

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování  
ostatních služeb společnosti Quantcom, a.s.**

**1. Předmět všeobecných podmínek**

**1.1.** Tyto Všeobecné podmínky poskytování ostatních služeb (dále jen „VOPO“) stanovují podmínky, za nichž společnost Quantcom, a. s. poskytuje služby, které nejsou službami elektronických komunikací.

**1.2.** Pokud nebyly písemně sjednány podmínky jiné, upravují Všeobecné podmínky společnosti Quantcom, a.s. (dále jen „Poskytovatel“) vydané v souladu s ustanovením § 1751 občanského zákoníku smluvní vztahy vznikající mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou jako účastníkem služby (dále jen „Účastník“) uvedeným ve Smlouvě a Produktové specifikaci.

**1.3.** Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem vzniká na základě podpisu listiny označené jako Smlouva a Produktová specifikace (e-mailem, faxem nebo poštou) Účastníka a jejich písemným přijetím Poskytovatelem (e-mailem, faxem nebo poštou).

**1.4.** Tyto podmínky jsou pro Účastníka závazné od okamžiku uzavření Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

**1.5.** Aplikace jakýchkoliv jiných všeobecných obchodních a dodacích podmínek, na které se může Účastník jakkoliv odkazovat ve své Objedávce, je tímto výslovně vyloučena.

**2. Definice základních pojmů**

**2.1.** V těchto podmínkách mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy uvedené v těchto podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

- **Ceník prací:** smluvní dokument, který určuje ceny pro jednotlivé práce a technické výkony, jejichž výkon souvisí s poskytováním Služby. Aktuálně platný Ceník prací je umístěn na webových stránkách Poskytovatele.

- **Oprávněná osoba:** osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem smluvní strany.

- **Oprávněný podpis:** písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Účastníku nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Účastníku nabídnuta a Poskytovatel jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Účastníkem nebo při komunikaci s Účastníkem, pak je-li v těchto podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Účastníkem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.

- **Ostatní služby:** Ostatními službami se rozumí služby poskytované Poskytovatelem Účastníku, které nejsou službami elektronických komunikací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

- **Produktová specifikace:** Dokument, který uvádí zejména technický popis a specifikaci služby, cenu za službu a další údaje. Produktová specifikace může být měněna na základě dohody smluvních stran, na základě další písemné Produktové specifikace zaslané dopisem,

elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně a potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodu změny cen uvedených níže.

- **Provozní řád Kolokačního centra Poskytovatele:** Dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb Kolokačního centra Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Je účinný pouze pro Účastníky, kteří užívají služby Kolokačního centra Poskytovatele. Účastník potvrzuje seznámení s Provozním řádem Kolokačního centra Poskytovatele podpisem Smlouvy. Aktuální verze Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných podmínek.

- **Pověřená osoba:** Osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Objedávky.

- **Poskytovatel:** služby jsou poskytovány společností Quantcom, a.s., IČO 28175492, se sídlem Křížíkova 36a/237, Praha 8 – Karlín, PSČ 186 00 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. B 12529.

- **SLA:** dokument, který určuje parametry a kvalitu poskytovaných služeb spolu se sankcemi za jejich nedodržení. SLA je stanovena Produktovou či Technickou specifikací, je-li určena odkazem na příslušný typ, který je zveřejněn na www stránkách Poskytovatele, případně tvoří přílohu k příslušné Produktové specifikaci, je-li mezi stranami sjednána individuálním způsobem.

- **Služby elektronických komunikací:** Službami elektronických komunikací se rozumí takové služby poskytované Poskytovatelem, které jsou za služby elektronických komunikací považovány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění. Na Služby elektronických komunikací se tyto Všeobecné podmínky nevztahují, řídí se ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Quantcom, a.s.

- **Smlouva:** Rámcová smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Rámcová smlouva upravuje základní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, kdy na jednotlivé Služby jsou uzavírány Produktové specifikace, které jsou ve vztahu k Rámcové smlouvě smlouvami dílčími.

- **Smluvní dokumenty:** Smluvními dokumenty jsou tyto VOPO, Rámcová smlouva o poskytování služeb, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Ceník prací, SLA.

- **Technická specifikace:** dokument, který vzniká pouze v případě některých Služeb a který v takovém případě obsahuje podrobné technické podmínky poskytování Služby. Neobsahuje obchodní, cenové či platební podmínky.

