

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB COMVERGA a.s. (VOP)

Platné od 1.8.2022

Společnost COMVERGA a.s. (dále jen Poskytovatel) vydává dle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravující vzájemná práva a povinnosti, které vznikly mezi smluvními stranami na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a obchodním partnerem (dále jen Partner). Součástí smlouvy mezi Poskytovatelem a Partnerem jsou tyto VOP včetně všech příloh a navazujících dokumentů.

### Obsah:

1.	Závaznost VOP .....	2
2.	Smluvní strany .....	2
3.	Prohlášení smluvních stran .....	3
4.	Smlouva, její součásti, změny a trvání .....	3
5.	Komunikace smluvních stran .....	4
6.	Poskytované služby .....	4
7.	Cena – odměna Poskytovatele .....	5
8.	Platební podmínky služeb .....	5
9.	Předplacené služby .....	5
10.	Práva a povinnosti Poskytovatele .....	6
11.	Práva a povinnosti Partnera .....	7
12.	Odstoupení od smlouvy .....	8
13.	Technická podpora služeb (SLA) .....	9
14.	Ochrana obchodních informací .....	10
15.	Ochrana a zpracování osobních údajů (OÚ) .....	10
16.	Práva a povinnosti Správce a Zpracovatele OÚ .....	11
17.	Reklamační služby .....	12
18.	Řešení sporů .....	13
19.	Závěrečná ustanovení VOP .....	13

## 1. Závaznost VOP

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) pro poskytování služeb (dále jen Služba nebo Služby) COMVERGA a.s. se stávají pro Partnera závazné, jakmile je odsouhlasí. Za souhlas Partnera s VOP se považuje mimo jiné uzavření smlouvy s Poskytovatelem nebo přijetí nabídky, která se na VOP odkazuje, úhrada faktury, která se na VOP odkazuje, nebo pokračování v odběru služeb déle jak 1 měsíc poté, co Partner měl příležitost se s novým textem VOP seznámit a nevznesl proti tomu námitky. Tyto VOP se vztahují i na poskytování služeb, u nichž je ke zpoplatnění využit předplacený účet založený Partnerem na webu Poskytovatele.
- 1.2 Ve věcech neupravených ve VOP se právní vztahy smluvních stran řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb. občanským zákoníkem, zákonem č. 127/2005 o elektronických komunikacích, zákonem 370/2017 Sb. o platebním styku, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vždy v jejich platném znění, a uzavřenou smlouvou.

## 2. Smluvní strany

- 2.1 Poskytovatelem Služeb je obchodní společnost COMVERGA a.s., se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 52 Praha 3, IČO: 25949098, DIČ: CZ25949098, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, číslo vložky 12229 (dále jen „Poskytovatel“).
- 2.2 Poskytovatel prohlašuje, že je podnikatel v oblasti **Služeb elektronických komunikací** registrovaný u Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) a na základě registrace u České národní banky (ČNB) je oprávněn poskytovat **Platební služby malého rozsahu**. Poskytovatel jedná při uzavírání smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti. Služby poskytuje Partnerům přímo nebo prostřednictvím jiných smluvních obchodních partnerů.
- 2.3 Kontaktní adresy Poskytovatele pro komunikaci:
- a) poštovní: COMVERGA a.s. Třída Karla IV. 468, 500 02 Hradec Králové,
  - b) emailové: [obchod@comverga.com](mailto:obchod@comverga.com), [info@comverga.com](mailto:info@comverga.com), [fakturace@comverga.com](mailto:fakturace@comverga.com)
  - c) web Poskytovatele: [www.comverga.com](http://www.comverga.com),
  - d) technická podpora pro Partnery – viz článek 13. těchto VOP
  - e) e-mail pro oznámení porušení ochrany osobních údajů (OÚ) dle GDPR čl.75: [gdpr@comverga.com](mailto:gdpr@comverga.com).
- 2.4 Partner při uzavření smlouvy uvede, zda je fyzická nebo právnická osoba, která vytvořila v souladu s těmito VOP objednávku Služeb nabízených Poskytovatelem prostřednictvím webu Poskytovatele nebo akceptovala nabídku Služeb zaslouanou Poskytovatelem, případně uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb jiným způsobem.
- 2.5 Partner je spotřebitelem v případě, že je fyzickou osobou a Službu dle uzavřené smlouvy bude využívat mimo rámec své podnikatelské činnosti a mimo rámec samostatného výkonu svého podnikání. V opačném případě Partner spotřebitelem není a nevztahuje se na něj ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto VOP.
- 2.6 Uzavřením smlouvy o poskytování Služeb s Poskytovatelem či vytvořením objednávky na webových stránkách Poskytovatele, případně akceptací nabídky Služeb předané Partnerovi Poskytovatelem, vyjadřuje Partner svůj jednoznačný souhlas a porozumění s těmito VOP a všemi podmínkami souvisejícími s objednanými Službami, stejně jako s obsahem Popisů a podmínek služeb a cenou jím objednaných Služeb Poskytovatele uvedených ve smlouvě.
- 2.7 Partner i Poskytovatel jsou povinni dodržovat všeobecně platné právní předpisy, VOP a další podmínky Poskytovatele, které se týkají poskytovaných Služeb, a dále jsou povinni mít k poskytování služeb platná oprávnění vydaná regulačními úřady, kterým regulace Služeb přísluší (např. Český telekomunikační úřad pro služby elektronických komunikací, Česká národní banka pro platební služby, Česká obchodní inspekce dohlížející na ochranu práv spotřebitele).

