činnosti a součinnosti Zpracovatele jdou na náklad Správce a hradí se zvlášť podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Smluvnímu partnerovi poskytnuta, podle Ceníku v článku 2.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

- 1.18. Zpracovatel se zavazuje ustanovit nezávislého, kvalifikovaného a spolehlivého Pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud to vyžadují právní předpisy Evropské unie nebo členského státu, které se na Zpracovatele vztahují.

Předávání do třetích zemí

- 1.19. V případě, že by ze strany Zpracovatele docházelo k předání osobních údajů do tzv. třetích zemí (tj. zemí, které nejsou členskými státy Evropské unie a nedisponují patřičnou úrovní ochrany osobních údajů) nebo mezinárodní organizace, Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje v souladu s příslušnými právními předpisy Evropské unie. V takovém případě Zpracovatel předem informuje Správce, ledaže by takové informování právní předpisy zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

Dílčí zpracovatelé

- 1.20. Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele/subzpracovatele, s výjimkou případů, kdy se jedná o společnosti uvedené v seznamu sub-zpracovatelů v Příloze č. 3 nebo o společnosti v rámci skupiny Deutsche Telekom. Zpracovatel informuje Správce o veškerých zamýšlených změnách (přijetí/nahrazení) s tím, že Správce má právo vznést do 14 (čtrnácti) dnů vůči těmto změnám relevantní, objektivní a odůvodněné námitky. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě, že Správce bezdůvodně odmítá změnu, je Zpracovatel oprávněn ukončit poskytování Služby výpovědí bez výpovědní doby, aniž by Správci vznikal jakýkoliv nárok na finanční náhradu spojenou s takovým ukončením Služby.

Výmaz osobních údajů

- 1.21. Není-li výslovně ujednáno jinak, Zpracovatel vymaže osobní údaje v souladu s podmínkami stanovenými v Popisu Služby. V případě ukončení Služby vymaže osobní údaje bez zbytečného odkladu, ledaže právo Evropské unie nebo právní předpisy České republiky nevyžadují uložení daných osobních údajů.

2 Ceník úkonů – součinnost zpracovatele

Součinnost zpracovatele v souvislosti s požadavky Správce podle čl. 1.16 těchto Podmínek (povinnost správce poskytnout informace orgánům státní správy, povinnost správce reagovat na žádost o uplatnění práv subjektu údajů,...) se řídí níže uvedeným ceníkem.

Jiné ceníkové položky	Perioda zpoplatnění	Cena	Cena jednotky
Úkony související se zpracováním osobních údajů*	započatá hodina	1 800 Kč	dle využití

„započatá hodina“ – cena je účtována, pokud Smluvní partner danou položku využil kdykoliv v průběhu jedné standardní denní hodiny (hodina začínající vždy x:00 a končící vždy x:59, tj. 24 na sebe bezprostředně navazujících 60minutových intervalů v rámci kalendářního dne)

***První žádost Správce v kalendářním měsíci není zpoplatněna. Maximální cena za úkony Zpracovatele související se zpracováním jedné žádosti nepřesáhne cenu za 5MD (Man-Day).**

Příloha č. 1 – Technická a organizační opatření

A. Důvěrnost (článek 32 odst. 1 písm. b Obecného nařízení EU na ochranu osobních údajů – GDPR)

Kontrola vstupu

Zabezpečení systémů pro zpracovávání údajů před přístupem neoprávněných osob, např. prostřednictvím magnetických nebo čipových karet, klíčů, elektrických otevíračů dveří, bezpečnostní služby a/nebo vrátného, alarmu, videosystémů apod.

Kontrola přístupu

Zabezpečení systémů před neoprávněným použitím, např. prostřednictvím (bezpečnostních) hesel, mechanismů automatického zamykání, dvouúrovňového ověřovacího mechanismu, šifrování nosičů údajů apod.

Kontrola přístupových oprávnění

Zabezpečení, aby osoby bez příslušného oprávnění nemohly údaje číst, kopírovat, upravovat či vymazávat, např. prostřednictvím autorizačních konceptů, přístupových práv na základě příslušných potřeb a evidence přístupů

B. Integrita (článek 32 odst. 1 písm. b GDPR)

Kontrola zpřístupňování údajů

Zabezpečení, aby v průběhu elektronického přenosu nebo přepravy nemohly osoby bez příslušného oprávnění tyto údaje číst, kopírovat, upravovat či vymazávat, např. prostřednictvím šifrování, virtuálních privátních sítí (VPN), elektronického podpisu apod.

Kontrola zadávání údajů

Zajištění, aby bylo možné zpětně ověřit a zjistit, zda a kým byly osobní údaje do systémů pro zpracovávání údajů zadány, upravovány nebo z těchto systémů vymazány, např. prostřednictvím evidence oprávnění, vedení záznamů o zadávání údajů apod.

C. Dostupnost a odolnost systémů (článek 32 odst. 1 písm. b GDPR)

Kontrola dostupnosti

Ochrana údajů před náhodným nebo úmyslným zničením a/nebo ztrátou, např. prostřednictvím zálohování (online/off-line; on-site/off-site), nepřerušitelných zdrojů napájení (UPS), antivirové ochrany, firewallů, zaznamenávání přenosových tras a krizových plánů

Schopnost obnovit dostupnost údajů (článek 32 odst. 1 písm. c GDPR)

D. Proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení (článek 32 odst. 1 písm. d GDPR; článek 25 odst. 1 GDPR)

- Řízení ochrany údajů
- Řízení reakcí na incidenty
- Výchozí nastavení, která zajišťují ochranu údajů (článek 25 odst. 2 GDPR)
- Kontrola smluvní strany

Zákaz smluvního zpracovávání údajů ve smyslu článku 28 GDPR bez příslušných pokynů od zákazníka, např. jednoznačná smlouva, formální výběrové řízení, přísný výběr poskytovatele služeb, povinnost provádění důkladných kontrol předem a provádění následných kontrol

Č. zákazníka: 10712553; Č. kontraktu: 40114932984_31_1; Č. spec.: 40212140334_1_1; OP kód: 405618

DocType: KAS; SubType: PC; Kód dokumentu: ICT

@certified; zahradnickovaa; 20.05.2025 10:07:00;

Evidenční číslo smlouvy ČNB: 92-227-22
Evidenční číslo dodatku č. 1 ČNB: 92-071-23
Evidenční číslo dodatku č. 2 ČNB: 92-120-25

Č. j.: 2025/039726/CNB/420

Příloha č. 2 - Specifikace zpracování

Účel zpracování

Údaje budou zpracovávány pro účely plnění Služby definované ve Specifikaci služby.

Poskytování Služby v souladu se Specifikací služby a Popisem služby SMS Gate, zejm.

- správa kontaktů a skupin kontaktů
- správa opt-out kontaktů (nekontaktovat)
- vytváření kampaní s možností personalizace
- plánování rozesílek s odloženým odesláním a rozprostřením v čase
- automatické odstranění české diakritiky a dělení dlouhých textů
- vytváření šablon pro opakované rozesílky
- statistiky provozu a detailní náhled na stav doručení jednotlivých zpráv
- inbox přijatých zpráv a doručenek
- správa uživatelů a rolí
- řešení mail2sms pro rozesílání SMS zpráv prostřednictvím e-mailu
- a další.

Kategorie Subjektů údajů

Uživatelé Služby, kontakty

Kategorie údajů a jejich jednotlivé atributy (typy)

Telefonní čísla, obsah a parametry komunikace, informace o doručení zpráv, přijímané zprávy, případně další osobní údaje s ohledem na způsob a charakter využívání Služby

Zvláštní kategorie údajů

- ☒ Nebude zpracovávána žádná kategorie citlivých údajů.
- ☐ Budou zpracovávány následující kategorie citlivých údajů
- ☐ národnostní, rasový nebo etnický původ
 - ☐ politické postoje
 - ☐ členství v odborových organizacích
 - ☐ náboženství a filozofické přesvědčení
 - ☐ odsouzení za trestný čin
 - ☐ zdravotní stav
 - ☐ informace o sexuálním životě
 - ☐ genetické údaje
 - ☐ biometrické údaje

Místo zpracování údajů

Česká republika

Přístup k datům

Správce poskytuje údaje/umožňuje Zpracovateli přístup k údajům nebo umožňuje Zpracovateli shromažďovat osobní údaje, jak je popsáno níže.

