

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy)

1.1. (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy)

Všeobecné podmínky pro poskytování služby GoSMS (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“ upravují zejména postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služby spočívající v hromadném rozesílání informačních SMS (dále jen „Služba“) mezi TERMS a.s., IČ: 14499037, se sídlem Planá 67, 370 01 pošta České Budějovice 1, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1236 (dále také jen „TERMS a.s.“, popř. „Poskytovatel“), poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací a Zákazníkem (dále také jen „Zákazník“), postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavírané se Zákazníkem. Nedílnou součástí Smlouvy je pak i Ceník Služeb GoSMS (dále jen „Ceník“) a Reklamační řád GoSMS (dále jen „Reklamační řád“). Hovoří-li se dále o plnění povinností ze Smlouvy, zahrnuje to taktéž plnění povinností obsažených v těchto Podmínkách, Ceníku a Reklamačním řádu. Odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě však mají přednost před obsahem těchto Podmínek. Uzavřením Smlouvy vyjadřuje Zákazník s Podmínkami, Ceníkem a Reklamačním řádem souhlas a potvrzuje, že se s těmito seznámil. TERMS a.s. je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (veřejně dostupné telefonní služby a služby přenosu dat) dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále také jen „ČTÚ“) č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb

2.1. (Uzavření Smlouvy)

Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smlouvu je možné uzavřít na základě toho, že Zákazník na internetových stránkách Poskytovatele (tj. prostřednictvím internetových stránek www.gosms.cz) provede registraci vyplněním registračního formuláře, čímž vytvoří svůj uživatelský účet v Samoobsluze GoSMS. Pokud s tím bude Poskytovatel souhlasit, je v konkrétním případě možné taktéž písemné uzavření Smlouvy, zejména na základě individuální nabídky učiněné Poskytovatelem v důsledku písemné či jinak učiněné poptávky Zákazníka (když Poskytovatel je však oprávněn trvat na uzavření Smlouvy prostřednictvím registrace a vyplnění registračního formuláře dle věty předcházející). Náklady na užití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby (tj. Zákazník v případě uzavírání Smlouvy prostřednictvím internetu hradí jen náklady internetového připojení dle smlouvy uzavřené s jeho aktuálním poskytovatelem internetového připojení).

V rámci registrace Zákazník vyplní údaje vyžadované v rámci registrace jako povinné.

Zákazník taktéž uvede, pokud by Smlouvu uzavíral jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání. V případě, že Zákazník neuvede, že Smlouvu uzavírá jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, může být v daňových dokladech, které mu bude Poskytovatel v souvislosti s touto Smlouvou vystavovat, výslovně uvedeno, že se dle prohlášení Zákazníka Smlouva jeho podnikatelské činnosti netýká.

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se dále považuje osoba zapsaná v obchodním rejstříku již na základě samotného zápisu v obchodním rejstříku. Má se taktéž za to, že podnikatelem je osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle zákona.

Pokud Zákazník v rámci registrace uvede své IČ, pak platí, že se registruje jako podnikatel a že uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání. Pokud je Zákazník plátcem DPH, bude Zákazníkem vždy uvedeno i příslušné daňové identifikační číslo (DIČ).

V případě změny registračních údajů je Zákazník povinen tuto změnu oznámit nejpozději do 7 dnů poté, co

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

změna nastala. Zákazník odpovídá Poskytovateli za újmu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých či nesprávných údajů Zákazníkem.

Po provedení registrace, resp. objednávky, probíhá-li tato prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, odešle Poskytovatel Zákazníkovi, potvrzení o provedení registrace, resp. objednávky, na e-mailovou adresu Zákazníka, kterou Zákazník uvedl pro účely vzájemné komunikace s Poskytovatelem.

Potvrzením o provedení registrace ze strany Poskytovatele ještě nedochází k uzavření Smlouvy. Po potvrzení registrace Poskytovatel kontaktuje Zákazníka za účelem ověření Zákazníkem uvedených údajů. Potvrzení o uzavření Smlouvy Zákazník obdrží od Poskytovatele telefonicky či e-mailem teprve na základě provedeného ověření, pokud bude Poskytovatel s uzavřením Smlouvy souhlasit. Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel a Zákazník zavazují k dodržování těchto Podmínek a dalších dokumentů uváděných v čl. 1. těchto Podmínek.

Zákazník výslovně souhlasí s tím, že mu bude umožněno užívat Službu před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy dle bodu 8.5 těchto Podmínek.

Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy se Zákazníkem, a to zejména v případech, kdy Zákazník má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu vůči Poskytovateli; Zákazník měl v minulosti neuhrazené závazky po splatnosti vůči Poskytovateli; se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek Zákazníka; Poskytovatel by z technických nebo z jiných důvodů nemohl splnit závazky ze Smlouvy vůči Zákazníkovi; je dán důvodný předpoklad, že by Zákazníkem nebyly řádně plněny závazky ze Smlouvy; Zákazník zneužil nebo se pokusil zneužít Službu Poskytovatele; Zákazník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo z jiných opodstatněných důvodů odmítne Poskytovatel se Zákazníkem Smlouvu uzavřít. Důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel Zákazníkovi.

2.2. (Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany Poskytovatele a změna Smlouvy dohodou)

Smlouva obsahuje (popřípadě ve spojení s Podmínkami, Ceníkem a Reklamačním řádem či dalšími smluvními dokumenty) zejména identifikační údaje smluvních stran, specifikaci Služby, cenu, informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, dobu trvání Smlouvy a výpovědní dobu, podmínky pro obnovení a ukončení Služby, způsob uplatnění reklamace vad poskytované Služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté Služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, ujednání o náhradě újmy a vrácení peněz, která budou použita v případě přerušení poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele, a způsob vyrozumění Zákazníka o změně smluvních podmínek. Absence některé z těchto skutečností nečiní Smlouvu neplatnou, budou-li i tak dostatečně určena práva a povinnosti smluvních stran a budou-li v ní obsaženy náležitosti vyžadované pro platné uzavření Smlouvy právními předpisy.