### 3. Prohlášení smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující podle práva České republiky, je profesionálním poskytovatelem služeb elektronických komunikací a platebních služeb malého rozsahu a má k jejich poskytování všechna nezbytná oprávnění.
- 3.2 Poskytovatel z hlediska ochrany a bezpečnosti dat je držitelem certifikátu ISO 27001: 2014 a ochrana veškerých informací, které zpracovává, včetně osobních údajů (OÚ), podléhá interním bezpečnostním předpisům v rámci systému řízení, který je v souladu s bezpečnostními požadavky normy ISO 27001, je zaměřen na bezpečnost zpracovávaných informací a obsahuje směrnice a postupy pro řízení bezpečnostních rizik, provádění pravidelných bezpečnostních auditů a školení pracovníků s přístupem k datům, speciálně ve vztahu k OÚ.
- 3.3 Partner při uzavření smlouvy deklaruje, že smlouva, včetně VOP a všech příloh, je mu jasná a srozumitelná, rozumí základním principům poskytovaných Služeb, včetně případných licenčních podmínek, je si vědom svých prohlášení a závazků, které mu ze smlouvy plynou, a že způsob poskytování Služeb není v rozporu s právními předpisy země, kde sídlí nebo podniká.
- 3.4 Obě smluvní strany současně prohlašují, že
- si před uzavřením smlouvy sdělily všechny informace významné pro plnění smlouvy a že sdělené informace (včetně identifikačních a kontaktních údajů) jsou úplné, správné a pravdivé.
  - žádná ze stran se nenachází v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku. Strany jsou způsobilé plnit své smluvní závazky a nejsou si vědomy žádných překážek, které by jim v tom mohly bránit.

### 4. Smlouva, její součásti, změny a trvání

- 4.1 Vztah mezi Poskytovatelem a Partnerem (smluvní strany) vzniká uzavřením smlouvy. Smlouvou se rozumí prokazatelná dohoda o poskytování Služeb Poskytovatelem Partnerovi. Dohody lze dosáhnout tak, že Partner akceptuje nabídku zaslouanou Poskytovatelem a Partner ji odsouhlasí například tím, že vystaví objednávku na webu Poskytovatele nebo uhradí fakturu za plnění uvedené v nabídce Poskytovatele.
- 4.2 Smlouva musí obsahovat identifikaci smluvních stran, vymezení Služeb v předmětu smlouvy, určení ceny pro dílčí Služby nebo cenu za komplexní Službu, dohodnutou úroveň technické podpory a specifikaci kategorie osobních údajů a účely jejich zpracování. Ostatní náležitosti, jsou-li uvedené ve VOP a Popisech nebo podmínkách služeb, nejsou povinné. Pojem smlouva dále označuje samotný text smlouvy včetně všech jejích příloh, jak jsou vymezeny dále.
- 4.3 Nedílnou součástí každé smlouvy jsou vždy:
- tyto VOP v posledním platném znění dostupné na webu Poskytovatele,
  - aktuálně platné Popisy a podmínky poskytovaných služeb dostupné na webu Poskytovatele.
- 4.4 Všechny přílohy smlouvy se stávají součástí smlouvy vždy v posledním platném znění dostupném na uvedeném umístění, a to i pokud byly ke smlouvě, resp. nabídce, přiloženy. Pak má přiložené znění čistě informativní charakter, a závazné je vždy poslední znění dostupné online na webových stránkách Poskytovatele.
- 4.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo přílohy smlouvy, jejichž původcem je on nebo jeho subdodavatelé (zejména VOP a Popisy a podmínky služeb) v přiměřeném rozsahu měnit. Veškeré změny budou řádně oznámeny na obchodní kontakt Partnera minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti. V případě, že Partner se změnou zásadně nesouhlasí, může Službu nebo smlouvu k datu účinnosti změn vypovědět, případně se může s Poskytovatelem dohodnout na jiném řešení. Termín pro odmítnutí, výpověď či dohodu může Partner uplatnit dříve, než oznámené změny nabydou účinnosti. Partner přijímá lhůtu 1 měsíc za dostatečnou k tomu, aby se seznámil se změnami a mohl dohodnout obdobné plnění od jiného dodavatele.
- 4.6 Smlouva mezi Partnerem a Poskytovatelem se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou s možností jejího ukončení výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů nebo dohodou smluvních stran.

4.7 Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, může ji Partner vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, a to bez uvedení důvodu, ve výpovědní době v délce 30 dnů ode následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli. V takovém případě je Partner povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající jedné pětině součtu cen za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání smlouvy, resp. součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, pokud bylo Partnerovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## 5. Komunikace smluvních stran

5.1 Fyzická osoba Partnera, která smlouvu s Poskytovatelem uzavírá, musí být oprávněna za Partnera jednat ve všech záležitostech smlouvy (obchodní, účetní, technické apod.) včetně změn a ukončení smlouvy. Není-li tomu tak, má Partner povinnost rozdělení kompetencí na své straně Poskytovateli oznámit a předat mu kontakty na příslušné osoby před uzavřením smlouvy. Partner odpovídá za aktuálnost veškerých kontaktů na své straně. Důsledky případné neaktuálnosti jdou k jeho tíži.

5.2 Písemná forma jednání, kterou může být tištěná forma s vlastnoručním podpisem nebo elektronická forma se zaručeným elektronickým podpisem, je vyžadována pro jednání:

- o změně nebo ukončení uzavřené smlouvy,
- o sankčních požadavcích – zejména, když je požadována výplata finančních prostředků,
- o jakékoliv odchylce od standardního znění příloh, o úplném vyloučení příloh nebo je-li potřeba stanovit nová práva a povinnosti nad rámec příloh smlouvy.

5.3 Nepísemnou formu jednání, za kterou se považují prostředky běžné elektronické komunikace (zejména e-mail, datová schránka a komunikace přes web Poskytovatele), mohou smluvní strany využít v následujících záležitostech:

- objednávání nových Služeb a změny a výpovědi stávajících dílčích Služeb,
- změny cen dílčích Služeb,
- oznámení změny údajů, jako jsou např. kontaktní údaje nebo čísla účtů
- oznámení jednostranných změn smluvních dokumentů připravovaných Poskytovatelem.

