

## **Smlouva č. (1700725/4100049456) o poskytování služeb hromadného rozesílání SMS VZP ČR**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

**ID VZ: 1700725**

**(dále též jen „Smlouva“)**

### **Smluvní strany:**

#### **1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3  
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR  
IČO: 411 97 518  
DIČ: CZ41197518  
Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28  
Číslo účtu: XXXXXXXXXXXX

(dále jen „Uživatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

#### **2. T-Mobile Czech Republic a.s.**

se sídlem: Tomíčkova 2144/1, Chodov, 148 00 Praha 4  
kterou zastupuje/jí: XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX  
IČO: 64949681  
DIČ: CZ64949681  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Praha 2  
Číslo účtu: XXXXXXXXXXXX

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B vložka 3787

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též „smluvní strany“)

### **I. Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Uživatелеm a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku „SMS brána pro potřeby měkkého vymáhání a e-VZP – část II“, jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zahájení zadávacího řízení“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 5. 9. 2017 (dále jen „veřejná zakázka“), přičemž nabídka Poskytovatele byla VZP ČR vyhodnocena, v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), jako ekonomicky nejvýhodnější.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace předmětné veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje příslušnými kapacitami a odbornými znalostmi a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.

4. Tato Smlouva je uzavírána za účelem zajištění rychlé a jednoduché elektronické komunikace VZP ČR s pojištěncí, zaměstnavateli, osobami oprávněnými poskytovat zdravotní služby, partnery VZP ČR a s dalšími subjekty, a to prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, konkrétně se jedná o službu hromadného rozesílání SMS, kterou VZP ČR využívá pro rozesílání havarijních SMS, informačních SMS a SMS pro měkké vymáhání pohledávek a SMS zpráv s potvrzovacím kódem pro přihlašování do portálu (aplikace e-VZP), přičemž VZP ČR nepožaduje přednostní doručení SMS.

Doručování SMS zpráv s potvrzovacím kódem pro přihlašování do portálu (aplikace e-VZP) zajistí bezpečnou komunikaci pojištěnců a partnerů VZP ČR prostřednictvím portálu (tj. pomocí aplikace e-VZP) bez nutnosti vlastnit certifikát, tedy prostřednictvím uživatelského jména, hesla a potvrzovacího SMS kódu. Nefunkčnost potvrzovacích SMS v případě aplikace e-VZP způsobí nemožnost přihlašování se do této aplikace a tím i celkovou nedostupnost aplikace e-VZP.

5. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn poskytovat / zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy.

## Článek II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat / zajistit poskytování (dále vše též jen „poskytovat“) VZP ČR Smlouvou stanovené veřejně dostupné služby elektronických komunikací dle § 2 zákona o elektronických komunikacích, a to služby hromadného rozesílání SMS, tj. poskytování telekomunikační služby SMS brány, a související služby (to vše dále též „služby“). Druh a popis služeb je specifikován v čl. III. Smlouvy a Příloze č. 1 Smlouvy „Specifikace předmětu plnění“ (dále také „Příloha č. 1“).
2. Předmětem Smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby plně v souladu se všemi požadavky VZP ČR uvedenými v zadávacích podmínkách výše uvedené veřejné zakázky a ve Smlouvě vč. její Přílohy č. 1.

## Článek III. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje VZP ČR poskytovat následující služby:
  - a) Poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a to služby hromadného rozesílání SMS **prostřednictvím připojení komunikačního zařízení VZP ČR k síti Poskytovatele** a služby hromadného rozesílání SMS **prostřednictvím vybudování přístupového bodu přímo do SMS centra Poskytovatele** (tj. poskytování telekomunikační služby SMS brány) dle aktuálních potřeb VZP ČR, vč. provedení nezbytných přípravných činností.

Jedná se o následující služby:

### i. službu hromadného rozesílání SMS:

prostřednictvím připojení komunikačního zařízení VZP ČR k síti Poskytovatele a prostřednictvím vybudování přístupového bodu přímo do SMS centra Poskytovatele (tj. poskytování služby SMS brány) bude zajištěna v potřebném rozsahu (dle potřeb VZP ČR) služba hromadného rozesílání SMS pro níže uvedené činnosti VZP ČR:

- rozesílání havarijních SMS,
- rozesílání informačních zpráv SMS,
- měkké vymáhání pohledávek za plátcí pojistného.

**(dále vše též jen „Služba A“)**

**ii. službu hromadného rozesílání SMS pro potřeby e-VZP:**

prostřednictvím připojení komunikačního zařízení VZP ČR k síti Poskytovatele a prostřednictvím vybudování přístupového bodu přímo do SMS centra Poskytovatele bude zajištěna telekomunikační služba SMS brány formou aplikačního rozhraní (API).

**(dále vše též jen „Služba B“)**

- b) Poskytování zákaznické podpory k výše uvedeným službám (tj. ke Službě A i ke Službě B),
  - c) Poskytování doplňkových služeb – administrativní úkony.
2. Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást Smlouvy.
3. **SLA – dohoda o úrovni poskytovaných služeb pro Službu A i Službu B:**

Smluvní strany se dohodly na následující dostupnosti poskytovaných služeb:

a) Poskytovatel garantuje měsíční úroveň dostupnosti služby **pro každou z výše uvedených služeb 99,6% / měsíc v režimu 7 x 24** (dále také „garantovaná úroveň dostupnosti“).

b) Dosažená měsíční dostupnost =  $(PHM - PHN) / PHM \times 100$  [%],

kde PHM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci, PHN je součet všech dob trvání nedostupnosti (nefunkčnosti) dané služby ve sledovaném měsíci, tj. celkový čas, po který byla služba ve sledovaném měsíci nedostupná, s výjimkou:

- i. nedostupnosti služby z důvodů výlučně na straně VZP ČR a
- ii. nedostupnosti služby z důvodu plánovaných výlukových oken a plánovaných prací (viz písmeno e) tohoto odstavce).

Celkový čas nedostupnosti se vyjadřuje v hodinách se zaokrouhlením na dvě desetinná místa. Dosažená měsíční dostupnost se bude zaokrouhlovat na tři desetinná místa. Pokud nedostupnost přesahuje z jednoho do následujícího kalendářního měsíce, započítává se v rámci každého kalendářního měsíce pouze ta část nedostupnosti, která v příslušném kalendářním měsíci trvala.