Správce poskytuje Zpracovateli přístup k datům:

Správce data generuje v souvislosti s užíváním Služby, případně je vkládá do portálu služby.

Doba zpracování

☒ po dobu nezbytně nutnou, max. po dobu trvání smlouvy.

Evidenční číslo smlouvy ČNB: 92-227-22
Evidenční číslo dodatku č. 1 ČNB: 92-071-23
Evidenční číslo dodatku č. 2 ČNB: 92-120-25

Č. j.: 2025/039726/CNB/420

Příloha č. 3 – Schválení Dílčí zpracovatelé a Subdodavatelé Dílčích zpracovatelů

Dílčí zpracovatel (é)

Obchodní firma (IČO, adresa, zápis v OR)	Poskytované služby/účel	Místo zpracování
COMVERGA a.s., IČO: 25949098, se sídlem Vinohradská 2396/184, 13052 Praha 3	Zajištění provozu připojení platformy SMS Gate	Česká republika

Subdodavatel(é) Dílčího zpracovatele

Obchodní firma (IČO, adresa, zápis v OR)	Poskytované služby/účel	Místo zpracování

Příloha č. 10

Popis služby SMS Gate



Popis služby SMS Gate

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

(dále jen „Popis“ nebo také jen „Podmínky“)

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmluvní informace** vztahující se ke službě **SMS Gate (dále jen „Služba“)**, dle nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Poskytovatel“) svým zákazníkům (dále jen „Smluvní partner“ nebo „Účastník“) poskytuje výše uvedenou Službu elektronických komunikací. Tato Služba umožňuje hromadné rozesílání krátkých textových zpráv SMS do mobilní sítě T-Mobile, ostatních českých mobilních sítí, pevné sítě a vybraných sítí zahraničních operátorů, popř. odesílání RCS zpráv za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách služby RBM Connect. Zprávy SMS a RCS mohou být dále v tomto Popisu služby společně označeny jen jako „Zpráva“.

Závazek Poskytovatele poskytovat Službu ve prospěch Smluvního partnera vzniká až uzavřením samostatné Specifikace služby SMS Gate, přičemž za Specifikaci služby Smluvní strany považují i Smlouvu o poskytování pevné služby (dále jen „Specifikace služby“), pokud byla uzavřena před platností tohoto Popisu služby.

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užijí zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s./ Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále obojí jen „VPST“), Obchodních podmínek pro Pevné služby elektronických komunikací, Obchodních podmínek smlouvy o Firemním řešení, pokud jsou sjednány, Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka, Obchodních podmínek služby RCS a dalších podmínek Smluvním partnerem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele uveřejněných na stránce www.t-mobile.cz, dále platný Ceník služby SMS Gate (dále jen „Ceník“) a ustanovení platného právního řádu České republiky. Specifikace služby se dále ve smluvních dokumentech považují za Účastnickou smlouvu. Pokud má Smluvní partner ze zákona nárok na Shrnutí smlouvy, potom je konkrétní nastavení Specifikace služby a cen zahrnuto v tomto Shrnutí.

Předsmluvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „Zákon o el. komunikacích“).

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele na adrese <https://www.t-mobile.cz/primylink> podle názvu Služby. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. V případě rozporu mezi zněním Podmínek uveřejněným na internetu a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených webových stránkách. Tyto Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

Předsmluvní informace ke Službě

1 Charakteristika Služby

Služba SMS Gate umožňuje Smluvnímu partnerovi hromadné odesílání a příjem SMS prostřednictvím inteligentní SMS brány (SMS platformy Poskytovatele), jejíž součástí jsou uživatelské aplikace pro odesílání a příjem SMS, aplikace pro management SMS účtu uživatelem a aplikace určené ke snadné integraci do IT infrastruktury Smluvního partnera (dále jen „Platforma“), popř. odesílání RCS zpráv prostřednictvím RBM konzole za podmínek stanovených v Obchodních podmínkách služby RBM Connect, pokud není v tomto Popisu služby uvedeno jinak.

Prostřednictvím Platformy Poskytovatele lze rozesílat (a přijímat) SMS zprávy do všech mobilních sítí v ČR, do fixních sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí. Odesílatelem Zprávy je vždy Smluvní partner.

Součástí Platformy (s výjimkou připojení Služby prostřednictvím Message Routeru) je dedikovaný zákaznický portál Služby (dále jen „Portál“).

1.1 Služby Platformy

Smluvní partner může prostřednictvím Služby SMS Gate využívat tyto základní a doplňkové funkcionality:

- rozesílat (a přijímat) SMS zprávy do všech mobilních sítí v ČR, do fixních sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí;
- volbu odesílání SMS s číslem nebo bez čísla odesílatele SMS (tzv. A-číslo, viz odst.1.2);
- vyžádání doručení k SMS (potvrzení o doručení SMS adresátovi, viz odst.1.4;
- příjem SMS prostřednictvím příslušného rozhraní Služby za podmínek uvedených v odst. 1.2;
- podmíněné přesměrování (je-li aplikace vypnutá), nebo trvalé přesměrování všech příchozích SMS na libovolnou e-mailovou adresu nebo na libovolné pevné nebo mobilní telefonní číslo;
- doplňkovou službou je možnost odesílání RCS zpráv v rámci varianty Služby Omni Gate.

1.2 Identifikace odesílatele

V rámci Služby SMS Gate lze SMS zprávy odesílat těmito způsoby v závislosti na zvolené identifikaci odesílatele:

- Odeslání SMS zprávy „bez A-čísla“ - sdílená identifikace. SMS zpráva je na mobilním telefonu příjemce identifikována zkráceným telefonním číslem, telefonním číslem nebo alfanumerickou identifikací. Identifikace je sdílena více Smluvními partnery Poskytovatele, příjemce SMS zprávy tedy nemůže jednoznačně identifikovat odesílatele ani na zprávy odpovědět zprávou či voláním.
- Odeslání SMS zprávy „bez A-čísla“ – individuální alfanumerická identifikace (text ID). Na mobilním telefonu příjemce je zobrazena textová identifikace (např. název firmy či služby Smluvního partnera) namísto telefonního čísla odesílatele. Textové ID může obsahovat pouze znaky: velká a malá písmena bez diakritiky, číslice 0 až 9 a znaky mezer, pomlčka a tečka, přičemž text musí začínat písmenem. Maximální délka text ID je 11 znaků. Návrh Textových ID podléhá schválení Poskytovatele a Poskytovatel je oprávněn navržené Textové ID zamítnout.

- Poskytovatel nemůže zaručit korektní zpracování alfanumerické identifikace na straně příjemce ve všech mobilních sítích ani na všech mobilních telefonech. Konkrétní text pro alfanumerickou identifikaci dále podléhá rovněž schválení provozovateli jednotlivých mobilních sítí. Poskytovatel negarantuje výhradní právo Smluvního partnera na užívání zvoleného textového ID.
- Na takto odeslané SMS zprávy nelze odpovídat ani prostřednictvím zpětné SMS zprávy, ani telefonním hovorem.
- Odeslání SMS zprávy „s A-číslem“ – virtuální mobilní číslo. Virtuální mobilní telefonní číslo je přiděleno Poskytovatelem a je vyhrazeno pouze pro SMS provoz v rámci Služby SMS Gate. Virtuální mobilní číslo umožňuje odesílání i příjem SMS.
- Odeslání SMS zprávy „s A-číslem“ – pevné číslo. K identifikaci odesílaných SMS zpráv je použito geografické či negeografické pevné telefonní číslo. Číslo může být buď přiděleno Poskytovatelem a vyhrazeno pouze pro SMS provoz v rámci Služby, nebo může být využito již existující telefonní číslo pevné linky Smluvního partnera (za podmínek uvedených níže). Na takto odeslané SMS zprávy lze odpovídat prostřednictvím SMS zprávy (odeslané pouze z českých mobilních sítí), případně hovorem na existující pevnou linku (provoz pevné linky s tímto telefonním číslem není součástí Služby).