## 6. Poskytované služby

6.1 Poskytovatel nabízí Partnerům jako komplexní soubor dílčích služeb (Služby), využití svých technologických platform a širokého portfolia aplikací, včetně jejich provozu, údržby a zákaznické podpory. Partner může využívat dílčí Služby přímo jako koncový uživatel nebo je za úplaty poskytovat svým koncovým zákazníkům (KZ).

6.2 Součástí některých Služeb může být i elektronické zařízení (hardware – HW) nezbytné pro řádné fungování Služby. Toto zařízení může Partner od Poskytovatele zakoupit, nebo může být Partnerovi za úplatu pronajato, pak ale zůstává v majetku Poskytovatele.

6.3 Obsah a rozsah každé z nabízených dílčích Služeb je vymezen v samostatných dokumentech, prezentovaných jako **Popis a podmínky Služby** a dostupných na webu Poskytovatele na podstránce věnované dané Službě. Nenachází-li se popis Služby na webových stránkách Poskytovatele, musí být součástí nabídky nebo smlouvy. Pro vyloučení pochybností, popis Služby vymezuje danou Službu úplně, včetně možných způsobů zpoplatnění, a je tedy smluvně závazný dokument k dané dílčí Službě.

6.4 Strany si mohou sjednat tzv. minimální měsíční plnění u jednotlivých Služeb nebo u souhrnu všech Služeb, zpravidla ve formě měsíčního paušálu. Je to minimální částka, kterou se zavazuje Partner každý měsíc platit, bez ohledu na objem spotřebovaných Služeb.

6.5 Poskytovatel provozuje Služby prostřednictvím svých aplikací (software – SW) a na své IT technologii jako cloudové Služby.

6.6 Termín zřízení Služeb (zahájení plnění) je stanoven v písemně uzavřené smlouvě nebo v nabídce Poskytovatele akceptované Partnerem. U Služeb objednaných přes web Poskytovatele termín zahájení

poskytování Služeb potvrzuje Poskytovatel při akceptaci objednávky, přičemž zahájení poskytování může být podmíněno zaplacením zálohy nebo vratné jistiny uvedené v Popisu a podmínkách dané služby.

- 6.7 K administraci Služeb zřídí Poskytovatel Partnerovi přístup na web Poskytovatele (partnerská zóna nebo zákaznická samoobsluha), kde má Partner k dispozici přehled aktuálně odebíraných Služeb i jejich spotřebě a může Služby v dovolených mezích spravovat.
- 6.8 Zrušení jednotlivé dílčí Služby nemá vliv na ostatní Služby poskytované Partnerovi.
- 6.9 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit označení, obchodní model, rozsah nebo vlastnosti poskytovaných Služeb v případě, že bude poskytovat Služby minimálně ve stejném rozsahu, kvalitě a funkcionalitě.

## 7. Cena – odměna Poskytovatele

- 7.1 Odměna Poskytovatele za poskytování Služeb je uvedena ve smlouvě. U písemné smlouvy jde obvykle o cenu uvedenou v příloze nebo těle smlouvy, u nepísemné smlouvy pak o cenu uvedenou v nabídce zaslané Partnerovi nebo objednavce na webu Poskytovatele. Informace ke způsobu účtování se může nacházet i v popisu služeb. Není-li cena stanovena jednoznačně (např. měsíční paušál nebo cena za jednotku a počet jednotek), bude uveden alespoň způsob jejího určení (např. jednotková cena účtovaná dle skutečné spotřeby).
- 7.2 Cena za Službu zahrnuje pouze plnění uvedená v Popisu a podmínkách Služby. Ostatní plnění a činnosti Poskytovatele (např. rozšíření standardní funkcionality Služby, změnové požadavky, odborné IT konzultace nebo vývojové práce) bude cena před poskytnutím takového plnění s Partnerem projednána (např. v průběhu obchodního jednání nebo při objednání přímo na webu Poskytovatele), přičemž výsledkem musí být dohoda smluvních stran, jinak takové plnění nebude poskytnuto.
- 7.3 Nárok Poskytovatele na cenu vzniká od data zahájení poskytování Služby po celou dobu, kdy je Služba poskytována, až do jejího ukončení. Pro nárok Poskytovatele na cenu není rozhodné, zda a v jaké míře Partner skutečně Službu využívá, kromě Služeb, kde se cena odvíjí od jejich spotřeby. Ceny uváděné měsíčně budou účtovány za každý započatý kalendářní měsíc.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn ceny v odůvodněných případech jednostranně měnit. Při jednostranné změně ceny se uplatní ustanovení o jednostranné změně příloh smlouvy obdobně, tzn. Poskytovatel změnu oznámí nejpozději 1 měsíc před účinností nové ceny a Partner je v případě nesouhlasu oprávněn smlouvu k datu změny ceny vypovědět.

## 8. Platební podmínky služeb

- 8.1 Není-li uvedeno či dohodnuto jinak, Poskytovatel poskytnuté Služby vyúčtuje souhrnně po skončení každého kalendářního měsíce, ceny jsou fakturovány v měně dle smlouvy. Splatnost faktur je **30 dní** od jejich vystavení, není-li mezi smluvními stranami sjednána lhůta kratší. Faktury budou zasílány e-mailem na obchodní kontakt Partnera nebo jiný nahlášený kontakt pro fakturaci. K úhradě dochází okamžikem, kdy bude fakturovaná částka připsána v plné výši na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 8.2 Partner je povinen si fakturu, včetně případných příloh, ve lhůtě splatnosti zkontrolovat, a nemá-li výhrady, fakturu uhradit. Uhrazením faktury Partner potvrzuje existenci smlouvy i správnost fakturovaných Služeb, tzn., že Služby, které fakturou hradí, si skutečně objednal a byly mu poskytnuty.
- 8.3 V případě prodlení Partnera s úhradou faktury nebo její části vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodlení ve výši **0,05 %** z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 8.4 Způsob zpoplatnění tzv. předplacených Služeb je popsán v článku 9. Předplacené služby těchto VOP.