- c) Poskytovatel se zavazuje měřit měsíční dostupnost, vést prokazatelným způsobem evidenci o měření a zpracovávat výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň dostupnosti. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost evidence pro pozdější kontrolu. VZP ČR je oprávněna provádět vlastní nezávislé měření dostupnosti, k čemuž Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost.
- d) Do patnácti dnů od konce každého kalendářního měsíce předá Poskytovatel pověřené osobě Uživatele dle čl. XVI. odst. 7 písm. a) této Smlouvy (e-mailem) přehled (výpočet) plnění SLA v právě uplynulém kalendářním měsíci.
- e) V případě plánování termínů výlukových oken a plánovaných prací, které se jakýmkoliv způsobem dotknou poskytovaných služeb, musí Poskytovatel minimálně 7 kalendářních dnů před plánovanou událostí písemně nebo e-mailem informovat pověřenou osobu Uživatele dle čl. XVI. odst. 7 písm. a) této Smlouvy a vyžádat si písemný nebo e-mailový souhlas s plánovaným termínem. Celková doba nedostupnosti z důvodu výlukových oken a plánovaných prací nesmí v kalendářním měsíci přesáhnout 6 hodin.

#### Článek IV. Doba, místo a způsob plnění

1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování veškerých služeb dle této Smlouvy ode dne 1. 4. 2018.
2. Služby budou Poskytovatelem poskytovány do 31. 3. 2022 a to za předpokladu, že do té doby nedojde k ukončení smluvního vztahu výpovědí z důvodu dosažení předpokládaného počtu SMS (blíže viz čl. XIV. této Smlouvy), případně z jiného důvodu stanoveného zákonem či sjednaného touto Smlouvou.
3. **Připojení Služby A** bude realizováno v lokalitě Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3 (sídlo VZP ČR). Připojení bude provedeno prostřednictvím přímého propojení nebo zabezpečené internetové konektivity. Blíže viz odst. I. písm. A) Přílohy č. 1 – „Detailní popis připojení do SMS centra Poskytovatele“.

VZP ČR si vyhrazuje právo požadovat v průběhu plnění Smlouvy bezúplatné přemístění připojení a poskytování Služby A rovněž na jakémkoli dalším pracovišti VZP ČR na území hlavního města Prahy a Poskytovatel je povinen takovému požadavku bez zbytečného odkladu vyhovět.

4. **Připojení Služby B** bude zajištěno formou aplikačního rozhraní (API) dle podmínek uvedených v odst. I. písm. B) Přílohy č. 1 Smlouvy „Detailní popis API (webové služby)“.

#### Článek V. Cena plnění

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné poskytování služeb dle této Smlouvy cenu v dohodnuté výši a v dohodnutých dobách splatnosti.
2. Cena za poskytované služby je stanovena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele, předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
3. Cena za veškeré plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, s výjimkou cen za administrativní úkony uvedené v odst. 4 tohoto článku, je zohledněna a v celém rozsahu zahrnuta v cenách za SMS, které činí:

Druh služby	Cena za 1 SMS v Kč bez DPH	Předpokládaný počet SMS za dobu trvání Smlouvy
Služba A	0,79	5 000 000 SMS
Služba B	0,79	33 500 000 SMS

Smluvní strany výslovně prohlašují, že výše uvedené služby neobsahují žádné paušály, volné jednotky, závazek k minimálnímu odběru těchto služeb či jiné skryté závazky, které nejsou výslovně uvedené v této Smlouvě. Rovněž realizaci a údržbu připojení plně zajišťuje Poskytovatel, a to na své náklady.

4. Cena za plnění Poskytovatele dle čl. III. odst. 1 písm. c) této Smlouvy (tj. cena za administrativní úkony) činí:

Typ administrativního úkonu:	Cena za 1 úkon v Kč bez DPH
Změna fakturačních údajů	1 Kč
Elektronické vyúčtování služeb za kalendářní měsíc	1 Kč
Zaslání opisu faktury	1 Kč

5. K ceně plnění uvedené v odst. 3. a 4. tohoto článku bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy, účinnými ke dni uskutečnění

zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

## **Článek VI. Fakturační a platební podmínky**

1. Úhrada za poskytnutá plnění dle této Smlouvy bude prováděna v české měně.
2. Dohodnutou cenu plnění za služby dle této Smlouvy bude VZP ČR hradit na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) Poskytovatele, které bude Poskytovatel doručovat v listinné podobě do sídla VZP ČR nebo v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR jednou měsíčně, nejpozději vždy do 10. dne následujícího kalendářního měsíce za služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci.
3. Veškeré faktury bude Poskytovatel zasílat na adresu sídla VZP ČR nebo v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR, přičemž jako Odběratel musí být vždy uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.
4. Splatnost všech faktur v listinné podobě se sjednává 30 dnů ode dne jejich doručení do sídla VZP ČR, splatnost všech faktur v elektronické podobě se sjednává 30 dnů od jejich doručení do datové schránky VZP ČR.
5. Dnem úhrady je den odepsání fakturované částky z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele.
6. Veškeré faktury, musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „zákon o DPH“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. Každá faktura musí obsahovat celé číslo této Smlouvy.
7. VZP ČR bude hradit řádně doručené faktury pouze na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy anebo později Poskytovatelem oznámený v souladu s článkem XVI. odst. 6. písm. c) této Smlouvy. Každý takový účet Poskytovatele musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Poskytovateli pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Dodavatelem fakturované ceny plnění uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Dodavateli. Dodavatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
8. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel informovat o tom bezodkladně VZP ČR, a to nejpozději do dvou (2) pracovních dnů. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Dodavatel uveden v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako Nespolehlivý plátcem, dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odst. 7. tohoto článku.
9. V případě, že faktura nebude mít veškeré náležitosti podle výše uvedených právních předpisů a podle této Smlouvy nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje tj. chybné formální náležitosti (identifikační údaje, zdaňovací období, odkaz na číslo Smlouvy apod.), je VZP ČR oprávněna před uplynutím doby splatnosti fakturu vrátit Poskytovateli. Ve vrácené faktuře musí uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti (30 dní) počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné nebo opravené faktury do sídla VZP ČR. Ustanovením tohoto odstavce není dotčeno právo na uplatnění následných reklamací VZP ČR dle čl. VII. této Smlouvy.

10. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost elektronické formy vyúčtování služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci (dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) nejpozději k 10. kalendářnímu dni následujícího kalendářního měsíce, přičemž o této skutečnosti je Poskytovatel povinen zaslat vždy neprodleně avízo pověřené osobě VZP ČR uvedené v článku XVI. odst. 7. této Smlouvy.
11. VZP ČR neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění z této Smlouvy jakékoliv zálohy.

### **Článek VII. Reklamacce**

1. VZP ČR má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je VZP ČR oprávněna uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne.
2. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby; dle § 64 odst. 8 zákona o elektronických komunikacích může VZP ČR požádat Český telekomunikační úřad o přiznání odkladného účinku podané reklamace. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.
3. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou VZP ČR do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení VZP ČR. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za VZP ČR. V případě, že opravný daňový doklad (dále také „dobropis“) nebude mít veškeré náležitosti podle čl. VI. odst. 6 této Smlouvy nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje, je VZP ČR oprávněna dobropis vrátit. Ve vráceném dobropisu musí uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti dobropis opravit nebo nově vyhotovit.