Ceny za odeslání SMS zpráv se u jednotlivých výše popsaných způsobů odeslání mohou lišit v souladu s příslušným ustanovením platného Ceníku. Způsob identifikace odesílatele má možnost Smluvní partner volit v rámci odesílání jednotlivé SMS v závislosti na smluvně dohodnutých parametrech Služby.

V případě odesílání zpráv s A-číslem, kdy je pro identifikaci odesílatele použito pevné telefonní číslo, které nebylo ke Službě přiděleno Poskytovatelem, doloží Smluvní partner oprávnění k užívání daného telefonního čísla (např. fakturou za telefonní provoz k danému tel. číslu, ne starší 3 měsíců) a ke Specifikaci služby přiloží vyplněné Prohlášení o oprávněném užívání telefonního čísla. Smluvní partner plně zodpovídá za případné škody vzniklé Poskytovateli a/nebo třetí straně neoprávněným užitím telefonního čísla k identifikaci odesílaných SMS zpráv. V případě zjištění (nebo důvodného podezření) Poskytovatele o neoprávněném užívání telefonního čísla má Poskytovatel právo svými technickými prostředky kdykoliv zamezit odesílání SMS zpráv s takovou identifikací a vyzvat Smluvního partnera k opětovnému doložení oprávnění k užívání daného telefonního čísla. V případě, že tato skutečnost nebude ze strany Smluvního partnera bez prodlení výslovně prokázána předložením prokazatelného oprávnění k užívání takového telefonního čísla, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího písemně vypovědět příslušnou Specifikaci služby, resp. celou Službu ukončit bez výpovědní doby.

1.3 Délka textu SMS zpráv

Délka textu rozesílaných SMS zpráv závisí na způsobu použitého kódování - například max. 160 znaků (7bitové kódování), max. 140 znaků (8bitové kódování) a max. 70 znaků (16bitové kódování). Delší text je možné rozdělit do více dílčích SMS, které jsou zpoplatněny každá samostatně jako jednotlivé SMS. Způsob kódování může určit Smluvní partner pouze v případě připojení k Platformě prostřednictvím API, v ostatních případech určuje způsob kódování přímo Platforma, a to zejména s ohledem na typ znaků použitých v SMS. Na Portálu může Smluvní partner ověřit, jaké kódování bude pro danou SMS použito (zobrazuje se zároveň počet znaků do konce jedné SMS a informace o počtu SMS, na které bude zpráva rozdělena).

1.4 Doručení

V rámci Služby jsou vždy k dispozici doručení Zpráv z mobilních sítí českých operátorů potvrzující doručení Zprávy na mobilní koncové zařízení obsahující SIM s telefonním číslem příjemce Zprávy (dále jen „příjemce“). Poskytovatel neručí za zpracování požadavku na doručení v síti jiného mobilního operátora a výsledek doručení (doručeno, nedoručeno, bez odpovědi) nemá vliv na cenu doručení, kterou je Smluvní partner povinen uhradit i v případě, že doručení nebyla doručena nebo byla doručena bez odpovědi.

Pokud není Zpráva doručena do 72 hodin od odeslání v rámci Portálu/odeslání prostřednictvím API, potom je pro danou Zprávu v Portálu generována informace o nedoručení Zprávy a Zpráva je Platformou zahozena jako nedoručitelná.

Poskytovatel v rámci Služby umožňuje Smluvnímu partnerovi uložení doručenek k odeslaným Zprávám.

V případě připojení k Platformě prostřednictvím API Poskytovatel předá doručení na Portál Smluvního partnera a smaže ji.

V případě připojení k Platformě přes Portál má Smluvní partner doručení k dispozici v Portálu po dobu 12 měsíců a poté jsou smazány.

Smluvní partner může doručení exportovat mimo Službu.

Doručení obsahuje informaci o kanálu, kterým byla Zpráva odeslána.

1.5 Způsob připojení ke Službě

Služba nabízí následující varianty připojení k Platformě:

- 1) Omni Gate
- 2) připojení AWEG (pouze pro Služby zřízené do 30. 11. 2023)
- 3) přímé připojení k Message Routeru.

Detailní popis jednotlivých variant připojení je uveden dále v tomto Popisu služby. Pro každou Službu lze zvolit pouze jeden typ připojení.

Za účelem řádného zřízení a poskytování Služby prostřednictvím přímého připojení k Platformě má Smluvní partner možnost si u Poskytovatele objednat práce na integraci jeho informačních systémů. Tyto práce jsou zpoplatněny zvlášť dle platného Ceníku. Případné poskytnutí internetové konektivity není součástí poskytování přímého připojení k Platformě, resp. poskytování Služby.

1.5.1 Připojení Omni Gate

Omni Gate je SMS brána se širokou škálou funkcí pro vytváření komunikačních kampaní Smluvním partnerem s možností personalizace, plánování a vyhodnocování výsledků hromadné komunikace, zejména:

- správa kontaktů a skupin kontaktů
- správa opt-out kontaktů (nekontaktovat)
- vytváření kampaní s možností personalizace
- plánování rozesílek s odloženým odesláním a rozprostřením v čase
- automatické odstranění české diakritiky a dělení dlouhých textů
- vytváření šablon pro opakované rozesílky
- statistiky provozu a detailní náhled na stav doručení jednotlivých zpráv
- inbox přijatých zpráv a doručenek



- správa uživatelů a rolí
- řešení mail2sms pro rozesílání SMS zpráv prostřednictvím e-mailu
- a další.

Funkce Omni Gate lze využít prostřednictvím:

- webové aplikace Omni Gate - pomocí internetového prohlížeče bez nutnosti instalace jakéhokoliv software. Přístup je zabezpečen prostřednictvím dvoufázové autorizace. Responsivní design aplikace umožňuje její využití prostřednictvím různých zařízení jako např. notebook, tablet, mobilní telefon.
- REST API – propojení Platformy a IT systémů Smluvního partnera prostřednictvím OpenAPI, které umožňuje napojení aplikací a SW třetích stran. API obsahuje definici ve formátu swagger pro jednoduchou implementaci na straně Smluvního partnera. Integrace prostřednictvím API zároveň umožňuje přístup k datům prostřednictvím Portálu. API je dostupné přes veřejný internet, v případě jiných API (EMI, SMPP) je potřeba vybudovat zabezpečený kanál.
- Mail2sms - pro využití řešení mail2sms pro rozesílání SMS zpráv prostřednictvím e-mailu si musí Smluvní partner musí v Portálu vygenerovat certifikát pro podpis e-mailu. E-mail má předdefinovaný tvar, musí obsahovat text SMS a telefonní číslo příjemce SMS a je odeslán výhradně na Poskytovatelem určenou e-mailovou adresu. Podrobné požadavky na využití mail2sms jsou uvedeny v návodu pro zřízení Služby (dále jen „Návod“). Pokud jsou splněny všechny technické požadavky na mail doručení na určenou e-mailovou adresu, obsah e-mailu je přeložen do SMS. V případě nemožnosti odeslání SMS (zejména z důvodu nesplnění technických požadavků) je Smluvní partner o neodeslání SMS notifikován. Data související s využitím mail2sms archivuje Poskytovatel po dobu 18 měsíců.

Odesílání RCS v rámci Služby lze realizovat pouze pod sdíleným vlastníkem agenta (Agent Owner) zajištěným Poskytovatelem, pokud není v příslušné Specifikaci služby dohodnuto jinak.

Přístupové údaje ke Službě

Přístupové údaje ke Službě (pro přístup na API či na webový portál Služby) jsou Smluvnímu partnerovi předány v procesu zřízení Služby elektronickou cestou. Přihlašovací jméno je e-mailová adresa Smluvního partnera uvedená na Specifikaci služby a musí být v rámci Platformy unikátní. Na tuto e-mailovou adresu je zaslán odkaz pro vytvoření přístupového hesla. Telefonní číslo pro dvoufázovou autorizaci uvede Smluvní partner při prvním přihlášení k webové aplikaci Omni Gate.