## 9. Předplacené služby

- 9.1 Požaduje-li Partner využívat Služby Poskytovatele jako předplacené služby, zřídí si na webu Poskytovatele účet pro předplacené služby, vybere služby, které bude používat, přičemž v popisu a podmínkách vybraných služeb musí být tento způsob plateb umožněn. Následně dobije kredit na předplaceném účtu na dostatečnou výši pro čerpání služeb.



- 9.2 Smlouva na poskytování předplacených služeb se uzavírá na dobu určitou v délce **6 měsíců**. Každým dobitím kreditu se smlouva prodlužuje o 6 měsíců od data posledního dobití. Po uplynutí této doby smlouva končí a poskytování služeb je zastaveno.
- 9.3 Cena za Služby je odečítána z kreditu souběžně s čerpáním (spotřebou). Přehled čerpání služeb Partnerem a disponibilní zůstatek kreditu pro další čerpání služeb je Partnerovi zpřístupněn v aplikaci na webu Poskytovatele.
- 9.4 Po vyčerpání kreditu bude omezeno další poskytování Služeb, u hlasových služeb bude umožněno pouze volání na tísňová čísla. K omezení může dojít i během hovoru nebo v průběhu čerpání Služby.
- 9.5 Dobití kreditu minimální částkou by mělo odpovídat předpokládanému objemu čerpání Služeb Partnerem. K dobití lze využít platební kanály Poskytovatele. Kromě základních mohou být u jednotlivých předplacených Služeb povoleny i další platební kanály. Základní obvykle používané způsoby dobití u předplacených služeb jsou:
- bankovní převod na bankovní účet specifikovaný v aplikaci u předplaceného účtu Partnera na webu Poskytovatele
  - platební kartou dle instrukcí v aplikaci na webu Poskytovatele (např. přes platební bránu Poskytovatele).
- Další platební kanály budou uvedeny v Podmínkách jednotlivých dílčích služeb.
- 9.6 Po každém dobití kreditu vystaví Poskytovatel daňový doklad a zpřístupní ho Partnerovi u jeho předplaceného účtu v aplikaci na webu Poskytovatele.
- 9.7 Při ukončení předplacené služby má Partner právo do 30 dnů od ukončení Služby požádat o vrácení nevyužitého kreditu. Poskytovatel bez zbytečného odkladu částku ve výši nevyčerpaného kreditu vrátí způsobem dohodnutým s Partnerem, přičemž může požadovat uhrazení přiměřených nákladů na vrácení kreditu.
- 9.8 Ostatní podmínky uvedené v těchto VOP se v přiměřeném rozsahu vztahují i na předplacené služby.

## 10. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje Partnerovi poskytovat Služby dle smlouvy, v souladu s těmito VOP a s Popisy a podmínkami jednotlivých služeb. Poskytovatel má právo požadovat od Partnera nezbytné informace k zjištění a ověření jeho totožnosti a svéprávnosti před uzavřením i v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu.
- 10.2 Jestliže má Partner povinnost doložit k objednavce další náležitosti vyplývající ze specifikace konkrétních služeb nebo provést nějaký úkon, bude smlouva uzavřena pouze pokud Partner tyto náležitosti kumulativně splní.
- 10.3 Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy s Partnerem zejména v případech, jestliže:
- Partner odmítne přijmout VOP nebo Podmínky Poskytovatele nebo odmítne poskytnout údaje vyžadované Poskytovatelem pro uzavření vzájemného smluvního vztahu,
  - Partner odmítne zaplatit zálohu nebo vratnou jistinu uvedenou v popisech nebo podmínkách některých dílčích Služeb.
  - Partner je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků a nejedná prostřednictvím svého oprávněného zástupce,
  - lze důvodně předpokládat, že Partner nebude řádně plnit své závazky nebo již dříve porušil povinnosti ze smlouvy uzavřené s Poskytovatelem,
  - jednání Partnera je v rozporu s právními předpisy, narušuje veřejný pořádek nebo se přičí dobrým mravům.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn smlouvu s Partnerem vypovědět s 10denní výpovědní lhůtou když:
- Partner zamlčel Poskytovateli podstatné skutečnosti či poskytl nepravdivé údaje pro uzavření smlouvy,
  - jednání Partnera je v rozporu se zákonem a narušuje veřejný pořádek či se přičí dobrým mravům,