### **Článek VIII. Poskytování podpory**

1. V rámci poskytování podpory ke službám poskytovaným podle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit po dobu trvání Smlouvy obchodního zástupce, který bude VZP ČR na požádání k dispozici pro komunikaci v českém nebo slovenském jazyce při využívání veškerých služeb. Případná jednání se uskuteční v sídle VZP ČR.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit pro VZP ČR jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora.
3. Poskytovatel se zavazuje umožnit VZP ČR přístup k zadávání požadavků na jeho helpdesk 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Specifikace poskytování podpory je podrobně uvedena v části II. Přílohy č. 1 této Smlouvy.

### **Článek IX. Odpovědnost za plnění a náhrada škody**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a podle podmínek této Smlouvy s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v garantované úrovni dostupnosti dle čl. III. odst. 3 písm. a) této Smlouvy.

3. Náhrada škody se řídí touto Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy, tj. zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
4. Škoda způsobená zaměstnanci příslušné smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná smluvní strana pověří plněním svých závazků dle Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená příslušnou smluvní stranou.
5. Není-li touto Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem stanoveno jinak, odpovídá příslušná smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné smluvní strany podle této Smlouvy.
6. V případě, že Poskytovatel použije k plnění předmětu Smlouvy poddodavatele, odpovídá Poskytovatel za jeho/jejich plnění tak, jako by plnil sám.

### **Článek X. Smluvní sankce, Slevy z měsíčního vyúčtování**

1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování služeb v termínu stanoveném v článku IV. odstavci 1 Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý den prodlení.
2. **Sleva z měsíčního vyúčtování (dále také „sleva“) pro nedodržení garantované úrovně dostupnosti služeb SLA:**
  - a) Pokud Poskytovatel nesplní v rozhodném období (kalendářní měsíc) garantovanou úroveň dostupnosti stanovenou v rámci **SLA u Služby A** (viz čl. III. odst. 3 Smlouvy: 99,6% / měsíc v režimu 7 x 24), je Poskytovatel povinen poskytnout VZP ČR slevu z ceny služeb dle této Smlouvy, jejíž výše bude vypočtena podle níže uvedeného vzorce.  
**Výše slevy = R \* (krát) 1.000,- Kč.**

Kde „R“ je rozdíl mezi garantovanou měsíční dostupností služby dle čl. III. odst. 3 písm. a) Smlouvy (tj. 99,6%) a dosaženou měsíční dostupností služby, vypočtenou dle čl. III. odst. 3 písm. b) Smlouvy.
  - b) Pokud Poskytovatel nesplní v rozhodném období (kalendářní měsíc) garantovanou úroveň dostupnosti stanovenou v rámci **SLA u Služby B** (viz čl. III. odst. 3 Smlouvy a Příloha č. 1 Smlouvy: 99,6% / měsíc v režimu 7 x 24), je Poskytovatel povinen poskytnout VZP ČR slevu z ceny služeb dle této Smlouvy, jejíž výše bude vypočtena podle níže uvedeného vzorce.  
**Výše slevy = R \* (krát) 5.000,- Kč.**

Kde „R“ je rozdíl mezi garantovanou měsíční dostupností služby dle čl. III. odst. 3 písm. a) Smlouvy (tj. 99,6%) a dosaženou měsíční dostupností služby, vypočtenou dle čl. III. odst. 3 písm. b) Smlouvy.
  - c) Smluvní strany výslovně souhlasí, že takto vypočtená sleva z měsíčního vyúčtování (viz odst. 2 písm. a) a b) tohoto článku) bude ze strany VZP ČR vždy započtena na úhradu příslušného měsíčního vyúčtování, ve kterém došlo k nedodržení garantované úrovně dostupnosti služeb, či na úhradu následujícího měsíčního vyúčtování (dohodnou-li se tak prokazatelně smluvní strany).
3. V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti zajistit dostupnost elektronické formy vyúčtování ve lhůtě uvedené v článku VI. odst. 10. Smlouvy, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý započatý kalendářní den tohoto prodlení.
4. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody (v rozsahu dle platných právních předpisů) způsobené porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

5. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení.
6. Smluvní strany se dohodly, že se nelze vzdát práva na smluvní pokutu/slevu či toto právo omezit před porušením povinností, z něhož může nárok na smluvní pokutu/slevu vzniknout.

## **Článek XI. Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které jsou důvěrnými informacemi ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku, a které se dozvědí o předmětu plnění nebo druhé smluvní straně při plnění závazků z této Smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním.

Veškeré informace, které poskytne VZP ČR Poskytovateli, se považují za důvěrné, nevyplyvá-li z této Smlouvy a/nebo z právního předpisu jinak. Veškeré informace, které poskytne Poskytovatel VZP ČR, se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel VZP ČR prokazatelným způsobem (např. v rámci nabídky) předem písemně upozornil a pokud zachování mlčenlivosti o takových informacích není v rozporu se zásadou transparentnosti zadávacího řízení zakotvenou v § 6 ZZVZ.

2. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být zejména:
  - a) informace, které jsou jako součást zadávací dokumentace uveřejňovány na profilu zadavatele,
  - b) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
  - c) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,
  - d) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
  - e) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů, a to ve vztahu k těmto oprávněným osobám.
3. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, případně třetí osoby, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
4. Poskytnutí informací v rámci plnění povinností stanovených smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy včetně předpisů EU není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku (viz např. článek XIII. Smlouvy).
5. S ohledem na povinnosti VZP ČR vyplývající z § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby všechny osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a sděleních, o nichž se uvedené osoby dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak (jedná se např. o osobní údaje klientů VZP ČR, údaje o kontrolní činnosti VZP ČR, které mohou přinést prospěch nebo způsobit újmu, údaje vypovídající o technickém zabezpečení informačního systému VZP ČR, veškeré informace neveřejné povahy, jejichž ochranu je VZP ČR povinna dle platných právních předpisů zajišťovat, atp.). Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí



pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.

6. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
7. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 5. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody dle platných právních předpisů.

## **Článek XII. Uveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Uživatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Uživatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Uživatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

## **Článek XIII. Pojištění**

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu poskytování plnění dle Smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, jakož i platit řádně a včas příslušné pojistné.
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může nastat v souvislosti s plněním závazků Poskytovatel dle této Smlouvy. Pojištění musí být sjednáno zejména jako pojištění odpovědnosti za škody na věcech, majetku a zdraví, včetně pojištění odpovědnosti za finanční škodu, to vše s pojistnou částkou ne nižší než 5 000 000 Kč (slovy: pět milionů korun českých).
3. Poskytovatel se zavazuje předložit VZP ČR či jí pověřené osobě příslušnou pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, a to vždy bez zbytečného odkladu od doručení výzvy Uživatele k předložení uvedených dokumentů.

4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. a 2. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá, a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.