Poskytovatel je oprávněn uzavřené Smlouvy, tj. včetně zejména Podmínek, Ceníku a Reklamačního řádu, jednostranně měnit, a to ohledně způsobů a důvodů provádění změn Smlouvy, možností jednostranné změny Smlouvy ze strany Poskytovatele, sjednávání dodatků Smlouvy, specifikace Služby, ceny Služby, způsobu a podmínek účtování Služby (zejména včetně stanovení zúčtovacích období, termínů splatnosti a sankcí za prodlení s úhradou), způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služby, a to včetně změn či ukončení poskytování Služby, technických, bezpečnostních a jiných opatření při poskytování Služby, postupů a nároků při zneužití Služby Zákazníkem či třetí osobou, rozsahu práv a povinností Zákazníka či Poskytovatele, cenových limitů, využívání a funkcí Samoobsluhy GoSMS, podmínek užívání zařízení Zákazníka a požadavků na takové užívání, odpovědnosti za újmu, podmínek a výše úhrad, podmínek přerušení či omezení dostupnosti Služby, uplatňování a vyřizování reklamací, vyřizování a odstraňování nefunkčností a závad, bezpečnostních opatření a zabezpečení, zneužívání služeb, ochrany majetku a práv Poskytovatele a povinností Zákazníka při ochraně majetku a práv Poskytovatele, trvání Smlouvy, podmínek a způsobu ukončení Smlouvy, omezení poskytování Služeb, zákaznické podpory, kontaktních míst a údajů, způsobu doručování a komunikace, výhrad ve vztahu k právním předpisům, uplatňování a vymáhání nároků ze strany Poskytovatele (včetně ujednání o rozhodném právu a soudní příslušnosti), zpracování osobních údajů, ochraně osobních údajů, oznamování změn a nových skutečností na straně Zákazníka, a dále v částech, kde znění Podmínek či jiných dokumentů, které jsou součástí Smlouvy, vyplývá z právních předpisů, rozhodnutí soudu či správního orgánu (popř. jsou alespoň právními předpisy, rozhodnutím soudu či

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

správního orgánu konkrétní záležitosti týkající se vztahu Poskytovatele a Zákazníka upraveny, byť je možná odlišná úprava obsažená ve Smlouvě). Poskytovatel je oprávněn podmínky poskytování Služby taktéž jednostranně ukončit, čímž bude taktéž ukončena Smlouva v rozsahu těchto konkrétních ukončených podmínek.

Poskytovatel je výše uvedené oprávněn měnit z důvodů změny vstupních nákladů, zavádění nových technologií, změny obchodní strategie týkající se Služby, zavedení nových služeb a změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací, změny právní úpravy, v důsledku rozhodnutí soudu či správního orgánu. Poskytovatel je povinen o takové změně Zákazníka nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to e-mailem zaslaným na e-mailovou kontaktní adresu Zákazníka, a to včetně informace o právu Zákazníka ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, které mu náleží v případech, kdy se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. V případě, že Zákazník po oznámení změny Smlouvy ve smyslu § 63 odstavce 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích Smlouvu do účinnosti změny nevypoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje; v případě, kdy Zákazník po oznámení takové změny Smlouvu do účinnosti změny vypoví, pak je Smlouva ke dni nabytí účinnosti této změny ukončena (když se takto sjednává speciální výpovědní doba).

Zákazník nemůže být takovým to způsobem postižen, či jakkoliv sankcionován.

2.3. (Popis Služby)

Služba GoSMS slouží k hromadnému rozesílání informačních SMS. Prostřednictvím GoSMS je možné rozesílat zejména SMS informační (informování zákazníků, občanů, zaměstnanců a dalších subjektů o jakékoliv akci, události či nenadálé situaci), SMS notifikační (informování zákazníků a dalších subjektů o stavu objednávek, zasílání přihlašovacích údajů, informace o stavu doručení zboží a řada dalších), SMS marketingové (propagace produktů nebo služeb), SMS soutěžní (zapojení klientů Zákazníka do interakce se značkou Zákazníka), apod. Poskytovatel Služby neodpovídá za obsah a charakter SMS. Je výlučně odpovědností Zákazníka, aby zajistil a byl schopen prokázat své oprávnění k využití telefonních čísel konkrétních osob (kontaktů) coby osobního údaje.

2.4. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb

2.4.1. (Důvody pro dočasné přerušení poskytování Služby či omezení její dostupnosti)

Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit poskytování Služby či omezit její dostupnost z následujících důvodů:

- (i) Jestliže Zákazník přes upozornění poruší podmínky Smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestliže nezaplatí cenu dle Ceníku ve lhůtě její splatnosti;
- (ii) V případě překročení limitu, nebo pokud bude limit v daném zúčtovacím období dosažen;
- (iii) Poskytne-li Zákazník nesprávné údaje (zejména ve smyslu čl. 2.1. těchto Podmínek) nebo nenahlásí-li změnu svých údajů;
- (iv) V případě zneužití Služby či důvodného podezření na zneužití Služby, či vznikne-li důvodné podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu s úmyslem Služby nehradit;
- (v) Jestliže Zákazník nespĺňuje podmínky pro čerpání Služeb, nebo nespĺňuje podmínky pro umožnění dobítí kreditu či není oprávněn plnit Smlouvu;
- (vi) V případě výskytu technických závad na veřejné komunikační či telefonní síti či v případě rizika výskytu takových závad, a z jiných závažných technických nebo provozních důvodů;
- (vii) V případě krizového stavu, zejména živelných pohrom, teroristických útoků, epidemií, ohrožení bezpečnosti státu, či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení dostupnosti služeb elektronických komunikací;

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

- (viii) V případě plánovaných technických odstávek, při údržbách, technických kontrolách, revizích, opravách na technických zařízeních či prostorách, jejichž prostřednictvím se Služba poskytuje nebo z důvodu výpadku elektrické energie;
- (ix) V případě, že Zákazník nepřevzal, popř. se mu nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, či jiné listiny na poslední adresu sdělenou Zákazníkem nebo Zákazník odmítl převzetí listin;
- (x) Pokud dojde k neobvykle vysokému provozu, nebo k neobvyklému druhu provozu. O takovémto opatření, které zejména chrání Zákazníka před zneužitím Služby, Poskytovatel Zákazníka informuje zejména např. prostřednictvím SMS;
- (xi) V případě, že bude ze strany Poskytovatele vyhodnocen stav, kdy by nedošlo k přerušení či omezení poskytování Služeb dle Smlouvy jako rizikový;
- (xii) V případě narušení bezpečnosti Služby, nebo při zjištění ohrožení nebo zranitelnosti Služby;
- (xiii) Poskytovatel obdrží od příjemce SMS zprávy, která byla odeslána Zákazníkem prostřednictvím Služby za využití identifikátoru Poskytovatele, stížnost na neoprávněné zasílání SMS; nebo
- (xiv) V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

Odstraní-li Zákazník závadný stav dle výše uvedených ustanovení čl. 2.4.1. těchto Podmínek před uplynutím k tomu stanovené lhůty (pokud byla lhůta stanovená), dojde k obnovení poskytování Služby ze strany Poskytovatele v původním rozsahu.