- Partner závažným způsobem porušil ustanovení zákona, smlouvy či VOP.
- 10.5 V případě, že Partner poruší povinnost stanovenou v odst. 11.7., je Poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu s Partnerem s okamžitou platností, zrušit jeho účet na webu a ihned přerušit veškeré poskytování Služeb bez jakékoli náhrady. Partner nemá v takovém případě nárok na vrácení uhrazené ceny či jakoukoli jinou kompenzaci, a to ani v případě, že Služby, jejichž cena byla Partnerem uhrazena, nebyly doposud Partnerovi poskytnuty.
  - 10.6 Poskytovatel má právo přerušit či omezit poskytování Služeb z důvodu oprav a údržby svých zařízení na nezbytně dlouhou dobu. Pokud má Poskytovatel v úmyslu přerušit či omezit poskytování Služeb z důvodu nezbytných oprav a údržby svých zařízení, má povinnost Partnera o tomto přerušení či omezení Písemně informovat nejpozději 24 hodin předem.
  - 10.7 Poskytovatel má právo přerušit či omezit poskytování Služeb na nezbytně dlouhou dobu z důvodu znemožnění nebo omezení možnosti jejich poskytování v důsledku neodvratitelné události, kterou nemohl předvídat, v důsledku zásahu vyšší moci, nebo v důsledku nečinnosti či zásahu třetích osob.
  - 10.8 Poskytovatel má právo přerušit či omezit poskytování Služeb v případě, kdy vznikne podezření, že Partner využívá Služby nevhodným způsobem, nebo v případě, že bude zjištěno, že Partner poskytl nepravdivé údaje při své identifikaci.
  - 10.9 Poskytovatel není odpovědný za data ukládaná Partnerem na úložištích Poskytovatele v rámci poskytování Služeb. Poskytovatel je odpovědný pouze za data, která do prostoru vyhrazeného Partnerovi umístil. Dále není Poskytovatel odpovědný za způsob ani účel, jakým Partner Služby využívá, včetně důsledků, které z takového využívání služeb vyplývají.
  - 10.10 Partner bere na vědomí, že účet Partnera na webu Poskytovatele nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nezbytnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele, případně třetích osob.
  - 10.11 Poskytovatel není odpovědný za potíže týkající se webových stránek Poskytovatele vzniklé v důsledku zásahu třetích osob nebo v důsledku jejich užití v rozporu s jejich určením.
  - 10.12 Poskytovatel je oprávněn omezit či znemožnit přístup na své webové stránky komukoli, kdo se dopustí nezákonného či neetického jednání, nebo jednání, které narušuje veřejný pořádek nebo se přičí dobrým mravům. Poskytovatel je také oprávněn zrušit účet Partnera na webu v případě, že účet není využíván po dobu delší než 6 měsíců, nebo v případě, že Partner, i přes upozornění, opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo VOP, nebo porušil takové povinnosti závažným způsobem.
  - 10.13 Poskytovatel není odpovědný za zneužití přihlašovacích údajů k účtu Partnera obdržených při zřízení účtu a zadání objednávky Služeb na webu Poskytovatele.
  - 10.14 V případě vzniku odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která vznikla Partnerovi, kdy není tato odpovědnost vyloučena VOP, smlouvou nebo zákonem, má Poskytovatel povinnost uhradit pouze prokazatelně vzniklou škodu, přičemž maximální výše náhrady je omezena **do výše šestinásobku měsíční ceny za poskytovanou službu**, které se způsobená škoda týká. Partner se tímto výslovně vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která přesáhne uvedený rozsah, a to i v případě, že je vzniklá škoda vyšší.

## 11. Práva a povinnosti Partnera

- 11.1 Partner je povinen se před uzavřením smlouvy seznámit s Podmínkami objednávaných služeb a s obsahem VOP.
- 11.2 Partner je povinen provést veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb a odpovídá za následky, pokud k zneužití služeb porušením této povinnosti dojde.
- 11.3 Partner je v plném rozsahu odpovědný za data, která ukládá na úložištích Poskytovatele. Partner není odpovědný pouze za data, která do tohoto prostoru vloží Poskytovatel. Dále je Partner v plném rozsahu odpovědný za způsob i účel, jakým služby využívá, včetně důsledků, které z toho vyplývají.
- 11.4 Partner je povinen Poskytovatele písemně informovat o hrozbě vzniku škody a její možné výši neprodleně

poté, co se o takové hrozbě dozví, nebo se o ní dozvědět měl a mohl. Porušením této povinnosti zaniká Partnerovi právo na jakoukoli náhradu škody a vzniká mu povinnost nahradit škodu, která byla způsobena Poskytovateli.

11.5 Partner má povinnost při využívání Služeb zdržet se činností, které:

- jsou v rozporu s právním řádem České republiky, platnými mezinárodními úmluvami a smlouvami, dobrými mravy nebo veřejným pořádkem,
- porušují autorská, průmyslová, patentová práva nebo přímo či nepřímo poškozují jakákoli jiná práva třetích osob, včetně ústavně garantovaných práv a základních svobod,
- ohrožují soukromí nebo bezpečnost jiných systémů, osob, subjektů nebo internetu,
- přetěžují infrastrukturu nebo technická zařízení Poskytovatele nebo třetích stran.

11.6 U služeb elektronických komunikací je (kromě povinností Partnera v bodě 11.5) za zneužití Služby považováno zejména:

- rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení nesouvisejících se Službami, které Partner příjemcům poskytuje, nemá-li k zasílání těchto zpráv a obchodních sdělení od příjemců výslovný souhlas, který je povinen ukládat a na vyžádání Poskytovateli doložit,
- hromadné rozesílání zpráv, obsahujících nepravdivé či jinak klamavé informace, odkazy na podvodné webové stránky, nebo jsou zprávy nástrojem nekalých praktik jejich odesílatele.

11.7 Partner je povinen zdržet se veškerého jednání, které by mohlo vést k přetížení systémů Poskytovatele, ke změně zdrojového kódu systémů Poskytovatele či jinému narušení jejich integrity, nebo jakémukoli jinému obdobnému narušení bezpečnosti nebo funkčnosti systémů Poskytovatele. V případě, že Partner tuto povinnost poruší, je Poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu s Partnerem s okamžitou platností a ihned přerušit veškeré poskytování Služeb Partnerovi bez jakékoli náhrady.

11.8 Partner je při změně svých údajů poskytnutých Poskytovateli a vedených v rámci účtu na webu Poskytovatele povinen tyto údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat. V případě, že informace nebudou aktualizovány, je Partner odpovědný za případnou vzniklou škodu.