Administrátor Služby může prostřednictvím webové aplikace Omni Gate vytvářet další uživatelské účty pro Službu a přiřazovat jim předdefinované uživatelské role, využitelné zdroje a definovat limity provozu.

Limity provozu

Pro ochranu před neočekávaně vysokými účty za provoz Služby, způsobenými například zneužitím Služby či technickou závadou na straně Smluvního partnera, slouží limity provozu Omni Gate. Smluvní partner může nastavit limit pro celou Službu, pro Smluvního partnera a pro jednotlivého uživatele.

Nastavení měsíčního limitu Zpráv (pro každého „uživatele“) provede Poskytovatel při zřízení Služby na základě limitů definovaných Smluvním partnerem v rámci příslušné Specifikaci služby. Limit je vždy společný, dohromady pro SMS i RCS. Při dosažení měsíčního limitu je realizován opakovaný pokus o odeslání Zprávy. Smluvní partner není o přesažení měsíčního limitu notifikován. Smluvní partner může mít neomezený počet uživatelů. Měsíční limit se uplatňuje vždy po celou dobu kalendářního měsíce. Měsíční limit lze změnit jen změnou Specifikaci služby.

Nastavení denního limitu může změnit administrátor Smluvního partnera prostřednictvím Portálu. Pokud provoz Služby za dané období (např. den, měsíc) dosáhne hodnoty nastaveného limitu pro dané období na úrovni Služby či uživatelského účtu, je další odesílání Zpráv zablokováno. Provoz je obnoven automaticky po uplynutí daného období, ve kterém bylo limitu dosaženo. V případě přesažení denního limitu není Zpráv předána na SMS centrum Poskytovatele a Smluvní partner je o přesažení limitu notifikován (do denního limitu jsou započteny všechny SMS zadané v daném kalendářním dni bez ohledu na zadaný čas odeslání SMS). Změna denního limitu je aplikována bezodkladně. Na odeslání SMS se uplatní vždy poslední nastavený denní limit aktuální v době rozesílky SMS.

Maximální doba, po kterou probíhají automatické pokusy o odeslání Zprávy, je 72 hodin.

1.5.2 Připojení AWEG

Varianta připojení AWEG není s účinností od 1. 12. 2023 dostupná pro nově zřizované služby SMS Gate.

AWEG aplikace

Služba SMS Gate nabízí tyto SW aplikace, které jsou volitelné v rámci poskytování Služby SMS Gate a které si Smluvní partner nainstaluje do svého PC nebo integruje do své IT infrastruktury a prostřednictvím zabezpečeného internetového protokolu propojí se SMS centrem Poskytovatele:

- B-SMS – samostatná SMS aplikace do PC s připojením k internetu s vlastním adresářem určená pro odesílání a příjem SMS zpráv přímo z počítače. Umožňuje odeslání jednoho textu formou SMS (text do 800 znaků) na jedno nebo více čísel, nebo hromadné odeslání SMS z předem připraveného .csv souboru. Aplikace též umožňuje nastavit přesměrování příchozích SMS zpráv na mobilní telefon nebo e-mail.
- Profil SMS – s využitím běžného web prohlížeče (např. Internet Explorer) může Smluvní partner v této aplikaci nastavovat a měnit základní parametry svého SMS účtu (změna hesla, denního limitu, e-mailové adresy a čísla pro přesměrování příchozích SMS a další parametry). Umožňuje odeslání jednoho textu formou SMS (text do 800 znaků) na více čísel nebo hromadné odeslání SMS z předem připraveného .csv souboru.
- SMS backend – je určen k integraci Služby „hromadné SMS“ do aplikace Smluvního partnera (CRM systém, informační systémy apod.) přímo u Smluvního partnera. SMS backend se volá přímo z příkazové řádky jako spustitelný .exe soubor, jeho činnost se řídí pomocí parametrů ve volacím příkazu. Dovoluje odeslat SMS jednotlivě nebo z předem připraveného .csv souboru. K dispozici je verze pracující pod OS Windows nebo Linux.

Bližší popis a návod k používání jednotlivých aplikací jsou předmětem uživatelských příruček pro konkrétní aplikace, které jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty při zřízení a poskytování Služby SMS Gate v elektronické formě, přičemž Smluvní partner je povinen se s příslušnými uživatelskými příručkami seznámit a dodržovat tam uvedené povinnosti a postupy při užívání Služby SMS Gate.

Přímé připojení k AWEK

Přímé připojení k AWEK modulu SMS platformy Poskytovatele umožňuje rozesílání a příjem SMS zpráv s využitím funkcionalit využívaných též výše uvedenými aplikacemi a lze ho s těmito aplikacemi kombinovat. Mezi takové funkcionality patří především:

- nastavení omezení maximálního počtu odeslaných SMS zpráv (ochrana před zneužitím Služby)
- automatické rozdělení odeslaných SMS zpráv delších než 160 znaků, resp. 140 nebo 70 znaků dle použitého kódování
- automatické odstraňování diakritiky odeslaných zpráv SMS

Customer Manager - správa uživatelských účtů AWEK

Aplikace Customer Manager slouží pro management SMS účtů uživatelů (např. zaměstnanců Smluvního partnera). Administraci uživatelských SMS účtů může provádět přes vzdálený přístup do aplikace Customer Manager odpovědný pracovník Smluvního partnera (skupinový administrátor) a Smluvní partner pak má SMS účty uživatelů pod přímou kontrolou a dohledem. Bližší popis viz Uživatelská příručka Customer Manager.

1.5.3 Přímé připojení k Message Routeru

Mimo poskytnutí výše uvedených aplikací a jejich užívání Smluvním partnerem za účelem užívání Služby SMS Gate je možné Službu využívat prostřednictvím přímého připojení informačních systémů Smluvního partnera k message routeru Platformy. Zpracování SMS zpráv pro odesílání a příjem je řízeno výhradně informačními systémy Smluvního partnera.

Přímé připojení lze realizovat prostřednictvím zabezpečeného přístupu k veřejnému internetu s rozhraním http/https, SMPP, UCP/EMI nebo SOAP. Bližší popis rozhraní je uveden v příslušné programátorské příručce.

Při připojení ke Službě prostřednictvím Message Routeru nelze využívat Portál.

1.6 Provoz Služby

Provoz Služby je zajišťován prostřednictvím Platformy. Platforma je provozována jako plně redundantní multitenantní řešení na hardware Poskytovatele umístěném v datovém centru Poskytovatele, které splňuje nejvyšší nároky na bezpečnost a spolehlivost provozu. Platforma je připojena k pevným a mobilním sítím v ČR i zahraničí.

Provoz Služby je zabezpečen po celé přenosové trase mezi koncovým bodem Služby (API nebo Portál) a Platformou. Pro šifrování komunikace jsou využity TLS certifikáty. Na aplikační vrstvě jsou k dispozici pokročilé mechanismy správy a přidělování rolí, které určují funkcionality dostupné pro konkrétní přihlášenou kontaktní osobu. Přihlašovací údaje obdrží kontaktní osoba Smluvního partnera po zřízení Služby.

Smluvním partnerem odesílané SMS zprávy jsou předávány na konektory propojení k jednotlivým sítím na základě analýzy cílového čísla. Platforma zohledňuje přenositelnost čísla na základě denně aktualizované centrální databáze přenesených čísel. V případě výpadku propojení do některé pevné nebo mobilní sítě jsou odeslané SMS zprávy zařazeny Platformou do fronty a archivovány až do obnovení propojení a následně odeslány. Poskytovatel nemůže ovlivnit a neručí za doručení Zpráv na cílové telefonní číslo ve veřejně dostupné síti elektronických komunikací třetí strany. Zpráva je účtována dle sítě, ve které je její adresát přihlášen, bez ohledu na to, do které sítě Smluvní partner určí její odeslání. Určení sítě pro směrování do správné sítě (portační databáze – tato je aktualizována jednou denně) je ověřeno pouze při prvním pokusu o odeslání Zprávy. Smluvní partner může v Platformě aktivovat možnost odeslání nedoručitelné RCS jako SMS.