### **3. Cena služeb a platební podmínky**

**3.1.** Cena služeb je uvedena u každé jednotlivé služby v příslušné Produktové specifikaci. Cena nezahrnuje DPH a může být měněna postupem dle VOPO, případně dohodou Poskytovatele s Účastníkem.

**3.2.** Cena prací a technických výkonů nad rámec specifikovaný v Produktové specifikaci se řídí aktuálním Ceníkem prací zveřejněným na [www.strankach Poskytovatele](http://www.strankach.Poskytovatele) pokud není písemně sjednána cena jiná. Cena se určuje dle Ceníku prací účinného v den sepsání Objednávky.

**3.3.** Účastník se zavazuje platit řádně a včas cenu za poskytované služby, jakož i eventuální přírázky a DPH.

**3.4.** Vyúčtování platby za Službu s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem zasláno Účastníkovi elektronicky. Elektronické zaslání vyúčtování je vždy zdarma. Účastník je oprávněn vyzvat Poskytovatele k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Za takové doručení je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek. V případě zaslání vyúčtování více způsoby je každý způsob doručení považován za průkazný. Vyúčtování bude vždy odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

**3.5.** Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na bankovní účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení.

**3.6.** Splatnost vyúčtované částky je vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení této Produktové specifikace, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku. Pravidelné platby jsou účtovány ode dne aktivování Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

**3.7.** V případě, že Účastník neuhradí vyúčtování platby za Služby v době splatnosti tohoto vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn účtovat zákonný úrok z prodlení za každý započatý den prodlení s úhradou. Případné vyúčtování zákonného úroku z prodlení bude uvedeno ve vyúčtování platby za Služby v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém k prodlení s úhradou vyúčtování došlo.

**3.8.** V případě, že Účastník uzavřel Smlouvu na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a dojde k zániku závazku výpovědí nebo dohodou Smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi všechny platby za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité, a to ve výši, která odpovídá součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

**3.9.** Účastník může požádat kdykoliv za trvání Smlouvy Poskytovatele o sdělení sjednaných aktuálních cen za poskytované Služby písemnou cestou.

**3.10.** Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období. Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

**3.11.** Žádná část ceny za poskytované služby nesmí být zaplacená pohledávkami za třetími osobami nebo započtením vlastní pohledávky Účastníka, kterou má vůči Poskytovateli, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

### **4. Zřízení služby, nastavení a provoz**

**4.1.** Služba je považována za předanou a řádně zřízenou ke dni podpisu předávacího protokolu nebo dnem prvního použití Služby. Předávací protokol je (nedojde-li k podpisu ze strany Účastníka dříve) považovaný za řádně podepsaný ze strany Účastníka třetím pracovním dnem po dni doručení předávacího protokolu Poskytovatelem. Účastník je povinen do dvou pracovních dnů ode dne doručení předávacího protokolu zkontrolovat, že Služba splňuje podmínky dle Produktové specifikace, a případné nedostatky oznámit v uvedené lhůtě Poskytovateli. Ke dni podpisu předávacího protokolu či náhradnímu termínu dle tohoto odstavce vzniká nárok Stran na plnění.

**4.2.** Případná změna služby na základě požadavku Účastníka provedeného na základě Produktové specifikace, resp. postupem v ní uvedeného, je považována za zřízenou buď okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění a změně Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta skutečnost, která nastane dříve. Za okamžik doručení oznámení o zřízení Služby se považuje den následující po odeslání oznámení na kontakt Účastníka s tím, že Účastník je odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla.

**4.3.** Nastavení a správa Služby ze strany Účastníka probíhá výhradně na jeho zodpovědnost s tím, že za nesprávný postup Účastníka Poskytovatel neodpovídá.

### **5. Závady, poruchy a servisní zásahy:**

**5.1.** Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a závadu co nejdříve odstranit. Pokud Účastník zjistí závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím e-mailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem, nebude-li závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, oznámit číslo Produktové specifikace, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřen, a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje závadu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníkem Smlouvy řádně prokázány.

**5.2.** Poskytovatel zodpovídá pouze za závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování závady v případě, že se v průběhu řešení závady dle předešlého odstavce objektivně prokáže, že závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.

**5.3.** Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost Služby, omezení její funkčnosti či nesprávnost jejího fungování, pokud k tomu došlo v důsledku zásahů Účastníka či třetích stran do nastavení Služby či v důsledku Účastníkem neřešených předem avizovaných změn konfigurace Služby.