11.9 Partner je povinen učinit všechna opatření, která po něm lze rozumně požadovat, k ochraně přihlašovacích údajů ke svému účtu na webu Poskytovatele a zachovávat mlčenlivost ohledně těchto údajů. Partner není oprávněn umožnit využívání přihlašovacích údajů osobám, které nejsou oprávněny Partnera zastupovat. Osoby, které jsou oprávněny Partnera zastupovat, jsou povinny tuto skutečnost doložit Poskytovateli v souladu s právními předpisy. Partner je při porušení tohoto ustanovení odpovědný za případnou škodu vzniklou zneužitím těchto údajů.

11.10 Partner má při používání Služeb povinnost zamezit porušování dobrých mravů a veřejného pořádku, platných právních předpisů i VOP prostřednictvím jeho účtu na webu Poskytovatele. Partnerovi není dovoleno bez souhlasu Poskytovatele založení více účtů na webu Poskytovatele.

## 12. Odstoupení od smlouvy

12.1 V případě, že je smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, například Poskytovatelem akceptované Partnerovy objednávky vytvořené na webu Poskytovatele, má Partner v případě, že je spotřebitelem (viz odst. 2.5 těchto VOP), právo od smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku odstoupit do 14 dnů od vzniku smluvního vztahu bez uvedení důvodu.

12.2 Partnerovi, který je spotřebitelem, je umožněno uplatnit právo na odstoupení od smlouvy prostřednictvím vzorového **formuláře pro odstoupení od smlouvy**, který je dostupný ke stažení na webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel Partnerovi bez zbytečného odkladu písemně přijetí odstoupení od smlouvy potvrdí.

12.3 V souladu s § 1837 občanského zákoníku není možné odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, pokud bylo poskytování služeb zahájeno před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Poskytovatel před uzavřením smlouvy informoval Partnera, že v takovém případě nemůže od smlouvy odstoupit. Obdobně není možné odstoupit od smlouvy o dodání digitálního obsahu (SW aplikace apod.), pokud nebyl dodán



na hmotném nosiči, byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Partnera před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Poskytovatel před uzavřením smlouvy sdělil Partnerovi, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy. Poskytovatel tímto upozorňuje Partnera, že v takových případech nemůže od smlouvy odstoupit.

- 12.4 Pokud Partner jako spotřebitel odstoupí od smlouvy v souladu s čl. 12.1. až 12.3., smlouva se od počátku ruší a Poskytovatel vrátí Partnerovi bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od přijetí písemného oznámení Partnera o odstoupení od smlouvy, platby, které od Partnera na základě smlouvy obdržel. Tyto platby jsou Partnerovi vráceny stejným způsobem, jakým je Poskytovatel od Partnera obdržel, pokud není dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.

### 13. Technická podpora služeb (SLA)

- 13.1 Poskytovatel umožňuje Partnerům využívat Technickou podporu Poskytovatele pro hlášení a odstraňování chybových stavů a nefunkčností u poskytovaných služeb, a to výhradně za podmínek stanovených ve smlouvě a v těchto VOP.
- 13.2 Poskytovatel u svých služeb poskytuje Partnerům určitou úroveň technické podpory obecně označované jako Services Level Agreement (zkráceně SLA). ve dvou časových režimech:
- 8x5, tj. pouze v pracovních dnech (mimo svátky, So a Ne), v pracovní době
  - 24x7, tj. nepřetržitě, 365 dní v kalendářním roce,
- 13.3 Poskytovatel u poskytovaných služeb Partnerům garantuje následující parametry – SLA:
- dostupnost Služby za kalendářní měsíc,
  - dobu reakce Poskytovatele na ohlášení závady,
  - dobu odstranění závady.
- 13.4 Partner je oprávněn kontaktovat Technickou podporu Poskytovatele za účelem řešení funkčnosti Služby, zejména v případech, kdy je Služba nedostupná nebo vykazuje chybové stavy na:
- telefonu: **234 493 130** (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hod.)
  - e-mailu: [support@comverga.com](mailto:support@comverga.com).
- 13.5 Ohlášení závad musí být učiněno v českém nebo anglickém jazyce, pokud Poskytovatel nestanoví jinak. Na žádosti v jiných jazycích není Poskytovatel povinen reagovat, a jejich akceptace tak závisí výhradně na uvážení Poskytovatele.
- 13.6 V případě, že se prokáže problém na straně Partnera, bude se jednat o běžnou placenou službu.
- 13.7 Služby Technické podpory (SLA) se výslovně nevztahují:
- na řešení problémů koncových zákazníků Partnera (tzv. zákaznická podpora), na školení, poradenství nebo obchodní konzultace. Tyto služby je však možné sjednat na základě zvlášť uzavřené dohody nebo přímo ve smlouvě mezi Partnerem a Poskytovatelem,
  - na řešení incidentů nebo závad způsobených užíváním Služby způsobem jiným, než v souladu s Podmínkami a těmito VOP a prováděním jakýchkoli neoprávněných změn, konfigurací nebo zásahů do Služby,
  - na řešení potíží se softwarem nebo službami třetích stran a řešení technických problémů souvisejících s nastavením hardwaru nebo nastavením systémů Partnera nebo jiných osob užívajících Službu.
- 13.8 Časová náročnost technické podpory, a tedy i její cena, závisí na jejích parametrech, tj. na její úrovni, na požadované dostupnosti služby, na době reakce a na době odstranění chybového stavu, které Partner pro jednotlivé služby nebo službu jako celek požaduje.
- 13.9 Úroveň technické podpory, obecné definice priorit chybových stavů služeb, garantovaných parametrů služeb i jejich definice nebo princip výpočtu dostupnosti jsou **pro telekomunikační služby** popsány v dokumentu **Specifikace technické podpory služeb – SLA** dostupném na webu Poskytovatele.

Konkrétní parametry SLA a ceny za podporu u dílčích služeb jsou uvedeny v Podmínkách jednotlivých Služeb.