2.4.2. (Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb)

Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb či omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.4.1. těchto Podmínek. Poskytovatel také není povinen nahradit Zákazníkovi újmu, která mu případně vznikne v důsledku snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb.

2.4.3. (Riziko výpadků a opatření Zákazníka k minimalizaci vzniku újmy, neexistence garancí či záruk nad rámec garancí zákonných)

Zákazník bere na vědomí, že poskytování služeb tohoto charakteru (tj. služeb elektronických komunikací) je spojeno s určitým rizikem výpadků a přerušení poskytování služeb a takové riziko vědomě akceptuje. Zákazník se proto zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku újmy na své straně v souvislosti s užíváním Služby. Poskytovatel se zavazuje učinit veškerá dostupná opatření, aby obnovil dostupnost a kvalitu Služby v co nejkratším čase.

Poskytovatel neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které případně nad rámec právních předpisů Poskytovatel výslovně poskytne.

2.4.4. (Opravy, údržba a úpravy sítě; pokrytí signálem a dostupnost Služeb)

Provádění servisních činností může mít v některých případech za následek dočasné omezení dostupnosti Služby, o čemž však Poskytovatel vhodným způsobem a bez zbytečných odkladů vyrozumí své Zákazníky. Poskytovatel se zavazuje oznámit Zákazníkovi případné plánované technické odstávky alespoň 48 hodin předem formou oznámení odeslaného na e-mail Zákazníka, pokud bude o plánovaných technických odstávkách od třetích stran (dodavatelů) včas informován či nebudou takovému oznámení bránit jiné skutečnosti.

Dostupnost Služby je odvislá od parametrů síťových operátorů v dané zemi příjemce SMS. Dostupnost Služby (v podobě doručování SMS příjemcům) je závislá na šíření rádiových vln, které může být ovlivněno celou řadou faktorů. Nelze za všech okolností zaručit dostupnost mobilního signálu na všech místech, a to ani v oblastech, které by měla být signálem mobilního operátora standardně pokryté. V případě, že některá místa nejsou mobilním signálem pokryta, nelze to považovat za vadu poskytované Služby a tato skutečnost nezakládá Zákazníkovi žádná práva či nároky.

Zákazník bere rovněž na vědomí skutečnost, že prostřednictvím sítě elektronických komunikací mohou být poskytovány taktéž jiné služby než Služba GoSMS. Aby bylo zabráněno naplnění kapacity či jeho překročení, je postupováno tak, že jsou přednostně poskytovány hlasové služby před službami datovými. V případě, že

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

dojde k naplnění kapacity připojení u datových služeb, dochází k omezení rychlosti připojení všech uživatelů sítě.

2.4.5. (Samoobsluha GoSMS)

Informace o stavu Služby, o čerpání Služby, důležitá sdělení Poskytovatele a některé další informace související s poskytovanou Službou nalezne Zákazník ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoSMS (dále jen „Samoobsluha GoSMS“) na app.gosms.cz. Přístupové údaje do svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoSMS obdrží Zákazník na svůj email, který Zákazník sdělí v souvislosti s uzavíráním Smlouvy. V případě, kdy Zákazník nesdělí Poskytovateli v souvislosti s uzavíráním Smlouvy svůj email (např. v případě, kdy by Smlouvu uzavíral v listinné podobě) sdělí Poskytovatel Zákazníkovi přístupové údaje do jeho zákaznického účtu v Samoobsluze GoSMS na email Zákazníka poté, co Zákazník Poskytovateli svůj email dodatečně sdělí. Poskytovatel je oprávněn učinit ověření toho, zda se skutečně jedná o email sdělený Zákazníkem (např. pomocí ověřovacího kódu zasláného Zákazníkovi prostřednictvím SMS, apod.).

2.4.6. (Změna funkční nebo technické specifikace Služby)

Poskytovatel je taktéž oprávněn jednostranně obměnit nebo změnit funkční nebo technickou specifikaci Služby nebo vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke Službě.

2.4.7. (Dodatečné způsoby ochrany sítě a Služby)

Ze strany Poskytovatele je možné taktéž zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud je zavedení takové ochrany ve prospěch Zákazníků.

3. Cena a platební podmínky

3.1. (Výše ceny, zveřejňování Ceníku)

Zákazník se zavazuje platit za poskytovanou Službu sjednanou cenu. V případě uzavření Smlouvy provedením registrace prostřednictvím registračního formuláře na stránkách www.gosms.cz je cena vždy stanovena dle Ceníku služeb GoSMS. Aktuální Ceník zveřejňuje Poskytovatel na svých internetových stránkách www.gosms.cz. Zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy seznámil a s tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou Službu Zákazník znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto Podmínek, Ceníkem a Reklamačním řádem.

V případě uzavření Smlouvy na základě individuální nabídky učiněné Poskytovatelem v důsledku písemné či jinak učiněné poptávky Zákazníka se cena řídí individuálními podmínkami sjednanými touto Smlouvou (případně Ceníkem, pokud by ve Smlouvě nebylo ujednáno jinak).

Pokud v Ceníku nebo ve Smlouvě není uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedeny bez DPH. Sazba DPH se řídí platnými právními předpisy.

3.2. (Počátek účtování ceny Služby)

Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služby, není-li dohodnuto jinak. Aktivací Služby je okamžik, kdy je Zákazníkovi umožněno užívání Služby a nikoli okamžik, kdy Zákazník začne Službu skutečně užívat.