Objem odeslaných Zpráv je omezen propustností Platformy Poskytovatele (propustnost v koncovém bodu Služby) v počtu odeslaných SMS za sekundu, případně limitem maximálního počtu zpráv za den či měsíc v závislosti na zvolené variantě Služby. Tyto parametry jsou nastaveny Poskytovatelem v souladu s příslušnými ustanoveními sjednané Specifikace služby.

Zprávy adresované na telefonní číslo Smluvního partnera jsou přijímány Platformou Poskytovatele a archivovány až do jejich vyzvednutí Smluvním partnerem. Zprávy jsou účtovány dle faktické originace adresáta v okamžiku doručení Zprávy a dle typu doručené Zprávy. Doba archivace Zpráv je závislá na nastavené době platnosti SMS zprávy, určené odesílatelem. Vyzvednutí přijaté SMS zprávy provede Smluvní partner prostřednictvím výše popsaných aplikací, zejména Portálu, popř. při připojení Služby přes API (Zpráva je předána první aplikaci, která se po přijetí zprávy na Platformu Poskytovatele přihlásí). V případě přímého připojení Smluvního partnera k Platformě Poskytovatele jsou Zprávy předávány do informačních systémů Smluvního partnera bezodkladně prostřednictvím tohoto připojení. Metadata o Zprávách vyzvednutých Smluvním partnerem vč. doručení nejsou Platformou archivována, pokud není u příslušné varianty Služby uvedeno jinak.

1.7 Portál Služby

Na Platformě jsou ukládána data Smluvního partnera a Smluvní partner k nim přistupuje přes rozhraní Portálu, který je součástí Platformy. Každá Služba je na Portálu obsluhována samostatně.

Přihlašovací údaje k Portálu obdrží kontaktní osoba Smluvního partnera e-mailem po zřízení Služby.

Smluvní partner přistupuje na Portál prostřednictvím Kontaktních osob (viz kapitola 1.8), které jsou na rozhraní Portálu (dále jen „Rozhraní“) dále autentifikovány prostřednictvím SMS kódu odeslaného na telefonní čísla sjednaná pro notifikaci přístupu ke Službě. K iniciálnímu přístupu na Portál je oprávněn hlavní administrátor Služby sjednaný ve Specifikaci služby.

Kontaktní osoby Smluvního partnera spravují data Smluvního partnera (zejména telefonní čísla, obsah a parametry odeslaných Zpráv, informace o doručení Zprávy a přijímané Zprávy) na Portálu, která jsou v jeho výhradní dispozici, pouze prostřednictvím pokynů podaných v definovaných formátech na Portál (zejména pro náhled na Zprávy a jejich metadata, pro jejich filtrování, export, výmaz, Zprávy), a to vždy v rozsahu odpovídajícím oprávnění dané kontaktní osobou (dále jen „Pokyny“), pokud není mezi Stranami výslovně písemně sjednáno jinak.

Odchozí Zprávy může Smluvní partner (prostřednictvím příslušné kontaktní osoby) na Portálu rozřadit dle kampaní, popř. exportovat a mazat.

Poskytovatel garantuje přístup do Rozhraní pro zařízení s těmito operačními systémy:

- Windows - verze, které mají aktuálně oficiální podporu od Microsoftu
- MacOS - verze, které mají aktuálně oficiální podporu od Apple
- Linux - všechny distribuce, které podporují Appliance formát aplikaci a nejsou starší než 2 roky



- iOS - verze, které mají aktuálně oficiální podporu od Apple.
- Android - vždy minimálně 4 poslední verze.

Poskytovatel garantuje přístup do Rozhraní pro zařízení prostřednictvím těchto prohlížečů:

- webové prohlížeče:
- Firefox v75+ a vyšší, Chrome 70+, Safari 13+ a EDGE,
- částečně je zajištěna také podpora v prohlížečích využívající renderovací jádro chromium v aktuální verzi.

Smluvní partner nese plnou odpovědnost za všechny osoby přistupující do Portálu a za jejich jednání v Portálu, pokud tyto přistoupily do Portálu pod autentifikačními údaji Smluvního partnera, a zavazuje se nahradit Poskytovateli veškerou újmu, která mu v důsledku takového jednání vznikla.

Poskytovatel je oprávněn logovat veškeré úkony Smluvního partnera prováděné na Portálu a tyto logy uchovávat po dobu poskytování Služby. Přístup kontaktních osob Smluvního partnera na Portál a každý Pokyn Smluvního partnera Poskytovatel loguje. Logy jsou Smluvnímu partnerovi po dobu 18 měsíců zpřístupněny na Portálu, a to včetně anonymizovaných logů ke všem úkonům realizovaným na Portálu Poskytovatelem.

Smluvní partner není oprávněn do software užívaného v rámci Portálu zasahovat, kopírovat jej, používat k jiným účelům, než je užívání Služby, a dále nebude omezovat jeho funkčnost nebo provádět do něj jakékoli zásahy. Smluvní partner není oprávněn vymazat či upravit jakékoliv údaje Poskytovatele zpřístupněné mu prostřednictvím Portálu, pokud není ve Smluvních dokumentech výslovně uvedeno jinak.

Manuál k použití Portálu je umístěn na Portálu a může být Poskytovatelem v případě potřeby jednostranně změněn.

Portál umožňuje zejména správu Zpráv, jejich stahování (sdílení) a výmaz, a zobrazení statistik. Poskytovatel zajistí přístup do Portálu všem Smluvním partnerem definovaným kontaktním osobám.

Pro autorizaci a identifikaci každé kontaktní osoby Smluvního partnera budou použity její přihlašovací údaje. Smluvní partner obdrží vždy jméno a heslo pro přístup k Portálu pro každou kontaktní osobu. Smluvní partner je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích kontaktních osob, které mohou do Portálu přistupovat.

Šifrování a dešifrování dat na Portálu se děje automaticky na pozadí Portálu, takže řádně přihlášená kontaktní osoba pracuje již se svými rozšifrovanými daty v rozsahu určeném pro její roli.

Pokud Smluvní partner Pokynem určí, že konkrétní data mají být vymazána, Poskytovatel je oprávněn pro účely reklamace uchovat metadata (log) o tomto Pokynu Smluvního partnera.

Pro výmaz metadat je třeba vždy samostatný Pokyn kontaktní osoby, jinak je Poskytovatel oprávněn uchovat metadata po dobu tří měsíců po výmazu Zprávy.

1.8 Kontaktní osoby Smluvního partnera pro Službu

Kontaktní osoby Smluvního partnera pro Službu jsou sjednány ve Specifikaci služby a lze je dále rozšiřovat na Portále, a to s těmito kompetencemi:

„Uživatel s rolí Admin: OMNI_RET_XXX_ADMIN“ je ten, který má stejné možnosti přístupu na Portále a udělování Pokynů jako Standardní uživatel, ale navíc vytváří o a spravuje jednotlivé účty standardních uživatelů, vidí všechna data adresátů Zpráv, skupiny, šablony založené jednotlivými standardními uživateli a sám může Standardní uživatele vytvářet a spravovat.

„Standardní uživatel: OMNI_RET_XXX_USER“ je ten, který vzniká v aplikaci, přihlašuje se do webové aplikace Omni Gate, pracuje s ní a je v ní spravován. Vidí a může pracovat pouze se svými nebo sdílenými kontakty, skupinami a šablonami. Může měnit pouze heslo v rámci svého profilu. Přístup do aplikace dostává přidělený od Uživatele s rolí Admin.

Role se kromě druhu oprávnění (ADMIN/USER) liší i dle druhu připojení ke službě Omni Gate. Podrobný popis jednotlivých rolí kontaktních osob je uveden v Manuálu.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Službu na straně Smluvního partnera s výjimkou změny Specifikace služby nemohou obsluhovat (přístup na Portál bez dalšího oprávnění nemají) Kontaktní osoby uvedené ve formuláři Stanovení/zrušení administrátorů, který tvoří nedílnou součást Smlouvy. Osoby oprávněné na straně Smluvního partnera k nakládání s daty Smluvního partnera na Portálu je tedy třeba vždy zadat prostřednictvím Portálu.