## **6. Reklamační podmínky**

**6.1.** Právem Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamace musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky či osobně na kontaktní místa Poskytovatele. Reklamace musí být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

## **7. Omezení odpovědnosti**

**7.1.** Poskytovatel nezaručuje výkon nebo výsledky, kterých Účastník používáním Služby dosáhne. Služba je poskytována „tak, jak je“ a Poskytovatel neposkytuje žádné výslovné ani předpokládané záruky nebo podmínky předpokládané zákonem, obvyčejovým právem, judikaturou nebo jinou právní teorií, mimo jiné včetně předpokládaných záruk nebo podmínek neporušování práv třetích osob, vlastnického nároku, obchodovatelnosti, vhodné kvality nebo vhodnosti pro konkrétní účel. Poskytovatel nezaručuje, že jakékoli řešení bude fungovat nepřerušovaně či bezchybně, že bude fungovat správně v jakémkoli zařízení nebo s jakoukoli konkrétní konfigurací hardwaru a/nebo softwaru ani že zajistí úplnou ochranu integrity vybraných dat a informací či obsahu uložených nebo přenášených po internetu;

**7.2.** Poskytovatel ani jeho zástupci, poskytovatelé licence, představitelé, dodavatelé, distributoři, prodejci, ani ostatní obchodní partneři Poskytovatele v maximální míře povolené příslušnými zákony neponesou odpovědnost vůči Účastníkovi či třetím stranám za:

**7.2.1.** žádné nepřímé, následné, vedlejší, sankční, zvláštní či exemplární škody nebo odškodnění, bez ohledu na příčinu či pojetí odpovědnosti;

**7.2.2.** škody, které vzniknou v důsledku ztráty obchodních příležitostí, zisku či výnosů, ztráty soukromí, nemožnosti používat zařízení nebo řešení (mimo jiné včetně daného řešení), zbytečných výdajů, nákladů na opatření náhrady nebo výměnu zboží, služeb nebo digitálních produktů, přerušení podnikání, neoprávněného zpřístupnění nebo ztráty (včetně poškození, degradace nebo nedostupnosti) dat či informací jakékoli povahy (bez ohledu na to, zda některé z výše uvedených ztrát, škod, nákladů nebo výdajů představují přímé nebo nepřímé ztráty či škody); nebo

**7.2.3.** jakékoli jiné peněžní i nepeněžní ztráty či škody, ke kterým dojde v souvislosti se Službou; a to ani v případě, že člen Poskytovatel byl na možnost vzniku takových ztrát nebo škod upozorněn. Aniž by tím byla dotčena případná opačná ustanovení Smlouvy či jiných Dokumentů, Poskytovatel neponese vůči Účastníkovi ani žádné jiné třetí straně odpovědnost za žádné ztráty ani škody (přímé či nepřímé) za neoprávněný přístup či jakékoli poškození, degradaci, nedostupnost, vymazání, krádež, zničení, pozměnění, vyzrazení či ztrátu dat, informací nebo obsahu, přenášených, obdržených či uložených prostřednictvím řešení nebo v souvislosti s ním, bez ohledu na příčinu.

**7.3.** Vyloučení a omezení odpovědnosti Poskytovatele obsažená v těchto Všeobecných

podmínkách neomezují ani nevylučují jejich potenciální odpovědnost za:

**7.3.1.** úmrtí, újmu na zdraví osob nebo podvodné jednání překračující rozsah povolený příslušnými zákony;

**7.3.2.** záležitosti, které nesmí být jinak ze zákona omezeny nebo vyloučeny.

## **8. Omezení a pozastavení poskytování Služby**

**8.1.** Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu přerušit nebo omezit poskytování Služby z důvodu: zabránění hrozícímu přetížení komunikační sítě, zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení komunikační sítě, případně jiného nebezpečí ohrožující majetek Účastníka, Poskytovatele či třetích stran; provádění údržby nebo opravy; krizových situací; ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby; existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc); zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služby poskytované prostřednictvím této sítě; v případě povinnosti Poskytovatele z důvodu dodržení platného právního předpisu nebo rozhodnutí příslušného státního či soudního orgánu; důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu s Produktovou specifikací nebo právními předpisy nebo při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem nebo třetí osobou; Účastník užívá službu v rozporu se sjednaným účelem, případně způsobem, jakým Službu užívá omezuje či narušuje činnost Poskytovatele; Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytnutou Službu a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi vzniklé omezením nebo přerušením Služby z důvodů výše uvedených. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako vyúčtování. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.