3.3. (Změny Ceníku prováděné ze strany Poskytovatele)

Poskytovatel je oprávněn provádět změny Smlouvy, tj. zejména včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu ve smyslu čl. 2.2. těchto Podmínek.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

3.4. Platba formou dobíjení kreditu, tzv. prepaid

3.4.1 (Úhrada ceny jejím stržením z vloženého kreditu)

V případě uzavření Smlouvy provedením registrace prostřednictvím registračního formuláře na stránkách www.gosms.cz, nebude-li sjednáno se Zákazníkem něco jiného, je Zákazník po případném vyčerpání Poskytovatelem stanoveného počtu testovacích SMS před dalším započítáním využívání Služby povinen vložit prostřednictvím svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoSMS kredit ve výši odpovídající nejméně hodnotě Zákazníkem požadované Služby. Služba bude poskytnuta za sjednanou cenu (dle Ceníku) a to vždy pouze v rozsahu odpovídajícímu výši zbývajícíchho kreditu. Zákazník může kredit kdykoliv dobít, a to prostřednictvím platební brány GOPAY, nebo může provést platbu převodem na účet Poskytovatele na základě zálohového listu, který bude Zákazníkovi zaslán na jeho e-mailovou adresu. Veškeré daňové doklady vystavené Poskytovatelem (příp. zálohové listy a zúčtovací faktury) jsou Zákazníkovi přístupné prostřednictvím Samoobsluhy GoSMS. Aktuální výši kreditu si může Zákazník ověřit v Samoobsluze GoSMS.

3.4.2 (Platnost předplaceného kreditu)

Platnost předplaceného kreditu je omezena na dobu 12 měsíců ode dne prvního vložení kreditu. Platnost předplaceného kreditu je prodloužena každým následným dobítím kreditu Zákazníkem o dalších 12 měsíců od doby takového dobítí. Doba platnosti kreditu může být v Ceníku, popř. jiném dokumentu, stanovena delší. Po uplynutí doby platnosti předplaceného kreditu dojde ze strany Poskytovatele vůči Zákazníkovi k zamezení aktivního přístupu ke Službě. Pokud Zákazník do 30 dnů od uplynutí doby platnosti předplaceného kreditu dobije předplacený kredit, pak okamžikem dobítí předplaceného kreditu dojde k obnovení nevyčerpaného kreditu (kreditu, jež zde zůstal nevyčerpaný při uplynutí poslední doby platnosti kreditu). Pokud Zákazník v období od 31. dne od uplynutí doby platnosti předplaceného kreditu do 120. dne od uplynutí doby platnosti předplaceného kreditu dobije předplacený kredit, pak okamžikem dobítí předplaceného kreditu dojde k obnovení poskytování Služby, avšak bez obnovení jakéhokoliv nevyčerpaného kreditu. Pokud Zákazník nedobije předplacený kredit ani do 120 dnů od uplynutí doby platnosti předplaceného kreditu, pak uplynutím této 120 denní lhůty Smlouva končí a její obnovení již není možné, když je však možné uzavření nové Smlouvy. Pokud Zákazník kredit v době jejich platnosti nevyčerpá a nedojde ve smyslu výše uváděných ustanovení k obnově platnosti kreditu, pak se kredit považuje za vyčerpaný a Zákazník nemá vůči Poskytovateli nárok na jakoukoli náhradu.

3.5 Následná, tzv. postpaid fakturace

3.5.1 (Fakturace za zúčtovací období)

V případě uzavření písemné Smlouvy na základě individuální nabídky učiněné Poskytovatelem v důsledku písemné či jinak učiněné poptávky Zákazníka, nebude-li sjednáno se Zákazníkem něco jiného, jsou platby za poskytnutou Službu, včetně pravidelných (např. měsíčních) poplatků, účtovány zpětně za předešlý kalendářní měsíc (když za necele kalendářní měsíce se pravidelné, např. měsíční, poplatky účtují v poměrné části, tj. za každý den), a to vše není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Pokud Službu není možné vyúčtovat, či se nepodaří Zákazníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována pokud možno ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. Pokud by k vyúčtování dle předešlé věty z technických nebo jiných důvodů nedošlo, nevzdává se tím Poskytovatel nároku na zaplacení částky Zákazníkem.

3.5.2 (Jednorázové platby a poplatky)

Jednorázové (zejména aktivační) poplatky za Službu účtuje Poskytovatel Zákazníkovi dle své volby buď v zúčtovacím období (tj. ve faktuře za zúčtovací období) bezprostředně následujícím po zúčtovacím období, v němž byla příslušná Služba spojená s jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby spojené s jednorázovým poplatkem tak, že částka bude splatná nejdříve do 10 dnů od doručení vyúčtování (kdy toto ujednání je speciální vůči čl. 3.5.3 a 3.5.4 těchto Podmínek), a to vše není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

3.5.3 (Vystavení daňového dokladu a datum splatnosti)

Daňový doklad vystavený Poskytovatelem za poskytnutou Službu, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu, popř. zálohovém listu. Zákazník souhlasí s tím, že minimální doba splatnosti uváděná na daňovém dokladu, popř. zálohovém listu, může činit 10 dnů od data jeho vystavení, když daňové doklady a zálohové listy jsou Zákazníkovi odesílány v den jejich vystavení. Pokud by nebyla ve vyúčtování uvedena žádná lhůta splatnosti, je vyúčtování splatné do 30ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

3.5.4 (Doručování vyúčtování a zpoplatnění vyúčtování zasílaných v listinné podobě)

Zákazník může ve Smlouvě zvolit mezi zasíláním fakturace v elektronické, nebo papírové podobě. V případě volby elektronické fakturace budou daňové doklady (faktury) Zákazníkovi zasílány zdarma na jeho e-mail ve formátu PDF. V opačném případě bude daňový doklad (faktura) zasílán poštou v papírové podobě, když pro takový případ Poskytovatel a Zákazník sjednávají, že Zákazník bude hradit administrativní poplatek vždy ve výši 20,66 Kč bez DPH za zaslání každé jednotlivé faktury v papírové podobě. Poplatek dle předcházející věty bude vyúčtován vždy v té faktuře, za jejíž zaslání v papírové podobě bude ve smyslu předcházející věty účtován, když splatnost tohoto poplatku se řídí splatností úhrady Služby, která bude danou fakturou účtována. Zákazník je oprávněn změnit požadovaný způsob doručování faktury, a to písemnou žádostí doručenou Poskytovateli nejpozději 10 dnů před započítáním období, za něž bude vyúčtování příslušnou fakturou prováděno. V případě, že Zákazník ve Smlouvě neoznačí žádný ze způsobů fakturace, bude fakturace prováděna elektronicky. V případě, kdy je daňový doklad zasílán jako poštovní zásilka, má se za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání (když možnost doložení toho, že zásilka došla dříve, však není dotčena). Vyúčtování za Služby dle čl. 3.5.3 těchto Podmínek bude Zákazníkovi doručeno do 15ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté Služby.