#### **Článek XIV. Ostatní ujednání, výpověď, odstoupení**

1. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout VZP ČR potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
3. Uživatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět v případě, že bude dosažen předpokládaný objem SMS uvedený v čl. V. odst. 3 Smlouvy, tj. v rámci poskytování Služby A celkem 5 000 000 SMS nebo v rámci poskytování Služby B celkem 33 500 000 SMS. Výpovědní doba v tomto případě činí jeden (1) kalendářní měsíc a začne běžet první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď Uživatele doručena druhé smluvní straně a skončí poslední den tohoto měsíce.
4. Každá ze smluvních stran může tuto Smlouvu písemně vypovědět z jakéhokoli důvodu anebo bez uvedení důvodu. V případě výpovědi Smlouvy dle předchozí věty činí výpovědní doba dvanáct (12) měsíců a začne běžet první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně, a skončí poslední den dvanáctého měsíce.
5. Odstoupení od této Smlouvy se řídí ustanovením § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku.
6. Za podstatné porušení Smlouvy se zejména považuje:
  - a) prodlení s termínem zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy (viz čl. IV. odst. 1 této Smlouvy) o více než 30 kalendářních dnů,
  - b) opakované porušování povinností Poskytovatele stanovených v článku VII. odst. 2 větě druhé nebo v článku VIII. odst. 3 větě druhé; opakovaným porušením povinností se pro účely této Smlouvy rozumí více než 3 případy porušení povinnosti ve 3 po sobě následujících kalendářních měsících,
  - c) dosažená úroveň dostupnosti je nižší než 90 % / měsíc nebo je alespoň ve 3 po sobě jdoucích kalendářních měsících nižší než 97 % / měsíc (viz čl. III. odst. 3 této Smlouvy),
  - d) porušení povinnosti uvedené v čl. XI. odst. 5 a v čl. XIII. odst. 1 a 2 této Smlouvy.
7. Předčasným ukončením této Smlouvy dohodou, výpovědí či odstoupením ani jejím ukončením v souladu s ustanovením čl. IV. odst. 2 této Smlouvy není dotčena platnost těch ustanovení Smlouvy, jež mají výslovně či ve svých důsledcích zůstat v platnosti po zániku Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazku a ujednání o způsobu řešení sporů.

#### **Článek XV. Řešení sporů**

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou.

2. Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně, bude daná věc předložena k rozhodnutí místně a věcně příslušnému soudu v České republice, popř. Českému telekomunikačnímu úřadu, který je dle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích oprávněn rozhodovat spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem, nebo na jeho základě.

## Článek XVI. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou do 31. 3. 2022 nebo do ukončení této Smlouvy výpovědí z důvodu překročení předpokládaného počtu SMS (blíže viz čl. V. odst. 3 a čl. XIV. odst. 3 této Smlouvy), a to v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve. Jiné způsoby ukončení této Smlouvy stanovené zákonem nebo sjednané touto Smlouvou tím nejsou dotčeny.
3. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Uživatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
4. Pokud některé z ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
5. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o elektronických komunikacích.
6. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, a to formou písemných, vzestupně číselovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba v případě:
  - a) změny osob uvedených v odstavci 7. tohoto článku,
  - b) změn údajů uvedených v čl. III. Přílohy č. 1 této Smlouvy
  - c) změny účtu smluvních stran, o kterém se smluvní strany budou informovat písemným oznámením zasláným do datové schránky druhé smluvní straně; v případě změny účtu Poskytovatele platí v plném rozsahu ujednání článku VI. odst. 7. a 8.v takových případech postačí pouze prokazatelné písemné oznámení pověřené osoby jedné smluvní strany zasláné druhé smluvní straně, které je účinné dnem doručení.
7. Smluvní strany se dohodly na následujících pověřených osobách ve věci plnění této Smlouvy:

### a) Za VZP ČR:

Jméno, příjmení: XXXXXXXXXXXXX  
E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

Jméno, příjmení: XXXXXXXXXXXXX  
E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

Jméno, příjmení: XXXXXXXXXXXXX  
E-mail: XXXXXXXXXXXXX

Telefon: XXXXXXXXXXXXX

**b) Za Poskytovatele:**

Jméno, příjmení: XXXXXXXXXXXXX  
E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

Jméno, příjmení: XXXXXXXXXXXXX  
E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

V případě, že některá ze smluvních stran uvede více osob, platí, že každá je pověřena k jednání ve věci plnění této Smlouvy samostatně.

8. Tato Smlouva je vyhotovena v 4 vyhotoveních, z nichž VZP ČR obdrží 2 vyhotovení a Poskytovatel 2 vyhotovení.
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Přílohy:
  - a) Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
  - b) Příloha č. 2 - Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků
10. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
11. Pro vyloučení pochybností se výslovně sjednává, že ustanovení obsažená v přílohách doplněných Poskytovatelem do této Smlouvy, která jsou v rozporu s touto Smlouvou, jejími ostatními přílohami a/nebo v rozporu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, na jejichž základě byla tato Smlouva uzavřena (dohromady jako „zadávací podmínky“), nebo jdou nad rámec povinností VZP ČR stanovených touto Smlouvou a jejichž aplikací by se jakkoli zhoršilo právní postavení VZP ČR oproti zadávacím podmínkám a/nebo podmínkám vyplývajícím z obecné úpravy obsažené v platných právních předpisech (vč. úpravy dispozitivní), se při posuzování závazků smluvních stran nepoužijí, tj. na taková ustanovení se hledí jako na neexistující. Výslovně se vylučuje aplikace ustanovení měnících vznik, trvání a ukončení smluvního vztahu (vč. úpravy výpovědi a odstoupení), podmínky poskytování služeb, dobu a místo plnění, podmínky platební a sankční, povinnost k náhradě škody dle platných právních předpisů, způsob rozhodování sporů (zejména se vylučují veškerá ujednání o rozhodčím řízení) a způsob komunikace smluvních stran při plnění této Smlouvy. Aplikace ustanovení vycházejících ze zákona o elektronických komunikacích, jejichž smyslem je ochrana účastníka (tj. VZP ČR), vyloučena není.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne

.....  
Ing. Zdeněk Kabátek

ředitel

V Praze dne

.....  
XXXXXXXXXXXX

na základě pověření

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

T-Mobile Czech Republic a.s.

.....  
XXXXXXXXXXXX

na základě pověření  
T-Mobile Czech Republic a.s.

## Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

### I. Specifikace služeb

Předmětem plnění je poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a to služby hromadného rozesílání SMS prostřednictvím připojení komunikačního zařízení VZP ČR k síti Poskytovatele a služby hromadného rozesílání SMS prostřednictvím vybudování přístupového bodu přímo do SMS centra Poskytovatele (tj. poskytování telekomunikační služby SMS brány) dle aktuálních potřeb VZP ČR, vč. provedení nezbytných přípravných činností.