1.9 On-line reporty

Služba umožňuje Smluvním partnerům on-line přístup datům a detailním informacím o vyúčtování Služby prostřednictvím Portálu. Přístup do Portálu je zabezpečen prostřednictvím přístupového jména a hesla, které jsou Smluvnímu partnerovi vygenerovány v rámci procesu zřízení Služby či vytvořeny Smluvním partnerem v rámci administrace uživatelských účtů.

Provozní data jsou pro Smluvního partnera dostupná prostřednictvím on-line reportů generovaných Platformou po dobu 18 měsíců. Smluvní partner zde získá aktuální přehled o počtech odeslaných/doručených Zpráv do/z jednotlivých veřejně dostupných sítí elektronických komunikací včetně historie a základní statistické přehledy.

1.10 Odpovědnost Poskytovatele a Smluvního partnera související s poskytováním/užíváním Služby

Smluvní partner se zavazuje přijmout veškerá opatření nutná k tomu, aby Služba nebyla užívána v rozporu s platnými právními předpisy, Smlouvou a aby nebyla zneužívána, a to zejména k hromadnému rozesílání nebo tranzitu nevyžádaných či obtěžujících zpráv/informací.

Službu nelze využívat pro rozesílání nevyžádaných zpráv (např. reklamního charakteru).

Smluvní partner se zavazuje, že jím do Služby zadávaný obsah, včetně Textového ID a případně názvu a informací Majitele Agent a Agentů není způsobilý přivodit neoprávněný zásah do práv duševního vlastnictví Poskytovatele nebo práv třetí osoby a není nekalou obchodní praktikou ani neporušuje právní předpisy či povinnosti Smluvního partnera sjednané mezi ním a třetí osobou. Smluvní partner se dále zavazuje, že budou-li vůči Poskytovateli uplatněny oprávněné nároky třetích osob, vyplývající z užití obsahu zadaného do Služby Smluvním partnerem, Smluvní partner tyto nároky uspokojí a uhradí Poskytovateli veškeré náklady vzniklé z uplatnění těchto nároků, a to včetně případné újmy (např. správní či trestní sankce) vzniklé Poskytovateli porušením povinností Smluvního partnera. K náležité obraně Poskytovatele se Smluvní partner zavazuje poskytnout veškerou Poskytovatelem vyžádanou součinnost. Poskytovatel je oprávněn v případě důvodných pochybností o tom, že obsah zadaný Smluvním partnerem do Služby je způsobilý přivodit neoprávněný

zásah do práv duševního vlastnictví Poskytovatele nebo práv třetí osoby nebo je nekalou obchodní praktikou nebo porušuje právní předpisy či závazky Smluvního partnera sjednané s třetí osobou, odmítnout obsah zadaný Smluvním partnerem kdykoli (i po schválení Textového ID či dotčeného Agentu) uvést do provozu.

Smluvní partner se zavazuje, že v případě požadavku na schválení zadání Textového ID či obsahu Agentu, k jehož názvu či designu (logo, banner) majetková práva náleží třetí osobě, do provozu, doloží Poskytovateli na jeho vyžádání písemný souhlas subjektu, jehož název, firemní design či obchodní značka budou shodné či zaměnitelné s názvem Textového ID, popř. názvem či designem Agentu, se zadáním takového obsahu do Služby. Smluvní partner se zavazuje na vyžádání Poskytovatele doložit výše uvedené informace též zpětně, a to do 10 pracovních dní od doručení odůvodněné výzvy ze strany Poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn po celou dobu poskytování Služby monitorovat, zda nedochází k porušování povinností ve smyslu předchozích odstavců tohoto článku Popisu služby. Smluvní strany se dohodly, že vždy, když dojde ze strany Smluvního partnera k prokazatelnému porušení povinností uvedených v tomto odstavci 1.10 či následujícím odstavci 2.1 tohoto Popisu služby (Obchodní sdělení a propagace služeb a produktů, Osobní údaje), Smluvní partner je povinen zaplatit Poskytovateli **smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč** za každý jednotlivý případ porušení, a to i opakovaně. Tato smluvní pokuta může být Smluvnímu partnerovi vyúčtována ve Vyúčtování služeb, případně na zvláštním vyúčtování. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není vyúčtováním ani uhrazením této smluvní pokuty dotčeno.

Poskytovatel je oprávněn, v případě prokázání či podezření z porušení předchozích ustanovení tohoto odstavce 1.10 či následujícího odstavce 2.1 tohoto Popisu služby (Obchodní sdělení a propagace služeb a produktů, Osobní údaje), blokovat provoz Služby či odesílání Zpráv, a to i bez předchozího upozornění Smluvního partnera.

Uvedené povinnosti je Smluvní partner povinen dodržovat i během testovacího provozu, pokud není mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem sjednáno jinak.

Porušení některé z povinností uvedených v tomto odstavci 1.10 či následujícím odstavci 2.1 tohoto Popisu služby (Obchodní sdělení a propagace služeb a produktů, Osobní údaje) Smluvním partnerem je považováno za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo Poskytovatele odstoupit od Specifikace služby nebo její části.

Poskytovatel neodpovídá za:

- obsah a uchování dat Smluvního partnera použitých ve Službě;
- za obsah Zpráv či dat přenášných prostřednictvím Služby;
- prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout
- provoz a rozvoj RBM portálu vývojáře a Google RBM API;
- rozvoj a dostupnost funkcí obsahu RBM provozu; ani za
- přenos RBM provozu komunikační sítě.

Smluvní partner je povinen si provádět pravidelnou zálohu svých dat uložených v rámci Služby na vlastní odpovědnost,

V případě, že Poskytovatel detekuje kybernetický bezpečnostní incident dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn hlásit tento incident Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost či jinému příslušnému orgánu, přičemž takový případ nebude představovat porušení povinností ochrany informací Poskytovatelem.

Poskytovatel je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti Smluvního partnera stanovené ve Smluvních dokumentech, provést kontrolu software, resp. kontrolu užívání Služby ze strany Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner je povinen takové kontroly strpět a poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. Poskytovatel je dále zejména oprávněn kdykoliv aplikovat opatření, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Smluvního partnera, zjistí-li, že došlo k porušení právních předpisů nebo porušení povinností stanovených Dokumenty ze strany Smluvního partnera. O aplikaci opatření je Poskytovatel povinen Smluvního partnera bez prodlení informovat.

Smluvní partner se zavazuje nevyužívat Službu v oblastech tzv. kritického použití, tj. zejména tam, kde by v důsledku případné vady Služby mohla očekávaně vzniknout značná škoda či škoda velkého rozsahu (obojí ve smyslu zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů) nebo újma v obdobné hodnotě, popř. by chyba nebo výpadek Služby mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí.

Při zvýšených nárocích na důvěrnost, ochranu smluvním partnerem ukládaných dat, přesahujících úroveň důvěrnosti a ochrany poskytovanou v rámci Služby nebo přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je povinností Smluvního partnera učinit opatření k zajištění ochrany (např. provést instalaci šifrovacích/dešifrovacích nástrojů, změnu přístupových hesel apod.).

V případě, kdy Poskytovatel vyzve Smluvního partnera k ukončení protiprávní činnosti nebo odstranění nezákonného obsahu, který Smluvní partner umístil do Služby nebo který je umístěn na části Platformy užívané výhradně Smluvním partnerem, je Smluvní partner povinen protiprávní činnost ukončit a nezákonný obsah ze Služby bezodkladně odstranit a odstranění nezákonného obsahu Poskytovateli na jeho výzvu prokázat. Porušení této povinnosti Smluvního partnera je podstatným porušením Smlouvy a Specifikace služby a Poskytovatel je v takovém případě oprávněn od Smlouvy a/nebo Specifikace služby okamžitě odstoupit.