3.6. (Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení)

Úctovaná částka se považuje za zaplacenou v případě platby bankovním převodem okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu Poskytovatele. Okamžik, k němuž se částka považuje za uhrazenou, může být pro další způsoby platby stanoven níže v čl. 3.6 těchto Podmínek speciálně.

Poskytovatel akceptuje platbu na účet, inkasem z platební karty prostřednictvím platební brány GoPay, platbu platební bránou GoPay. Vždy se však jedná o dluh donosný (platbu, která je hrazena u Poskytovatele, nikoliv v sídle či bydlišti Zákazníka). Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení s placením a Poskytovatel má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši uvedené přímo v písemné Smlouvě a vedle uvedené smluvní pokuty taktéž úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se v plném rozsahu náhrady jakékoliv újmy.

V případě úhrady platební bránou GoPay je platba provedena (částka uhrazena) v momentě, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zaslané systémem platební brány GoPay.

V případě platby inkasem z platební karty Zákazníka prostřednictvím platební brány GoPay Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku po vystavení vyúčtování z platební karty Zákazníka inkasovat. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo poskytovatele jeho platební karty, bude Poskytovatel oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provádět platbu jiným způsobem. Platba se považuje za zaplacenou okamžikem, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zaslané systémem platební brány GoPay.

Zákazník je přitom oprávněn při založení opakované platby zadat: (i) maximální částku opakované platby, (ii) zda-li je částka fixní nebo variabilní, (iii) datum nebo frekvenci strhávání opakované platby a (iv) zda-li je datum, popř. frekvence strhávání, fixní nebo variabilní.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

3.7. (Možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoSMS)

Poskytovatel zpřístupňuje Zákazníkovi veškeré jemu Poskytovatelem vystavené faktury na svých internetových stránkách app.gosms.cz, s možností Zákazníka prohlížet i tisknout veškeré faktury. Poskytovatel a Zákazník proto sjednali, že každá vystavená faktura se považuje za doručenou Zákazníkovi, nebyla-li mu již dříve doručena e-mailem, v papírové podobě, popř. jinak, 10. dnem po zpřístupnění faktury v uživatelském účtu v Samoobsluze GoSMS (resp. již dříve okamžikem, kdy se Zákazník přihlásil do svého uživatelského účtu v Samoobsluze GoSMS, pokud již byla v době přihlášení daná faktura na daném uživatelském účtu zpřístupněna).

3.8. (Neidentifikované platby)

Variabilní symbol pro provedení platby je vždy uveden na konkrétním vyúčtování. V případě, že nebude platba Zákazníkem řádně označena tak, aby mohl Poskytovatel provést bez nepřiměřených obtíží identifikaci platby, nebude taková platba považována za řádné a včasné provedení úhrady Zákazníkem. Pokud bude moci Poskytovatel identifikovat alespoň to, ve prospěch jakého Zákazníka je platba hrazena, bude platba započtena na nejstarší dluh Zákazníka u Poskytovatele.

3.9. (Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby)

Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnutou Službu či jiných závazků. Zákazník se zavazuje jednat s takovou osobou jako přímo s Poskytovatelem.

4. Podmínky poskytování Služby

4.1 (Aktivace Služby)

Aktivací Služby je okamžik, kdy je Zákazníkovi umožněno užívání Služby a nikoli okamžik, kdy Zákazník začne Službu skutečně užívat. Zákazníkovi je umožněno užívání Služby bezprostředně po provedení ověření Zákazníka ze strany Poskytovatele.

4.2. (Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny Poskytovatele)

Při užívání Služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecně závazné právní předpisy a instrukce Poskytovatele. Zákazník je povinen zejména postupovat v souladu s platnými právními předpisy v oblasti ochrany proti spamu a ochrany osobních údajů. Za případné porušení těchto či jiných právních předpisů při využívání Služby je odpovědný výlučně Zákazník.

4.3. (Postup v případě přerušení či omezení poskytování Služeb)

V souladu s ustanoveními těchto Podmínek je Poskytovatel oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah z důvodů v těchto Podmínkách nebo v zákoně uváděných. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech též poskytnout přiměřenou slevu z ceny Služeb.

4.4. (Kontrola, změna a údržba technického vybavení)

V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah, o čemž bude Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat formou oznámení uveřejněného v Samoobsluze GoSMS. I v těchto případech platí, že pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, Poskytovatel

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

zajistí odstranění překážky bránící využívání Služby a v odůvodněných případech též poskytne přiměřenou slevu z ceny Služeb. Ani zde Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkům újmy, které jim případně vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. (Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob)

Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo jiných osob.

5.2 (Postup při provádění Reklamací a Reklamační řád)

Postup při provádění reklamace kvality Služeb či jejich dostupnosti, jakož i provedení vyúčtování Služeb je upraven Reklamačním řádem. Zákazník prohlašuje, že se s tímto Reklamačním řádem seznámil.

5.3. (Informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka)

O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění poruchy bude Zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch může být doba odstranění poruchy obtížně stanovitelná, když tato je závislá na konkrétní situaci a možnostech odstranění poruchy.

6. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1. (Započetí využívání Služby Zákazníkem)

Zákazník je oprávněn začít využívat sjednanou Službu po její aktivaci. Ve smyslu čl. 3.2 těchto Podmínek se přitom ceny za poskytované Služby začínají účtovat ode dne aktivace Služby. V případě, že Zákazník nezačne sjednanou Službu využívat, nemá to vliv na oprávnění Poskytovatele účtovat cenu Služby (zejména v rozsahu pravidelného měsíčního poplatku, apod.).

6.2. (Zákaz zneužití Služby)

Zákazník nesmí využívat Služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva Poskytovatele, práva jiných Zákazníků či obecně třetích osob, nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních Zákazníků při využívání Služeb. Zákazník nesmí používat své zařízení takovým způsobem, kterým by získal neoprávněné zvýhodnění oproti ostatním Zákazníkům, nebo takovým způsobem, který by mohl vést k porušení nebo poškození funkčnosti mobilní sítě či ohrožení provozu mobilní sítě. Za závažné porušení povinností Zákazníka je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu Služby.

7. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele

7.1. (Doba, na kterou je Smlouva uzavírána)

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě uvedeno, že se uzavírá na dobu určitou. Pokud by byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka, který je spotřebitelem, způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Zákazník, který je spotřebitelem, neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

7.2. (Možnosti ukončení Smlouvy)

Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, výpovědí (která může být učiněna písemně, nebo e-mailem), odstoupením od Smlouvy, uplynutím doby, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

7.3. (Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka)

Zákazník je oprávněn i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět, když výpovědní doba činí 30 dnů a začne běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli, není-li dohodnuto jinak.

7.4. (Výpověď ze strany Poskytovatele)

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

(I) Kdy je vedeno insolvenční řízení vůči Zákazníkovi nebo v případě rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozícím úpadku Zákazníka, zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka, nebo v případě vstupu Zákazníka do likvidace, a v případě, že je vůči Zákazníkovi nařízena exekuce;

(II) Porušení povinnosti Zákazníka stanovené ve Smlouvě nebo v právních předpisech, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 dnů po doručení výzvy ke splnění této povinnosti (možnost ukončit poskytování Služby v případě porušení povinnosti Zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu je speciálně upravena v čl. 8.7 těchto Podmínek);

(III) Pokud Zákazník uvede nesprávné nebo nepravdivé údaje nebo prohlášení, nebo nenahlásil změnu svých údajů;

(IV) Stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u Zákazníka Službu aktivovat; nebo

(V) Stav, kdy Poskytovatel přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služby (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery Poskytovatele, která je podmínkou pro poskytování Služby, když možnost Poskytovatele učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek odstoupení od Smlouvy není dotčena);

(VI) Zákazník v posledních 12 měsících nevyužil Službu;

(VII) Další poskytování dané Služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

Výpovědní lhůta činí v těchto případech 30 dnů a počítá se ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak.

7.5. (Možnost Spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání Poskytovatele)

Zákazník, pokud je spotřebitel a pokud byla Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání Poskytovatele, má právo bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po uzavření Smlouvy.

Lhůta spotřebitele pro odstoupení od Smlouvy však zároveň (bez ohledu na uběhnutí doby dle věty předcházející) neskončí dříve než uplynutím lhůty 14 dnů, která začne běžet ode dne následujícího po dni, kdy byly Zákazníkovi ze strany Poskytovatele poskytnuty v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích. Aby byla lhůta pro odstoupení od Smlouvy dle vět předcházejících dodržena, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty výše uváděné.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s Poskytovatelem Smlouvu nebo s Poskytovatelem jinak jedná. Zákazník, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy podle čl. 7.5 těchto Všeobecných podmínek musí Zákazník o svém odstoupení od této Smlouvy informovat Poskytovatele, když tak může učinit buď písemně na adresu aktuálního sídla Poskytovatele (zapsanou ve veřejném rejstříku), nebo písemně na adresu reklamačního oddělení, když aktuální adresa reklamačního oddělení je Reklamační oddělení GoSMS, Planá 67, 370 01 pošta České Budějovice 1, nebo emailem na emailové adrese podpora@gosms.cz, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který mu Poskytovatel poskytuje, není to však jeho povinností.

Pokud Zákazník odstoupí podle čl. 7.5 těchto Podmínek od této Smlouvy, vrátí mu Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovateli odstoupení došlo, všechny platby (dobití kreditu), které od Zákazníka obdržel (pokud nedošlo k žádnému čerpání Služby). Pro vrácení plateb použije Poskytovatel stejný platební prostředek, který použil Zákazník pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.

Poskytovatel však informuje Zákazníka ve smyslu § 1834 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., že odstoupí-li od Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy (za takovou situaci se považuje i stav, kdy Zákazník aktivoval či využil Službu v jakémkoliv rozsahu prostřednictvím svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoSMS, když jakýkoliv takový úkon se považuje za výslovný souhlas Zákazníka s plněním Služby). Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí Zákazník Poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.

7.6. (Odstoupení od Smlouvy pro prodlení Poskytovatele)

Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího v případě, že Poskytovatel je v prodlení se započatím poskytování Služby alespoň 1 měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování Služby započato.

7.7. (Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem)

Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, popř. mu může omezit (výlučně na základě rozhodnutí Poskytovatele) poskytování dotčené samostatně účtované Služby jen v menším rozsahu. Cena za prokazatelné upozornění bude nákladově orientovaná. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah v případě, kdy Zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po upozornění Zákazníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

7.8. (Sjednání možnosti Poskytovatele odstoupit od Smlouvy zejména v případě ztráty schopnosti Poskytovatele k zajišťování Služby)

Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě:

(i) Kdy Poskytovatel přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služby (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery Poskytovatele, která je podmínkou pro možnost poskytování Služby);

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

(ii) Kdy dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na majetek Zákazníka nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka; nebo

(iii) Pokud Zákazník poruší podstatným způsobem Smlouvu.

Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi, a to s účinky až ke dni doručení, když Smlouva se tak neruší od počátku. Možnost Poskytovatele učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek výpověď Smlouvy není dotčena.

7.9. (Povinnost Zákazníka k úhradě ceny poskytnuté Služby i po skončení Smlouvy)

Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné újmy způsobené Poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

8. Závazek mlčenlivosti, Zpracování osobních údajů, Ochrana osobních údajů

8.1. (Závazek mlčenlivosti)

Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou a poskytováním telekomunikačních Služeb na jejím základě seznámí, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé. Smluvní strany zajistí dodržování tohoto závazku mlčenlivosti též jejich zaměstnanci a osobami, které k plnění svých smluvních závazků užijí. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy.

8.2 (Informace o zpracování osobních údajů Zákazníka)

Zákazník bere na vědomí, že informace o zpracování osobních údajů a jejich ochraně jsou mu přístupné prostřednictvím dokumentu Pravidla ochrany soukromí při poskytování služeb GoSMS.

8.3 (Ochrana osobních údajů)

8.3.1. Poskytovatel je při poskytování Služby v postavení zpracovatele osobních údajů, když správcem osobních údajů, tj. osobou, která určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů, je Zákazník. Poskytovatel bude pro Zákazníka zpracovávat osobní údaje dalších osob výhradně za účelem poskytování Služeb v rozsahu a za podmínek dle Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro Zákazníka na základě doložených pokynů Zákazníka tak, jak vyplývají z této Smlouvy, nebo z jiných doložených pokynů Zákazníka.