**8.2.** Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zejm. pak prodlení placení nebo nedodržování Smluvních podmínek, neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Produktové specifikace nebo dalších dokumentů.

**8.3.** Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích odstavců, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Poskytovatel je oprávněn, došlo-li k omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, za opětovné obnovení omezené nebo pozastavené Služby účtovat Účastníkovi poplatek. V případech zvláště zřetelých hodných nemusí být poplatek dle tohoto článku ze strany Poskytovatele účtován.

## **9. Práva a povinnosti Poskytovatele**

### **9.1. Poskytovatel se zavazuje:**

**9.1.1.** zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou, Produktovou specifikací a dalšími Smluvními dokumenty;

**9.1.2.** umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu;

**9.1.3.** předat Účastníkovi dokumentaci potřebnou pro řádný provoz Služby včetně dokumentace výrobce zařízení určeného k provozu Služby v jazyce, v němž ji Poskytovatel obdržel od výrobce;

**9.1.4.** při podpisu Smlouvy a/nebo ve sjednané lhůtě předat odpovědným osobám Účastníka přístupové údaje potřebné k využívání Služby;

**9.1.5.** poskytnout Účastníkovi dostatečné informace pro poskytování služby (úvodní zaškolení) a potřebnou

součinnost pro řádné zahájení a poskytování Služby;

9.1.6. informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy, VOPO, Ceníku prací, Produktové specifikace a Technické specifikace nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### **9.2. Poskytovatel je oprávněn:**

9.2.1. jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje cen, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace;

9.2.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyučování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem;

9.2.3. obměnit funkce Služby, změnit její nastavení nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem, přičemž v případě, že není ze strany Poskytovatele uveden termín obměny či zrušení dle tohoto bodu, má se za to, že k obměně či zrušení dojde ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení takového oznámení;

9.2.4. zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;

9.2.5. omezit poskytování Služby dle článku 8 Všeobecných podmínek.

### **10. Práva a povinnosti Účastníka**

#### **10.1. Účastník se zavazuje:**

10.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou, příslušnými právními předpisy a účelem pro který byla zřízena;

10.1.2. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu;

10.1.3. na zařízení Poskytovatele připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů;

10.1.4. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

10.1.5. oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;

10.1.6. zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost;

10.1.7. při podpisu smlouvy označit osoby oprávněné k administraci Služby, tj. Oprávněné osoby a Pověřené osoby, a oznamovat s dostatečným předstihem písemně změnu v takových údajích, není-li to možné, pak neprodleně poté, co k takové změně dojde, Poskytovatel neodpovídá za žádnou škodu vzniklou v důsledku opožděného oznámení či neoznámení této skutečnosti;

10.1.8. zamezit přístup k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, stejně jako zabránit zneužití přístupových údajů třetí stranou.

#### **10.2. Účastník je oprávněn:**

10.2.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou, příslušnými právními předpisy a způsobem a pro účely, pro než byla Služba určena;

10.2.2. je-li to součástí Služby, provádět v rozsahu stanoveném Produktovou specifikací konfigurační zásahy. Takové zásahy jsou způsobilé zcela či částečně ovlivnit provoz zařízení, případně funkčnost ostatních Služeb, proto je Účastník oprávněn provádět konfigurační zásahy výhradně na svoji vlastní odpovědnost. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za dodržení SLA u ostatních Služeb.

10.2.3. požádat o změnu Smlouvy;

10.2.4. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;

10.2.5. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

### **11. Ochrana důvěrných informací a dat**

11.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé Smluvní straně, které vyplývají ze Smluvního vztahu založeného Smlouvou a Produktovou specifikací, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), Produktovou specifikací nebo s dohodou Smluvních stran. Další informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění, jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele v dokumentu s názvem „Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky Quantcom, a.s. dle nařízení GDPR“. Tento závazek platí i po ukončení Smluvního vztahu.

11.2. Účastník tímto uděluje Poskytovateli a společně přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládány toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, anebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů zpracovávaných nad rámec zákona za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení Smluvního vztahu; využití podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti; poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby; použití automatických volacích systémů bez zásahu člověka za účelem přímého marketingu.

11.3. Souhlas ke zpracování údajů za účely dle odstavce výše uvedeného je dobrovolný. Účastník má právo svůj souhlas k takovému zpracování vzít kdykoliv zpět. Účastník současně tímto opravňuje Poskytovatele předat údaje získané za účely uvedenými v odstavci výše uvedeném ke zpracování třetím stranám, které pro Poskytovatele zajišťují zejm. následující služby – podporu marketingu, vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.