#### 14. Ochrana obchodních informací

- 14.1 Pokud smluvní strany uzavřely samostatnou dohodu o mlčenlivosti, resp. důvěrnosti informací (NDA), má taková dohoda přednost před tímto článkem.
- 14.2 Veškeré informace, které si smluvní strany sdělily nebo se jinak dozvěděly při uzavírání smlouvy a jejím plnění se považují za důvěrné. Za důvěrné informace se považují např. informace vytvářené a zpracovávané v souvislosti s užíváním Služeb, informace o zabezpečení provozovaných technologií, informace o cenách, finanční informace nebo veškeré osobní údaje (OÚ) Partnera případně jeho zákazníků.
- 14.3 Důvěrnými informacemi nejsou informace veřejně dostupné a informace, která se druhá strana prokazatelně dozvěděla jinak než v souvislosti se smlouvou, resp. poskytováním Služeb.
- 14.4 Strany jsou povinny o důvěrných informacích zachovávat naprostou mlčenlivost a nesdělovat je žádným třetím osobám. Strany však mohou důvěrné informace poskytnout:
- třetí osobě, pokud je k tomu zmocňuje právní předpis,
  - externím spolupracovníkům a subdodavatelům, pokud je poskytnutí důvěrné informace nezbytné ke splnění legitimního účelu, který úzce souvisí se smlouvou (např. dodávka části Služeb, konzultace, účetnictví apod.)

V těchto případech musí smluvní strana zajistit ochranu důvěrných informací u jejich příjemce.

#### 15. Ochrana a zpracování osobních údajů (OÚ)

- 15.1 Partner uzavřením smlouvy potvrzuje, že je srozuměn s podmínkami ochrany osobních údajů, že vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním, a že je v celém rozsahu akceptuje.
- 15.2 Poskytovatel je správcem osobních údajů Partnera (dále jen Správce) podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: "GDPR"). Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s právními předpisy, zejména zákonem 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů.
- 15.3 Osobními údaji jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, tj. fyzickou osobou, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- 15.4 Pro uzavření smlouvy jsou vyžadovány nezbytné osobní údaje:
- u právnické osoby (PO) obchodní název firmy, adresa sídla nebo sídlo organizační složky v ČR, IČO, jméno / jména, příjmení a bydliště osob oprávněných zástupců,
  - u fyzické osoby (FO) jméno a příjmení, adresa bydliště nebo sídla firmy v ČR, IČO, bylo-li přiděleno, nebo rodné číslo, případně datum narození.
- 15.5 Účelem zpracování osobních údajů je uzavření smlouvy s Partnerem a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Partnerem. Účelem zpracování osobních údajů je dále zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit souvisejících s poskytovanými Službami. Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů je plnění smlouvy, plnění právní povinnosti Správce a oprávněný zájem Poskytovatele zpracovávat osobní údaje pro účely přímého marketingu.
- 15.6 Poskytovatel pro plnění služby může používat služeb subdodavatelů, kteří byli prověřeni z hlediska bezpečného zpracování osobních údajů a Poskytovatel s nimi uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů, podle které subdodavatel odpovídá za řádně zabezpečení prostředků při zpracování, tj. zařízení (HW) a aplikací (SW), a nese vůči Partnerovi přímou odpovědnost za únik či narušení osobních údajů.
- 15.7 Poskytovatel ukládá osobní údaje Partnera po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících

ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Partnerem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů. Poskytovatel (jako poskytovatel služeb) má právní důvod k dalšímu zpracování (ukládání) osobních údajů i po ukončení smluvního vztahu s Partnerem podle platné legislativy a regulačních opatření, kterými jsou daňové předpisy, reklamační řízení, informace pro orgány činné v trestním apod.

- 15.8 Partner má právo požadovat od Poskytovatele přístup ke svým osobním údajům, opravu osobních údajů, popřípadě omezení zpracování. Partner má právo na výmaz osobních údajů. Dále má Partner právo vznést námitku proti zpracování a právo na přenositelnost údajů k jinému poskytovateli.
- 15.9 Partner má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.
- 15.10 Partner nemá povinnost osobní údaje poskytnout. Poskytnutí osobních údajů je však nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy a bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít ze strany Poskytovatele a Služby poskytovat.
- 15.11 Ze strany Poskytovatele nedochází při zpracování OÚ k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR.
- 15.12 Poskytovatel na svých webových stránkách používá nezbytné cookies nutné pro zajištění jejich provozu a internetových služeb. Pro použití těchto cookies není vyžadován souhlas.
- 15.13 Pro použití ostatních souborů cookies (analytické a marketingové) je vždy vyžadován výslovný souhlas návštěvníka stránek. Cookies spadající do této kategorie jsou využívány zejména pro anonymní sledování návštěvnosti a činnosti návštěvníků na webových stránkách Poskytovatele.