8.3.2. Poskytovatel bude pro Zákazníka zpracovávat osobní údaje adresátů hromadně rozesílaných informačních SMS v rozsahu: jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, skupina, do které adresát patří. Subjekty údajů jsou tedy adresáti Zákazníkem využívané Služby GoSMS, tj. adresáti hromadně rozesílaných informačních SMS.

8.3.3. Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy.

8.3.4. Osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovávány a ukládány na serverech umístěných v EU.

8.3.5. Poskytovatel se zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“), které se na něj jako na zpracovatele osobních údajů vztahují a plnění těchto povinností na vyžádání doložit Zákazníkovi.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

8.3.6. Poskytovatel bude informovat Zákazníka, pokud jsou podle jeho názoru určité pokyny Zákazníka v rozporu s účinnými právními předpisy.

8.3.7. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu Nařízení pouze na základě zvláštního pokynu Zákazníka. Je-li takovéto předání založeno na povinnosti vyplývající z práva EU nebo členského státu, které se na Zákazníka vztahuje, informuje Poskytovatel Zákazníka o tomto právním požadavku před předáním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

8.3.8. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem osobním údajům, které zpracovává na základě Smlouvy, a rovněž tak o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.

8.3.9. Poskytovatel je povinen přijmout všechna opatření dle čl. 32 Nařízení tak, aby byla zajištěna odpovídající bezpečnost osobních údajů.

8.3.10. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování dalšího zpracovatele, je však povinen Zákazníka informovat o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel se zavazuje s těmito dalšími zpracovateli uzavřít smlouvu zajišťující dodržování práv a povinností stanovených touto Smlouvou, zvláště pak povinnosti mlčenlivosti a zajištění bezpečnosti osobních údajů a poskytnutí dostatečných záruk pro zavedení stejných technických a organizačních opatření tímto dalším zpracovatelem.

8.3.11. Poskytovatel je dále povinen zohlednit povahu zpracování, být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění Zákazníkovi povinnosti reagovat na žádost o výkon práv subjektu údajů dle Nařízení.

8.3.12. Poskytovatel je povinen být Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování informací, jež má Poskytovatel k dispozici. V případech, kdy povaha věci vyžaduje informování Zákazníka ze strany Poskytovatele, informuje Poskytovatel Zákazníka bez zbytečného odkladu.

8.3.13. Poskytovatel je povinen umožnit Zákazníkovi, nebo jím pověřené osobě, během běžné pracovní doby Poskytovatele, provést v sídle Poskytovatele kontrolu dodržování povinností týkajících se zpracování osobních údajů vyplývajících z této Smlouvy, a to po předchozí domluvě a v termínu sděleném Poskytovateli nejméně 14 dnů předem.

8.3.14. Po ukončení zpracování osobních údajů podle této Smlouvy je Poskytovatel povinen vymazat všechny zpracovávané osobní údaje ze všech svých systémů nebo databází, včetně vymazání všech záložních kopií, s výjimkou kdy uchovávání vyžadují právní předpisy.

8.3.15. V případě, že Poskytovatel zpracuje osobní údaje nad rámec vymezený Smlouvou, nebo jinými doloženými pokyny Zákazníka, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za správce.“

9. Odpovědnost za újmu

9.1. (Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení)

Zákazník a Poskytovatel se dohodli, že Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi jen za zaviněně způsobenou újmu, a to ohledně majetkové újmy jen do částky 50.000,- Kč a že zároveň celková předvídatelná majetková újma, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou a/nebo využíváním Služeb, činí maximálně částku 50.000,- Kč (když se přitom vylučuje povinnost Poskytovatele nahradit Zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost Poskytovatele za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost Poskytovatele za újmu limituje, avšak nesměruje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec ani nad limitace stanovené jinými ujednáními Smlouvy. Veškerá újma způsobená

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

v souvislosti se Smlouvou se nahrazuje v penězích.

9.2. (Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb)

Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.4.1. těchto Podmínek ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb v případech dle čl. 2.4.3, 2.4.4, 2.4.6, 2.4.7, čl. 4.3 až 4.4., či čl. 5.3. těchto Podmínek ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb v případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby ani v případě přerušení poskytování Služeb, omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb případech jiných důvodů. Poskytovatel není nikdy a za žádné situace povinen nahradit Zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.3. (Vyloučení nároků v případě vyžrazení či zneužití přístupových údajů Zákazníka, v důsledku působení počítačových virů a v případě porušení povinností Zákazníka)

Poskytovatel neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku vyžrazení nebo zneužití přístupových údajů Zákazníka do uživatelského účtu v Samoobsluze GoSMS. Dále pak Poskytovatel neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku působení počítačových virů či jiných škodlivých programů či kódů, apod. Dále pak Poskytovatel neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka a zejména ani za vady poskytované Služby, které byly způsobeny (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání vlastní Služby, (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do poskytování Služby, (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů.

9.4. (Povinnost Zákazníka k úhradě újmy)

Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou újmu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. Poskytovatel je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu újmy způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou újmy se rozumí zejména také čas a náklady vynaložené ze strany Poskytovatele pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním Služeb Zákazníkem, dále újma vzniklá třetím osobám a zejména ostatním Zákazníkům, újma vzniklá omezením dostupnosti Služeb či újma vzniklá na technických prostředcích Poskytovatele, atd. Poskytovatel má nárok na náhradu škody způsobené nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je tato kryta úroky z prodlení. Veškerá újma se nahrazuje v penězích.

10. Řešení sporů, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, rozhodné právo

10.1. (Způsob rozhodování sporů)

Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory mezi Zákazníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v zákonem stanovených případech je dána pravomoc Českého telekomunikačního úřadu. Spory ve věcech, kde je Zákazníkem podnikatel, vyplývající z podnikatelské činnosti, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla Poskytovatele ke dni zahájení soudního řízení. Ostatní spory, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud. Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení.

10.2. (Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů)

Zákazník, který uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

úřadu (s adresou internetových stránek www.ctu.cz).