Níže uvedené služby hromadného rozesílání SMS neobsahují žádné paušály, volné jednotky, závazky či minimální odběr služeb. Rovněž realizaci a údržbu připojení plně zajišťuje Poskytovatel na své náklady.

#### I. A) Specifikace služby hromadného rozesílání SMS, tj. Služba A

Poskytovatel je povinen na základě této Smlouvy zajistit připojení komunikačního zařízení VZP ČR k síti Poskytovatele pomocí přímého propojení nebo zabezpečené internetové konektivity a prostřednictvím vybudování přístupového bodu přímo do SMS centra Poskytovatele bude zajištěna telekomunikační služba SMS brány, tj. bude zajištěna v potřebném rozsahu služba hromadného rozesílání SMS pro níže uvedené činnosti Uživatele:

- rozesílání havarijních SMS,
- rozesílání informačních zpráv SMS,
- měkké vymáhání pohledávek za plátcí pojistného.

Připojení bude realizováno v lokalitě Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3 (sídlo Uživatele), přičemž Poskytovatel je v průběhu plnění zakázky povinen v případě požadavku VZP ČR bezúplatně zřídit připojení a poskytovat služby rovněž na jakémkoli dalším pracovišti VZP ČR na území hlavního města Prahy.

Poskytovatel pro hromadné rozesílání SMS zpráv přístupový bod SMS centra propojí s IS VZP ČR prostřednictvím aplikace Uživatele MobilChange (aplikace od společnosti DATASYS s.r.o., IČO: 612 49 157, se sídlem Praha 3, Jeseniova 2829/20, PSČ 130 00.). Aplikace MobilChange obsluhuje dvě SMS čísla, jedno produkční a jedno testovací pro vývoj a testování aplikací. VZP ČR nepožaduje připojit dvě služby. VZP ČR požaduje přidělit pouze dvě telefonní čísla a to z důvodu rozdělení účtu produkce a testu. Poskytovatel je povinen tuto aplikaci využívat, a to jak pro produkční, tak i pro testovací účely.

Služba hromadného rozesílání SMS splňuje níže uvedené technické parametry:

- propustnost zpráv min. 20 SMS/s;
- rychlost připojení min. 2Mbit/s;
- možnost dvou tel. čísel k jedné aplikaci;
- zaslání doručky – potvrzení o doručení zprávy adresátovi;
- podpora funkce hromadného adresáta;
- možnost skrýt telefonní číslo odesílatele za textový řetězec a primárně nastavit „VZP“ (VZP ČR požaduje možnost telefonní číslo odesílané SMS skrýt za textový řetězec a primárně nastavit „VZP“. SMS odpověď na odeslanou SMS v současné době VZP ČR nevyužívá);
- garantovaná dostupnost služby – SLA min. 99,6% / měsíc v režimu 7 x 24.







Specifikace aplikačního rozhraní:

- Zabezpečená komunikace pomocí HTTPS;
- Autentifikace na bázi klientského certifikátu;
- Aplikační rozhraní na bázi webových služeb vyhovující MS .NET WCF.

#### **Detailní popis API (webové služby):**

Řešení pro službu označenou v zadávací dokumentaci jako „Služba B“ je rovněž založeno na aplikaci Datasys Mobilchange, nicméně tato je uchazečem provozována v jeho datovém centru a umožní VZP odesílání a příjem SMS zpráv prostřednictvím webové služby. Popis rozhraní je dostupný na níže uvedené webové adrese.

T-Mobile poskytne na definované IP adrese webservice rozhraní přístupné přes https protokol, přístup bude chráněn uživatelským jménem, heslem a filtrem IP adres, z nichž bude možné přistupovat. Dále bude přístup vyžadovat autentifikaci na bázi klientského certifikátu.

Toto řešení umožní oboustrannou SMS komunikaci z a do systému eVZP, ale i dalších aplikací zadavatele.

Kompletní popis je dostupný na [http://www1.ums.cz/doc/mx/current5/mxwebservices\\_default.html](http://www1.ums.cz/doc/mx/current5/mxwebservices_default.html)

Pro přístup k webovému rozhraní uchazeč na stávajícím spoji (služba T-Mobile Firemní řešení) vyhradí symetrickou kapacitu 2 Mb/s.

#### **Povinné služby resp. metody poskytované aplikačním rozhraním (API):**

- ODESLAT\_SMS – odesílání jednoduché SMS do zařízení klienta;
- PRIJMOUT\_SMS – služba pro příjem zprávy směrem od zařízení klienta do aplikace VZP;

Služba PRIJMOUT\_SMS musí předávat zprávy alespoň jedním z uvedených způsobů:

- PULL – žádost o zprávy je iniciována na straně aplikace VZP. Aplikace VZP posílá požadavek s žádostí o předání zpráv z fronty na straně Poskytovatele SMS brány;

PUSH – žádost o předání zpráv je iniciována na straně Poskytovatele SMS brána Poskytovatele. Aplikace VZP se chová jako WS provider, poskytovatel SMS brány jako konzument; VZP ČR požaduje, aby nabídnutá služba hromadného rozesílání SMS splňovala níže uvedené technické parametry:

- propustnost zpráv min. 20 SMS/s;
- rychlost připojení min. 2Mbit/s;
- možnost dvou tel. čísel k jedné aplikaci;
- podpora funkce hromadného adresáta;
- možnost skryt telefonní číslo odesílatele za textový řetězec a primárně nastavit „VZP“;
- garantovaná dostupnost služby - SLA min. 99,6% / měsíc v režimu 7 x 24;
- VZP ČR nepožaduje přidělení dedikovaného tel. čísla;
- VZP ČR nepožaduje odesílat SMS z přiděleného čísla;
- SMS odpověď na odeslanou SMS v současné době VZP ČR nevyužívá. Služba je nyní pouze jednosměrná.

## **II. Poskytování zákaznické podpory k veřejně dostupné službě elektronických komunikací, a to hromadného rozesílání SMS (viz čl. I. písm. A) a písm. B) Přílohy č. 1);**

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb Poskytovatele zajistí Poskytovatel po celou dobu trvání:

- a) obchodního zástupce – případná jednání se uskuteční v sídle VZP ČR,

Jméno, příjmení: XXXXXXXXXXXXX  
E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

- b) jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora

E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Adresa přímého přístupu: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

- c) přístup k zadávání požadavků na helpdesk Poskytovatele 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

E-mail: XXXXXXXXXXXXX  
Telefon: XXXXXXXXXXXXX

Za VZP ČR bude komunikovat pověřená osoba ve věci plnění této Smlouvy (viz čl. XVI. odst. 7 Smlouvy).