Poskytovatel je oprávněn v rámci Služby blokovat IP pooly z mimoevropských (zejména rizikových) zemí. Zasílání SMS/MMS zpráv na mobilní telefonní čísla účastníků telekomunikačních operátorů v zahraničí Poskytovatel negarantuje, Služba je dostupná jen pro odesílání SMS zpráv na účastnická čísla u operátorů, jejichž sítě jsou jmenovitě uvedeny na stránkách www.t-mobile.cz. Poskytovatel je oprávněn zamezit zasílání Zpráv na zahraniční čísla začínající +2, +5, +6, +7, +8, +9 případně další zahraniční čísla.

2 Obchodní sdělení a propagace služeb a produktů, Osobní údaje

2.1 Obchodní sdělení a propagace služeb a produktů

Poskytovatel neodpovídá za obsah Zpráv odesílaných nebo přijímaných Smluvním partnerem, ale pouze zabezpečuje technický přenos Zpráv mezi rozhraním Platformy se sítí jiného operátora a koncovým bodem Služby, přičemž koncovým bodem Služby je rozhraní pro přístup k SW aplikacím poskytovaným v rámci Služby Poskytovatelem nebo rozhraní pro přímé připojení dle příslušných ustanovení tohoto Popisu služby. Poskytovatel zejména neodpovídá za výpadky nebo poruchy ve veřejně dostupných sítích elektronických komunikací ostatních operátorů, které mohou mít vliv na řádné poskytnutí Služby.



Obsah Zpráv odesílaných Smluvním partnerem je plně ve správě Smluvního partnera a Poskytovatel nenese za jejich obsah žádnou odpovědnost. Způsob odesílání Zpráv, forma a rozsah Zpráv, resp. jejich obsah, musí být plně v souladu s podmínkami stanovenými smlouvou, a dalšími smluvními dokumenty týkající se poskytování Služby, tímto Popisem služby, právními předpisy a platnými a účinnými regulačními opatřeními Českého telekomunikačního úřadu, popř. platným číslovacím plánem veřejných telefonních sítí.

Pokud bude Smluvní partner využívat Službu k odesílání obchodních sdělení ve smyslu § 2 odst. 1 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, („obchodní sdělení“), bude u všech obchodních sdělení plnit kromě zákonných požadavků rovněž povinnosti sjednané v tomto článku níže.

Smluvní partner je povinen šířit obchodní sdělení pouze na základě platného právního titulu v souladu s příslušnými právními předpisy. Smluvní strany se dále dohodly, že Poskytovatel je oprávněn kdykoli vyzvat Smluvního partnera, aby prokázal, že kterékoli jím odeslané obchodní sdělení je sdělením vyžádaným jeho adresátem ve smyslu dispozice právním titulem opravňující jej k zaslání předmětného sdělení. Smluvní partner je povinen v takovém případě do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Poskytovatele prokázat, že daná zpráva byla odeslána s předchozím souhlasem adresáta, případně v rámci zákonné výjimky za podmínek stanovených § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. V případě, že Smluvní partner ve stanovené lhůtě nedoloží právní titul, Zpráva se považuje jako zasláná bez platného právního titulu.

Pro vyloučení pochybností smluvní strany potvrzují, že nákup či jiné podobné obstarání si databáze kontaktních údajů se nepovažuje za opatření předchozího souhlasu adresáta – uživatele kontaktu obsaženého v databázi.

V každém obchodním sdělení je Smluvní partner povinen zabezpečit, aby Zpráva byla zřetelně a jasně označena jako obchodní sdělení, neskrývala totožnost odesílatele a 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 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 odeslat více než dvou obchodních sdělení témuž adresátu ve stejný den.

Smluvní partner je povinen zdržet se zasílání obchodních sdělení, která propagují nelegální zboží a služby – zejm. drogy, dětskou pornografii, násilí anebo která nedovoleným způsobem ohrožují rozumový, citový nebo mravní vývoj dětí.

Smluvní partner se dále zavazuje při využití Služby za účelem nabízení produktů a služeb jeho či uživatele Služby dodržovat povinnosti stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, obou v platném znění, zejména pak co do transparentnosti takového nabízení.

Opakované nebo hrubé porušení některé z povinností Smluvního partnera uvedených v tomto článku Popisu služby je podstatným porušením smlouvy a Poskytovatel je v takovém případě oprávněn vypovědět Specifikaci služby bez výpovědní doby a bez nároku na jakoukoliv finanční kompenzaci ve prospěch Smluvního partnera.

2.2 Ochrana osobních údajů

Smluvní strany se zavazují, že při zpracování osobních údajů postupují v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Smluvní partner bere na vědomí, že Poskytovatel může jako správce osobních údajů pro účely poskytování Služby zpracovávat identifikační, kontaktní a další osobní údaje vyplývající z charakteru a způsobu využívání Služby Smluvního partnera, je-li fyzickou osobou, osob jednajících jménem Smluvního partnera a dále uživatelů určených Smluvním partnerem za účelem řízení přístupu do Portálu. V tomto případě jsou zpracovávány údaje – jméno a příjmení. Dále Smluvní partner bere na vědomí, že veškeré pokyny v podobě úkonů prováděných na Portálu jsou pro účely plnění smlouvy logovány v souladu s podmínkami stanovenými v tomto Popisu služby.

V rámci poskytování Služby může docházet ke zpracování osobních údajů, které bude Poskytovatel zpracovávat v pozici zpracovatele osobních údajů pro účely Smluvního partnera jako správce osobních údajů. Práva a povinnosti při zpracování osobních údajů v rámci zpracovatelského vztahu upravují Podmínky zpracování osobních údajů, které jsou přílohou Specifikace služby.

Pro vyloučení pochybností se upřesňuje, že osobní, provozní a lokalizační údaje zpracovávané pro účely poskytování telekomunikačních služeb podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, Poskytovatel vždy zpracovává v pozici správce osobních údajů.

Zpracování osobních, provozních, lokalizačních a jiných údajů v souvislosti s RCS zprávami se řídí podmínkami služby RBM Connect a Obchodními podmínkami služby RCS.

Bližší informace o zpracování osobních údajů prováděným Poskytovatelem jsou upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů na webových stránkách www.t-mobile.cz v záložce Ochrana osobních údajů a dále v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

2.2.1 Ochrana přístupových údajů

Smluvní partner plně odpovídá za případné vyžazení či zneužití přístupových údajů (URL, přístupové jméno, přístupové heslo, telefonní číslo pro dvoufázovou autorizaci) k Platformě Poskytovatele a s tím související zneužití poskytované Služby. Smluvní partner plně odpovídá za škodu vzniklou vyžazením přístupových údajů k SMS platformě Poskytovatele, a s tím souvisejícím zneužitím poskytované Služby.

3 Zřízení a změny Služby

3.1 Zřízení Služby

Zřízení Služby spočívá v aktivaci profilu Smluvního partnera a požadované Služby na Platformě. V závislosti na požadovaném způsobu připojení jsou v rámci aktivace Služby Smluvnímu partnerovi vygenerovány přístupové údaje k Platformě - do Portálu (URL, login, heslo) a poskytnuty sjednané software aplikace.

Konfigurace software aplikací, případně úpravy informačních systémů Smluvního partnera nejsou předmětem zřízení ani plnění Služby. V případě požadavku na odbornou podporu při připojování informačních systémů Smluvního partnera k Platformě nebo konfiguraci software aplikací má Smluvní partner možnost objednat u Poskytovatele tzv. asistovanou instalaci. Asistovaná instalace je zpoplatněna v souladu s příslušným ustanovením platného Ceníku služby. U přímého připojení je asistovaná instalace povinná.

Smluvní partner je o průběhu zřizování Služby informován notificačními e-maily na adresu uvedenou v uzavřené Specifikaci služby. Služba je zřízena okamžikem aktivace Služby na Platformě, přičemž o této skutečnosti je Smluvní partner rovněž Poskytovatelem informován v souladu s předchozí větou.

Standardní lhůta pro zřízení Služby činí 30 dní ode dne uzavření Specifikace služby.