## **16. Práva a povinnosti Správce a Zpracovatele OÚ**

- 16.1 Poskytovatel může být u některých služeb ve vztahu k osobním údajům Zpracovatelem a Partner pak Správcem těchto údajů, u jiných služeb Poskytovatel zpracovává pouze provozní údaje a údaje pro vyúčtování s Partnerem. Vztah mezi Poskytovatelem a Partnerem a jejich povinnosti ve vztahu k ochraně OÚ, resp. jejich role, jsou specifikovány v Podmínkách služby.
- 16.2 Tyto VOP upravují vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů, ke kterým Poskytovatel získal přístup v rámci plnění smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Partnerem.
- 16.3 Informace o platebních prostředcích u platebních služeb nejsou předmětem zpracování. Osobními údaji o platebních kartách při provádění platebních transakcí prostřednictvím zabezpečené platební brána a disponuje příslušná bankovní instituce (banka) spravující platební účet Poskytovatele.
- 16.4 Citlivé údaje, jak jsou definovány v platné právní úpravě osobních údajů (čl. 9 GDPR), se neshromažďují, nezpracovávají a neukládají.
- 16.5 Poskytovatel bude pro Partnera zpracovávat OÚ pouze na základě pokynů Partnera v roli Správce a pouze za účelem poskytování Služby Partnerovi, případně jeho koncovým zákazníkům.
- 16.6 Poskytovatel dále shromažďuje provozní a lokalizační údaje o poskytovaných službách. Tyto údaje Poskytovatel pořizuje a zpracovává po dobu platnosti smluvního vztahu s Partnerem v souladu s platnými právními předpisy výhradně pro zabezpečení řádného poskytování služeb a zajišťuje jejich ochranu.
- 16.7 Poskytovatel jako Poskytovatel služeb má právní důvod k dalšímu zpracování (ukládání) osobních údajů i po ukončení smluvního vztahu s Partnerem podle platné legislativy a regulačních opatření, kterými jsou daňové předpisy, reklamační řízení, informace pro orgány činné v trestním apod.
- 16.8 Osobní údaje je možné zpracovávat pouze na pracovištích Poskytovatele, je-li Zpracovatelem, nebo jeho subdodavatelů podle odst. 16.10 těchto VOP, a to pouze na území Evropské unie.
- 16.9 Partner uděluje povolení se zapojením subdodavatele jakožto dalšího zpracovatele. Partner dále uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit do zpracování dalšího zpracovatele osobních údajů, Poskytovatel však musí Partnera písemně informovat o všech zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout Partnerovi možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné

povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v těchto podmínkách.

16.10 Poskytovatel se zavazuje, že zpracovávání osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

- a) Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy a na základě pokynů Partnera, tj. pro výkon veškerých činností potřebných pro poskytování služeb Poskytovatele.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.
- c) Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.
- d) Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá interním bezpečnostním předpisům Poskytovatele.
- e) K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele a subdodavatelů dle odst. 16.9 těchto podmínek, které budou mít Poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem.
- f) Oprávněné osoby Poskytovatele, které zpracovávají osobní údaje podle těchto podmínek, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení. Poskytovatel zajistí jejich prokazatelné zavázání k této povinnosti. Poskytovatel zajistí, že tato povinnost pro Poskytovatele i oprávněné osoby bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu k Poskytovateli.
- g) Poskytovatel i Partner si budou vzájemně nápomocni prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Partnerovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v GDPR; stejně tak při zajišťování neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů a služeb zpracování OÚ, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
- h) Po ukončení poskytování plnění, které je spojeno se zpracováním OÚ, je Poskytovatel povinen všechny osobní údaje vymazat, nebo je vrátit Partnerovi, pokud nemá povinnost uložit osobní údaje na základě platných právních předpisů.

16.11 Partner se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z těchto podmínek a poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění těchto podmínek.

16.12 Konkrétní podmínky jako kategorie zpracovávaných OÚ, účely jejich zpracování a vztah mezi Poskytovatelem a Partnerem a jejich povinnosti ve vztahu k ochraně OÚ jsou popsány v dokumentu Podmínky, které platí pro dílčí poskytovanou službu.

## 17. Reklamace služeb

17.1 Partner může podat reklamaci proti

- dostupnosti a kvalitě poskytované Služby
- vyúčtování ceny za Služby
- funkčnosti Služby nebo zařízení pronajatého nebo zakoupeného od Poskytovatele
- porušení pravidel při převodu služeb mezi operátory (paušální náhrady).

17.2 Reklamaci je nutné podat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 3 měsíců od doby, kdy se o reklamované skutečnosti Partner dozvěděl nebo mohl dozvědět. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit

do 1 měsíce od jejího obdržení na kontaktní adrese Poskytovatele, ve zvláště složitých případech do 3 měsíců od obdržení reklamace.

- 17.3 Odvolacím místem pro zamítnuté reklamace jsou úřady pověřené regulací poskytování některých služeb – viz bod 2.7 těchto VOP.
- 17.4 Podrobnosti k vyřizování reklamací, včetně tzv. paušálních náhrad při porušení pravidel při přenosu služeb mezi operátory stanoví dokument Reklamační řád a paušální náhrady, dostupný na webových stránkách Poskytovatele.

## 18. Řešení sporů

- 18.1 Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním služeb, se řídí legislativou platnou v zemi sídla Poskytovatele.
- 18.2 Smluvní strany sjednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory vyplývající ze závazkových vztahů upravených těmito VOP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat u služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele, u ochrany OÚ má pravomoc Úřad pro ochranu osobních údajů a v případech kdy je Partner spotřebitelem, může se obrátit na Českou obchodní inspekci.
- 18.3 Spory v obchodních věcech náležející do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele.

## 19. Závěrečná ustanovení VOP

- 19.1 Ukončení platnosti a účinnosti smlouvy a služeb se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto VOP, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 19.2 Pokud se některá z ustanovení těchto VOP nebo smlouvy stanou neplatnými, nebude to mít vliv na platnost těchto VOP jako celku nebo na platnost smlouvy.
- 19.3 VOP a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástmi těchto dokumentů nebo jsou uvedeny v textu těchto VOP, se stávají nedílnou součástí smlouvy. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
- 19.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo Všeobecné podmínky a ceny jednostranně měnit, případně podmínky poskytování služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit, zejména v případech změn právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací a platebních služeb malého rozsahu.
- 19.5 Uzavřením smluvního vztahu Partner potvrzuje, že se s jednotlivými smluvními dokumenty seznámil, že jim rozumí, souhlasí s nimi a bude dodržovat podmínky v nich uvedené.
- 19.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2022.