### III. Poskytování doplňkových služeb – administrativní úkony.

Jedná se zejména o:

- a) změnu fakturačních údajů, např. změna fakturační adresy;
- b) podrobný elektronický výpis za poskytnuté služby elektronických komunikací. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost elektronické formy vyúčtování služeb nejpozději k 10. kalendářnímu dni následujícího měsíce, přičemž o této skutečnosti je Poskytovatel povinen zaslat vždy neprodleně avízo pověřené osobě VZP ČR uvedené v čl. XVI. odst. 7 Smlouvy;
- c) opis faktury – Poskytovatel je povinen zajistit opis faktury nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne nahlášení požadavku na dodání opisu pověřenou osobou VZP ČR na pověřenou osobu Poskytovatele uvedené v článku XVI. odst. 7 Smlouvy.

### Seznam použitých zkratk ve Smlouvě a v Příloze č. 1 Smlouvy:

Zkratka	Vysvětlení
PHM	Počet hodin v kalendářním měsíci
PHN	Počet hodin nedostupnosti v kalendářním měsíci
API	Application Programming Interface
SMS	Short message service
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
MS .NET WCF	Windows Communication Foundation v prostředí MS .NET
SLA	Service Level Agreement

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel(a) se společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „Operátor“).

Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile.

## 2. Účastnická Smlouva

### 2.1. Uzavření Smlouvy

**Smlouvu můžete dle aktuálních podmínek uzavřít:**

- a) **osobně** prostřednictvím formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“),
- b) **na internetových stránkách** Operátora prostřednictvím Formuláře,
- c) **v zákaznické aplikaci** (dále jen „Aplikace“) prostřednictvím Formuláře nebo
- d) **prostřednictvím zákaznického centra Operátora.**

V případě uzavření Smlouvy osobně prostřednictvím Formuláře tento řádně vyplňte, podepište a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti.

V případě uzavření Smlouvy na internetových stránkách Operátora nebo v Aplikaci postupujte dle instrukcí na internetových stránkách Operátora, resp. v Aplikaci a vyplňte do Formuláře všechny požadované údaje.

Prostřednictvím zákaznického centra Operátora můžete uzavřít Smlouvu pouze v případě, uzavřel-li jste již s Operátorem dříve jinou Smlouvu prostřednictvím Formuláře.

Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na Formuláři či složil(a) jste zálohu, je-li požadována), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře.

S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž

prostřednictvím schránky T-Box, kterou naleznete na Vašem zákaznickém

účtu na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Operátor Vás současně upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení o uzavření Smlouvy, které byste mu zaslal(-a), tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření

Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených

dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto

údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto

údajů.

### 2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

(i) oboustranně akceptovaném Formuláři, přičemž v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím internetových stránek Operátora nebo v Aplikaci jej máte uložen ve Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile, nebo obsah hovoru při telefonickém

uzavření Smlouvy,

(ii) podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v samostatné smlouvě,

(iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb,

(iv) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“),

# Všeobecné podmínky

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

(v) Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků,  
(vi) platných Všeobecných podmínkách a  
(vii) dalších dokumentech, na které budete upozorněn(a).  
V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

## 2.3. Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

**Dnem aktivace Služby se stává Smlouva účinnou.** Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění další podmínky, nabývá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

## 2.4. Doba trvání Smlouvy

**Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.** Doba trvání Smlouvy je zpravidla uvedena ve Formuláři, případně v dodatku, kterým Smlouvu prodloužíte. Nedá te-li Operátorovi vědět 20 dnů předem, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, automaticky se změní na Smlouvu na dobu neurčitou.

Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo poskytování Služeb přerušeno nebo omezeno s převodem na předplacené Služby (dále též společně jen „suspendace“). Suspendace, v souvislosti s kterou Vám Operátor vyúčtoval smluvní pokutu, kterou jste si s Operátorem sjednali ve Smlouvě za neuhrazení tří po sobě jdoucích Vyúčtování nebo za prodloužení s úhradou Vašeho peněžitého dluhu vůči Operátorovi trvajících déle než 90 dnů, však sjednanou dobu určitou neprodlužuje.

## 2.5. Změna Smlouvy

**Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora.** Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku účtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.). O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a doložit doklad, který ji osvědčuje.

## 2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí nebo zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

### 2.6.1. Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box (podle toho, co nastane později) v následujících případech:

(i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil(a) tři po sobě jdoucí

Vyúčtování,

(ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,  
(iii) nastane-li ně  
kteřá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže,  
(iv) pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení nebo

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

(v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce.

Operátor může odstoupit od Smlouvy v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

## 2.6.2. Ukončení z Vaší strany

**Smlouvu můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů** ode dne doručení výpovědi Operátorovi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal (finanční vypořádání); bez sankce můžete ukončit Smlouvu, vyplývá-li Vám takové právo ze zákona, v takovém případě musíte

doručit žádost o ukončení Smlouvy Operátorovi nejpozději 10 dnů přede

dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo ukončit Smlouvu. **Výpovědi a žádosti o ukončení posílejte na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo na adresu info@t-mobile.cz či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.**

## 2.6.3. Přenesení čísla

V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě, končí Smlouva dnem přenesení telefonního čísla, nestanoví-li zákon jiný den. V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal.

## 2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování Platebních služeb. V případě, že jste si v průběhu omezení Služeb s převodem na předplacenou Službu dobil kredit, převede Operátor Vaši SIM kartu do

režimu předplacených Služeb, po kud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy jste povinen(-na) vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

## 3. Služby

### 3.1. Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen(na) se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, o kterých Vás Operátor v souvislosti s nimi informuje.

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení schválených pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <http://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenyc-h-zarizeni/vyhledavani>).

Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále

se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.).

Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru

SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v podmínkách

jednotlivých Služeb nebo Ceníku Služeb.

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

## 3.2. Některé typy Služeb

### 3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

- (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů,
- (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
- (iii) služba přenosu dat,
- (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
- (v) služba multimediálních zpráv.

### 3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

### 3.2.3. Služby třetích stran a Platební služby

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám

neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s

těmito subjekty sjednáte, přičemž k úhradě ceny těchto služeb může docházet s využitím Platební služby ve smyslu níže uvedených podmínek. O tom, že jde o Službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden

a <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plate>

b. Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na

<http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>.

Operátor Vás tímto společně s poskytovateli a zprostředkovateli Služeb

třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za

Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana

postupuje vždy Operátorem, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je

neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování Platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití Platebních služeb s Operátorem smlouvu o Platebních službách. Vedle Smlouvy se Platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění,

Obchodní mi podmínkami Platebních služeb T-Mobile a speciálními podmínkami dané Platební služby. Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžité dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

## 3.3. Předplacená Služba

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku. Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a

originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití“). Způsoby Dobití jsou uvedeny na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (navigace v menu: volání – předplacené služby - dobijte si kredit). Operátor po provedení Dobití navýší kredit vaší předplacené

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Služby o Vámi složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb). Kredit

musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen(-na) bezodkladně provést Dobití a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu.

Smlouva na předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.6 a rovněž v případě, že neprovedete Dobití ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití.