Technické parametry pro zřízení Služby jsou uvedeny na - <https://omni.t-mobile.cz/api-docs/>

3.2 Změny Služby

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby může sjednat k tomu příslušná kontaktní osoba Smluvního partnera prostřednictvím příslušné změnové Specifikace služby nebo změnového formuláře (pokud takovou změnu Poskytovatel umožňuje), případně prostřednictvím Portálu či zákaznické linky. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby.

Prostřednictvím Portálu může Smluvní partner přidat nové kontaktní osoby a nastavit nový denní limit pro každého uživatele.

4 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

Specifikaci služby může Smluvní partner uzavřít v listinné formě, elektronicky případně prostřednictvím telefonické komunikace či Portálu, pokud to podmínky dané služby umožňují.

Smluvní partner je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s plněním Specifikace služby. V případě, že Smluvní partner takovou součinnost neposkytne, není Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností (zejm. není v prodlení se zřízením, změnou, či poskytováním Služby ani odstraněním poruchy, vady, či výpadku Služby).

Dnem aktivace Služby se stává Specifikace služby účinnou, nedohodnou-li se Smluvní strany v příslušné Specifikaci služby jinak. Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Specifikace služby splnění další podmínky, nabývá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

Za aktivaci/zřízení Služby je účtován poplatek dle Ceníku služby.

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

Specifikace služby zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí či zánikem Smluvního partnera či Poskytovatele bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených zákonem.

5 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

Ceny Služby se řídí platným Ceníkem služby. Smluvní strany si mohou cenu služby, popř. jejích komponent individuálně sjednat ve Specifikaci služby, popř. jiném Smluvním dokumentu.

U SMS jsou účtovány všechny odeslané SMS bez ohledu na jejich doručení, u RCS jsou účtovány pouze doručené RCS.

Servisní úkony (např. nadstandardní instalace, mimozáruční opravy, marný výjezd) jsou Poskytovatelem poskytovány za ceny uvedené v Ceníku služby.

Někteří Smluvní partneři si sjednávají s Poskytovatelem minimální měsíční plnění/částku (dále též jen „MC“). Měsíční paušál Služby se nezapočítává do MC, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Využití neomezených tarifů však může mít vliv na dosažení zvolené úrovně MC. Závazek Smluvního partnera k MC není aktivací neomezených tarifů jakkoli dotčen.

6 Změna poskytovatele Služby

Vzhledem k charakteru Služby není změna poskytovatele Služby možná.

7 Zálohy a obdobné platby

Poskytovatel může vybírat následující zálohy:

- na Služby;
- mimořádnou zálohu dle VPST;
- zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud Smluvní partner řádně a včas platí svá vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Poskytovatel mu na písemnou výzvu uhrazenou zálohu vrátí snížením částky k úhradě, a do vyúčtování.

8 Informace o postupech při porušení povinností ze strany Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Smluvním partnerům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Kvalita Služby je závislá na kvalitě jednotlivých komponent Služby, z nichž některé mohou, ale nemusí být poskytovány Poskytovatelem. Minimální garantovaná kvalita jednotlivých komponent Služby je definována ve Smluvních dokumentech, zejména v ustanovení 1 tohoto Popisu služby. Je-li sjednáno SLA, je Služba poskytována v kvalitě v něm sjednané. SLA zejména stanoví podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případné sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostupnosti Služby. Poskytovatel se dále zavazuje k minimální dostupnosti Služby ve výši 90%/měsíc, není-li dohodnuto smluvními stranami jinak. Postup pro výpočet měsíční dostupnosti Služby je uveden v Obchodních podmínkách smlouvy o firemním řešení/Obchodních podmínkách pevných služeb. V případě, že Smluvní partner nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamací může Smluvní partner podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese business@t-mobile.cz nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně Poskytovatele.

Poskytovatel reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Smluvní partner vyřízení reklamacie do dvou (2) měsíců. Pokud s řešením reklamacie nebude Smluvní partner souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti jejímu vyřízení u příslušného orgánu (viz níže).

Pokud došlo k výpadku Služby, resp. bylo možné Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, může Smluvní partner Službu reklamovat a Poskytovatel je povinen závadu



odstranit a přiměřeně snížit cenu Služby. Poskytovatel není povinen nahradit škodu, která vznikne Smluvnímu partnerovi v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Smluvní partner oprávněn od Smlouvy odstoupit.

O sporech mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem rozhoduje soud, v některých případech definovaných zákonem Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).

9 Sledování úrovně spotřeby

Služba je zpoplatněna dle množství odeslaných SMS. Smluvní partner má možnost kontrolovat spotřebu prostřednictvím svého účtu na webovém Portálu Poskytovatele.

10 Tísňová volání

Charakter Služby neumožňuje přístup k tísňovému volání.

11 Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby

Před poskytnutím služby Poskytovatel zpracovává o Smluvním partnerovi osobní údaje, které Poskytovatel získal v souvislosti s uzavřením Specifikace služby, na základě které má poskytovat Smluvnímu partnerovi Službu. Poskytovatel dále případně zpracovává osobní údaje Smluvního partnera účelem doručení Smluvnímu partnerovi návrhu Smlouvy v případě jejího uzavírání prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

Bližší informace ke zpracování osobních údajů jsou upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů na <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>. Základní informace o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Smluvního partnera jsou podrobně upraveny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

12 Funkce pro Smluvní partnery se zdravotním postižením

Pro neslyšící Smluvní partnery Poskytovatel provozuje speciální infolinku, kde se volání s Poskytovatelem přepojí do textového hovoru. Vše, co se řekne, je převedeno rovnou do psané podoby, a to na <https://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici>.

Pro sluchově postižené Smluvní partnery je na T-Mobile prodejnách přístupná služba T-Mobile e-Přepis. Jde o simultánní přepis řeči na dálku, díky němuž může neslyšící či nedoslýchavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.

13 Poprodejní služby

V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku, se Smluvní partner může obrátit na obchodního zástupce Poskytovatele nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Poskytovatele tel. +420 800 73 73 33 – business zákaznická linka či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73. V neposlední řadě má Smluvní partner možnost navštívit sídlo Poskytovatele na adrese Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4.

14 Účastnický seznam

Vzhledem k charakteru poskytované Služby není možné zapsat osobní a identifikační údaje do veřejného účastnického seznamu.

15 Změna podmínek

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Popis služby z důvodů a v rozsahu, jak stanoví VPST, případně Službu či některou z jejích komponent úplně zrušit. Takové změny budou Smluvnímu partnerovi oznámeny způsobem uvedeným ve VPST.

16 Náklady na dodání

Náklady na dodání jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. V případě, že jsou účtovány náklady na dodání, jejich cenu Smluvní partner nalezne v platném Ceníku služby.

Údaje o funkčnosti digitálního obsahu včetně technických ochranných opatření a součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem. Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Poskytovatelem nalezne Smluvní partner v samostatných dokumentech.

17 Odstoupení od smlouvy

Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Smluvní partner v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající od Specifikace služby uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku, odstoupit i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení Shrnutí smlouvy nebo zřízení Služby.

Uzavřením Specifikace služby mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku souhlasí Smluvní partner s tím, aby poskytování Služeb započalo ještě před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení. Dojde-li před odstoupením od Specifikace služby k čerpání Služeb, budou Smluvnímu partnerovi v souladu s ustanovením § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník vyčerpané Služby účtovány.

Náklady na vrácení zboží v případě odstoupení od části Specifikace služby týkající se ho (např. poštovné, dopravné aj.) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Smluvní partner.

Pro odstoupení od Specifikace služby lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na www.t-mobile.cz/podpora. Mimo tento formulář, je třeba na zasílaném dokumentu výslovně uvést identifikační údaje Smluvního partnera a jednání, které je činěno, tj. odstoupení od Specifikace služby ve 14 dnech. Specifikaci služby, od které je odstupováno je nutno v dokumentu jednoznačně identifikovat.



V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Specifikace služby, nebude Poskytovatel moci odstoupení od Účastnické smlouvy považovat za řádné a zašle Smluvnímu partnerovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

Pokud Smluvní partner není v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, nemá právo odstoupit.

18 Závěrečná ustanovení

Tento Popis služby nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2025.