10.3. (Působnost českého práva)

Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy či v souvislosti s poskytováním Služby na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

11. Hlášení poruch a jejich odstraňování

11.1. (Hlášení poruch)

Poruchu Služby je Zákazník povinen neprodleně hlásit telefonicky na lince HELPLINE +420 380 422 242 a to z kontaktního telefonu uvedeného ve Smlouvě.

11.2. (Řešení poruch)

Poskytovatel se zavazuje k odstranění poruchy, která byla způsobena jeho zaviněním. Maximální doba k odstranění poruchy je 48 hodin od jejího ohlášení Zákazníkem. Neodstraní-li Poskytovatel poruchu ve stanovené lhůtě, má Zákazník, který s Poskytovatelem uzavřel písemnou Smlouvu na základě individuální nabídky učiněné Poskytovatelem v důsledku písemné či jinak učiněné poptávky Zákazníka (tj. Zákazník s následnou, tzv. postpaid fakturací) právo na snížení měsíčně účtované platby o poměrnou část za dobu nefunkčnosti, a to ode dne nahlášení poruchy na HELPLINE. Odstraní-li Poskytovatel poruchu ve lhůtě 48 hodin, nemá Zákazník právo na snížení měsíční platby.

11.3. (Zákaznická podpora)

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkům zákaznickou podporu. Zákazník se může obrátit na Poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy podpora@gosms.cz, nebo na tel. č. +420 380 422 242.

12. Doručování a komunikace

12.1. (Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoSMS)

Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy:
Poskytovatel: adresa Poskytovatele zapsaná ke dni odesílání korespondence ve veřejném rejstříku jako adresa sídla společnosti, email: podpora@gosms.cz (když Poskytovatel je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Jiná ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy, či Reklamačního řádu týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např. reklamace či speciální kontakty pro ohlašování závad a kontaktování zákaznické podpory dle čl. 11 těchto Podmínek) nejsou ujednáním čl. 12.1 dotčena,

Zákazník: adresa (dům s č.p. nebo č.e. a obec) sdělená Zákazníkem při uzavírání Smlouvy, email sdělený Zákazníkem při uzavírání Smlouvy (když Zákazník je oprávněn sdělit Poskytovateli změnu těchto údajů). Poskytovatel je oprávněn Zákazníka kontaktovat či Zákazníkovi doručovat osobně, telefonicky, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb - dále jen „pošta“ (např. Česká pošta), provozovatele přepravních služeb (např. PPL, apod.), elektronickou poštou, SMS či MMS, do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoSMS, faxem či jinak.

Zákazník tímto bere na vědomí, že jakákoliv sdělení ze strany Poskytovatele mu budou předávána prostřednictvím zpráv zasílaných do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoSMS, nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu). Zákazník tak bere na vědomí, že **doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoSMS má ve smyslu čl. 12.2. db) těchto Podmínek účinky nejpozději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze**

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

GoSMS. Při doručování elektronickou poštou se uplatní ustanovení o doručování ve smyslu čl. 12.2. ca) a cb) těchto Podmínek.

12.2. (Doba doručení) Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenou příslušné smluvní straně nejpozději taktéž:

- a) při osobním doručování, příp. doručování kurýrem, dnem:
 - aa) kdy příjemce zásilku skutečně přijal, nebo
 - ab) kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky
- b) při doručování poštou nebo přepravní službou dnem:
 - ba) uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí, nebo
 - bb) marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla.
 - bc) dnem vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.
- c) při doručování faxem nebo elektronickou poštou, SMS či MMS okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy, vydané odesílacím přístrojem, přičemž:
 - ca) byla-li zpráva přenesena po 16. hodině, má se za to, že byla doručena v 9. hodin následující pracovní den,
 - cb) byla-li zpráva přenesena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni.
- d) do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoSMS:
 - da) dnem, kdy se Zákazník do svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoSMS poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoSMS,
 - db) patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoSMS.

12.3. (Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení)

Ustanoveními čl. 12.2 těchto Podmínek nejsou nijak dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení písemně či jinak učiněného projevu druhé smluvní straně ani ustanovení zákona na jejichž základě by byla zásilka považována za dříve doručenou, například na základě domněnky či fikce doručení zásilky (kdy např. podle § 573 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. platí, že se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání).

12.4. (Změna doručovacích adres)

Výše v čl. 12.1 těchto Podmínek uvedené doručovací adresy mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany s tím, že takováto změna se stane vůči ostatním smluvním stranám účinnou desátým pracovním dnem po doručení takového oznámení příslušné smluvní straně. Pokud neučiní smluvní strana oznámení o změně doručovací adresy, není oprávněna namítat, že si na dříve uváděné doručovací adrese již zásilky nepřebírá, když účinky doručení ve smyslu čl. 12.2 jsou tak na dříve uváděné doručovací adrese zachovány.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. (Nutnost schválení veškerých změn nabídky ze strany Poskytovatele)

Poskytovatel s ohledem na počet Zákazníků a nutnost jednotné správy Smluv předem vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, když Poskytovatel si vyhrazuje, že veškeré změny, dodatky nebo odchylky v návrhu Smlouvy (včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu či jakýchkoliv jiných dokumentů či ujednání, jež jsou součástí Smlouvy) jím musí být výslovně schváleny. Smluvní strany dále vylučují možnost Zákazníka odkázat na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují podmínkám této Smlouvy. Výjimkou je pouze vyplnění údajů Zákazníkem, jejichž vyplnění Smlouva předpokládá (např. osobní údaje Zákazníka).

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoSMS s účinností od 1. 6. 2019

13.2. (Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy)

Poskytovatel také předem ve smyslu § 1757 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. vylučuje, aby jakékoliv potvrzení Zákazníka zaslané případně Zákazníkem po uzavření Smlouvy, mělo jakýkoliv vliv na ujednaný obsah již uzavřené Smlouvy.

13.3. (Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích)

Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy či v souvislosti s poskytováním Služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem. Smluvní vztah vzniklý dle této smlouvy se řídí též zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, a podmínkami stanovenými v osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

13.4. (Kodexy chování)

Poskytovatel není členem organizací, které by vydávaly zvláštní kodexy chování a jednání pro své členy, ani není jinými kodexy chování či jednání jinak vázán.

13.5. (Dohled Českého telekomunikačního úřadu)

Činnost Poskytovatele při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.

13.6. (Datum účinnosti těchto Podmínek)

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 6. 2019.

V Českých Budějovicích dne 1. 6. 2019.

TERMS a.s.