## 3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

Operátor Vám je oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby ji současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejdou-li splněny podmínky ne zbytečně pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby či je-li vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu

zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová či sla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;

(vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;

(vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;

(viii) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude Vám poskytování přerušovaných či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

## 4. Cena, zálohy a platební podmínky

### 4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny

Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší od cen základních Služeb.

### 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“),

# Všeobecné podmínky

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

kteře obsahuje cenu poskytnutých Služeb (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb) a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy, splátky za zakoupené zařízení, nájemné za pronájem zařízení či smluvní pokuty). Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem po 30. 4. 2016, je Vám Operátor oprávněn nastavit (a to i v průběhu trvání Smlouvy) způsob účtování Služeb tak, že ve Vyúčtování bude účtována cena za pravidelný měsíční paušál či paušály za následující zúčtovací období, nikoliv za zúčtovací období uplynulé; ostatní ceny za poskytnuté Služby se vyúčtují dle předchozí věty.

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

**Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 dnů od vystavení Vyúčtování.** Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem do 1. 9. 2017, musíte Vyúčtované částky uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené číslem Vyúčtování uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznačíte-li platbu číslem Vyúčtování, které hradíte, ale jednotným variabilním symbolem pro platby (který je vždy uveden ve Vyúčtování) nebo platbu nijak neoznačíte (a Operátor ji i přesto identifikuje), použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže.

Operátor Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušení poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtování za služby elektronických komunikací vystavována.

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání

posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte

tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora.

Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

## 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

## 4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V

případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy,



# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Operátor může vybírat následující zálohy:

- (i) na Služby;
- (ii) při splátkovém prodeji;
- (iii) na roaming;
- (iv) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl.

3.4. bodech (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování;

(v) zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádná finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě: do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii) do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v), do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projeví události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iv).

## 5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor zákazníky přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

## 6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

### 6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby. Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směřování hovorů přes GSM brány). Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10

000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktívni v den, kdy je ta kové směrování poprvé prokázáno (v mobilní síti).

### 6.2. Odpovědnost za újmu

# Všeobecné podmínky

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy.

Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek

porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodne-li se s Vámi Operátor jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

## 7. Reklamacce

**Reklamacce vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamacce poskytnuté Služby (např. poskytnutý rozsah či její kvalitu) do 2 měsíců od poskytnutí Služby,** a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adrese [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně T-Mobile. I v případě, že podáte reklamacce, musíte řádně uhradit reklamované Vyúčtování. Operátor reklamacce vyřídí bezodkladně, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamacce se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamacce do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamacce nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu. Reklamacce poskytnutých Služeb třetích stran či Platebních služeb můžete uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

## 8. Komunikace stran, změny Smlouvy

### 8.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na [www.t-mobile.cz/kontakt](http://www.t-mobile.cz/kontakt), kteroukoliv prodejnu T-Mobile a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, infolinku na telefonním čísle **+420 800 73 73 73**, **e-mailovou adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz)** a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle **+420 800 73 73 33**, e-mailovou adresu [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz) nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na **zákaznické centrum Praha, Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4**.

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

### 8.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

spojení apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Nežvolíte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS. Za písemné se

pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní je dnání. Operátora učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše

elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenou jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

S oznámeními zaslánými do schránky T-Box jste povinen se pravidelně seznamovat. Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

### 8.3. Změny Smlouvy

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

- (i) ceny Služeb,
- (ii) způsobu a podmínek účtování Služeb,
- (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb),
- (iv) rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Operátora;
- (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace;
- (vi) odpovědnosti za újmu;
- (vii) doby trvání Smlouvy;
- (viii) podmínek a výše úhrad;
- (ix) způsobu ukončení Smlouvy;
- (x) způsobu doručování;
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- (xii) platebních transakcí;
- (xiii) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- (xiv) dále v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;

V uvedeném rozsahu je oprávněn Operátor měnit Smlouvu z důvodů

- (i) inflace,
- (ii) zavedení nových Služeb,

- (iii) změny podmínek na trhu elektronických komunikací,

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

- (iv) zkvalitnění sítě či
- (v) vývoje nových technologií.

Změnu Smlouvy Vám oznámí Operátor také způsobem, který ukládá zákon, zpravidla 30 dnů přede dnem účinnosti změny Smlouvy.

## 9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

**O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).**

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. září 2017 a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky, vyjma ustanovení čl. 8 Všeobecných podmínek účinných od 26. 1. 2014 do 29. 4. 2016 (Smluvní pokuty a jiné úhrady) a s ním souvisejících ustanovení, které zůstávají pro Smlouvy uzavřené před 30. 4. 2016 i nadále v platnosti a které ponechaly v platnosti i předchozí Všeobecné podmínky v Závěrečných ustanoveních v jejich posledním odstavci

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

## Obsah všeobecných podmínek

1. Úvodní ustanovení
2. Účastnická Smlouva
  - 2.1. Uzavření Smlouvy
  - 2.2. Obsah Smlouvy
  - 2.3. Aktivace Služby
  - 2.4. Doba trvání Smlouvy
  - 2.5. Změna Smlouvy
  - 2.6. Ukončení Smlouvy
3. Služby
  - 3.1. Úvodní ustanovení
  - 3.2. Některé typy Služeb
  - 3.3. Předplacená Služba
  - 3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb
4. Cena, zálohy a platební podmínky
  - 4.1. Ceny, účtování Služeb
  - 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada
  - 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek
  - 4.4. Zálohy
5. Síť a pokrytí
6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb
  - 6.1. Opatření proti zneužití Služeb
  - 6.2. Odpovědnost za újmu
7. Reklamace
8. Komunikace stran, změny Smlouvy
  - 8.1. Kontaktní místa
  - 8.2. Komunikace
  - 8.3. Změny Smlouvy
9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

# Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, IDENTIFIKAČNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S. SE SÍDLEM TOMÍČKOVA 2144/1, 148 00 PRAHA 4, IČ 649 49 681, ZAPSANÉ DO OBCHODNÍHO REJSTRÁKU VEDENÉHO MĚSTSKÝM SOUDEM V PRAZE, ODĚL B, VLOŽKA 3787

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (T-Mobile a účastníka) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „Údaje“). Za účastníka se pro účely těchto Podmínek považuje každý, kdo je s T-Mobile v jakémkoliv smluvním či obdobném vztahu. T-Mobile vede databázi, která obsahuje veškeré Údaje, které T-Mobile získal v souvislosti s uzavřením účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob. T-Mobile chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje, a zavazuje se s nimi nakládat pouze v souladu s těmito Podmínkami a platnými právními předpisy.
2. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy (zejm. doručovací adresa, adresa místa instalace), rodné číslo, popř. národní identifikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní čísla a e-mailová spojení, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaje o platbách a platební morálce, čísla SIM karet, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif, heslo, provozní a lokalizační údaje a jiné údaje oprávněně získané o účastníkovi. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, APN Intranet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje). Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod. T-Mobile provádí dva základní typy zpracování Údajů: a) zpracování Údajů na základě zákona, které účastník nemůže odmítnout (viz čl. 3), a dále b) zpracování Údajů na základě zákona nebo na základě souhlasu účastníka, které účastník může kdykoliv odmítnout (viz čl. 4 a 6). T-Mobile je oprávněn Údaje zpracovávat po celou dobu trvání účastnické smlouvy, nestanoví-li tyto Podmínky či zákon pro konkrétní Údaje jinak.
3. Zpracování Údajů na základě zákona, které účastník nemůže odmítnout, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochrany práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, spočívající v posuzování schopnosti a ochoty účastníků plnit své závazky (viz čl. 5), vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb, prodej produktů třetích osob prostřednictvím T-Mobile či umožnění přístupu k údajům o lokalizaci, případně dalším identifikačním údajům Účastníka volajícího na čísla tísňového volání (přesný rozsah předávaných Údajů stanoví vyhláška č. 238/2007 Sb.), a to subjektům provozujícím pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání.
4. Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile je oprávněn Údaje zpracovávat k následujícím účelům: veškeré marketingové a obchodní účely

(včetně zaslání obchodních sdělení, telemarketingu a provádění průzkumů trhu) společnosti T-Mobile a jakýchkoliv jiných subjektů, včetně zlepšování kvality poskytovaných služeb, poskytování služeb či služeb s přidanou hodnotou účastníkům anebo obchodním partnerům T-Mobile, ověřování způsobilosti účastníka využívat nabízené služby (zejména ověření identity a zletilosti účastníka), zveřejnění kontaktních údajů účastníka v informační službě T-Mobile, zveřejnění kontaktních údajů účastníka v informační službě jiných subjektů poskytujících tento typ služeb, zveřejnění kontaktních údajů účastníka v tištěném telefonním seznamu. V rámci zpracování Údajů pro marketingové, propagační a obchodní účely je T-Mobile



oprávněn zpracovávat Údaje jak pro vlastní marketingové, propagační a obchodní aktivity, tak pro marketingové, propagační či obchodní aktivity jiných subjektů. Účastník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení společnosti T-Mobile a jiných subjektů, přičemž obchodní sdělení je T-Mobile oprávněn zasílat elektronicky (zejména formou SMS, MMS, e-mailu) a písemně nebo je zpřístupnit v souvislosti s poskytováním kterékoli nabízené služby. Pro označení obchodních sdělení (společnosti T-Mobile i jiných subjektů) T-Mobile užívá hvězdičku (\*) nebo jiné vhodné označení, které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatelem je T-Mobile. Účastník souhlasí s tím, že po ukončení účastnické smlouvy je T-Mobile oprávněn po dobu neurčitou zpracovávat jméno, příjmení, adresu, obchodní firmu, název, identifikační číslo a jiné kontaktní údaje účastníka (včetně telefonního čísla a e-mailové adresy), a to za účelem nabízení obchodu a služeb.

5. **T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to třeba.** Zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu pohledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). T-Mobile může rozšířit zpracování i na další registry dlužníků, v takovém případě T-Mobile pouze zveřejní na internetových stránkách.
6. **Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím pozitivních registrů či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to třeba.** Zpracování Údajů za účelem ověřování platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, data narození, pohlaví, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, údajů o dokladech totožnosti, údajů o tom, že mezi účastníkem a T-Mobile došlo k uzavření smlouvy, údajů o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout účastníkovi vůči T-Mobile v souvislosti se smlouvou, a o plnění těchto závazků (zejm. údajů o vystavených vyúčtováních služeb), údajů o zajištění závazků účastníka souvisejících se smlouvou, dalších údajů vypovídajících o bonitě a platební morálce účastníka (zejm. údajů o rozsahu a povaze příp. porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné pohledávky po splatnosti, o příp. změnách závazku nebo smlouvy, o předčasném splnění dluhu apod.). Provozovatel pozitivního registru je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím

- pozitivního registru sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ 69346925, . Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). . . Souhlas ke zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla účastníková pohledávka postoupena dle platných právních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile může rozšířit zpracování i na další pozitivní registry, a to aniž by bylo nutné získat dodatečný souhlas účastníka. V takovém případě T-Mobile pouze zveřejní na internetových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) a prostřednictvím SMS zprávy informaci o přistoupení k pozitivnímu registru.
7. T-Mobile zveřejní kontaktní údaje účastníka (jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu, případně obchodní firmu/název, adresu sídla/místa podnikání; telefonní čísla a adresu elektronické pošty, případně další dohodnuté údaje) ve vlastní informační službě, v informační službě jiných provozovatelů či v tištěném telefonním seznamu pouze v případě, že k tomu dá účastník souhlas při uzavírání účastnické smlouvy či později se jinak jednoznačně vyjádří, že k některé z uvedených aktivit dává svůj souhlas. Účelem takového zpracování kontaktních údajů je umožnit vyhledávání podrobného kontaktu o účastníkovi na základě jeho jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Účastník je oprávněn požádat, aby bylo u jeho Údajů v tištěném telefonním seznamu uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb.
  8. Účastník souhlasí s tím, že jeho rozhovor se zaměstnanci T-Mobile při osobním projednávání jeho stížnosti či podnětu v prostorách osobní péče T-Mobile může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a zaměstnanci T-Mobile. Účastník dále souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s informačními službami a Zákaznickým centrem T-Mobile či externími operátorskými centry T-Mobile může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím informačních služeb, Zákaznického centra či externího operátorského centra T-Mobile.
  9. Zpracování Údajů dle čl. 4, 6 a 7 je účastník oprávněn kdykoliv odmítnout, resp. je oprávněn odvolat souhlas, a to buď písemně dopisem zaslaným na adresu Úseku služeb zákazníkům, telefonicky zavoláním do Zákaznického centra (800 73 73 73) či jiným způsobem stanoveným T-Mobile. V případě obchodních sdělení zasílaných formou SMS či MMS je účastník oprávněn kontaktovat T-Mobile prostřednictvím telefonního čísla, ze kterého mu bylo obchodní sdělení doručeno. Jestliže účastník odvolá svůj souhlas s určitým zpracováním Údajů, T-Mobile zpracování ukončí v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem T-Mobile.
  10. Účastník má právo na přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, právo na opravu těchto osobních údajů (zejména jsou-li chybné nebo neúplné), jakož i právo žádat (a to v souladu s § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění) u společnosti T-Mobile vysvětlení a odstranění nežádoucího stavu, především má-li za to, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem.
  11. Detailní informace o zpracování Údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Na těchto stránkách lze nalézt například seznam zpracovatelů osobních údajů, kteří mohou zpracovávat osobní údaje účastníků, a to na základě smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi T-Mobile a zpracovatelem v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
  12. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 30. dubna 2016