11.4. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo s jeho smluvním partnerem může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, a dále

Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

**11.5.** Poskytovatel i účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Produktové specifikace a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Služby. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem, nebo po oboustranné dohodě.

## **12. Trvání, změna a ukončení Produktové specifikace a Smlouvy**

**12.1.** Produktová specifikace se uzavírá písemně na dobu neurčitou a musí být opatřena oprávněným podpisem Smluvních stran. Produktovou specifikaci lze měnit nahrazením platné Produktové specifikace novou Produktovou specifikací podepsanou oběma Smluvními stranami. Produktová specifikace může být také uzavřena pomocí prostředků pro vzdálenou komunikaci, zejména prostřednictvím formuláře v rámci portálu Poskytovatele, případně e-mailem se zaručeným podpisem Stran.

**12.2.** Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

**12.3.** Pokud dojde ke změně nebo ukončení Produktové specifikace před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.

**12.4.** Smluvní vztah končí uplynutím sjednané doby, výpovědí, odstoupením některé ze Smluvních stran od Smluvního vztahu, úmrtím nebo zánikem Účastníka, nebo dohodou Smluvních stran.

**12.5.** Poskytovatel je oprávněn podmínky poskytování Služby jednostranně v přiměřeném rozsahu změnit. Při podstatné změně těchto podmínek je Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny povinen uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup, a také o této změně informuje Účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Produktové specifikace, je Účastník oprávněn rovněž ukončit Produktovou specifikaci ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu, nebo v případě, že Poskytovatel při vznesení námítky zhoršení smluvních podmínek Účastníkem zachová pro Účastníka v platnosti původní znění Smluvních podmínek.

**12.6.** V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto Podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Produktovou specifikaci bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni, ve kterém byla druhé Straně doručena písemná výpověď v listinné podobě.

**12.7.** Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Produktové specifikace se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě a/nebo v Produktové specifikaci. Nevyzvedne-li si Smluvní strana jinou písemnost, než která je uvedena v předešlé větě, ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí u

poštovního přepravce, považuje se písemnost posledním dnem této lhůty za doručenu, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

**12.8.** Odstoupením od Produktové specifikace, zrušením Produktové specifikace nebo zánikem Produktové specifikace nezaniká povinnost vyrovnat veškeré Smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení Smluvního vztahu.

## **13. Ceny služeb, platební podmínky a ostatní ujednání**

**13.1.** Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Produktové specifikaci a Ceníku prací platnému ke dni podpisu Smlouvy, resp. objednávky prací.

**13.2.** Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem zasláno Účastníkovi elektronicky. Elektronické zaslání vyúčtování je vždy zdarma. Účastník je oprávněn vyzvat Poskytovatele k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Za takové doručení je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku. V případě zaslání vyúčtování více způsoby je každý způsob doručení považován za průkazný. Vyúčtování bude vždy odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

**13.3.** Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost vyúčtované částky u jednorázových služeb je 14 dní, u pravidelných plateb vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v taktu uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

**13.4.** Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

**13.5.** Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

**13.6.** V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatně), bude částka uhrazena na základě faktury – daňového dokladu se splatností jeden den před zahájením předplaceného období.

**13.7.** V případě, že Účastník neuhradí vyúčtování platby za Služby v době splatnosti tohoto vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn účtovat zákonný úrok z prodlení za každý započatý den prodlení s úhradou. Případné vyúčtování zákonného úroku z prodlení bude uvedeno ve vyúčtování platby za Služby v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém k prodlení s úhradou vyúčtování došlo.

V případě, že Účastník, uzavřel Smlouvu, Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou, nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a dojde k zániku závazku ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi všechny platby za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité, a to ve výši, která odpovídá součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby

trvání smlouvy, nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

**13.8.** Účastník se při podpisu Smlouvy seznámí s Ceníkem prací platným ke dni podpisu Smlouvy, se sjednanou cenou za služby je seznámen v Produktové specifikaci.

**13.9.** Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

**13.10.** Variabilní platby jsou zúčtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem v Produktové specifikaci a Ceníku prací.

**13.11.** Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

**13.12.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

**13.13.** Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

**13.14.** Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

**13.15.** Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí českým právním řádem, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

**13.16.** V případě cizojazyčného znění Dokumentů má v případě odchylky přednost česká jazyková verze.

**13.17.** Ukončení účinnosti Smlouvy či Produktové specifikace neznamena pro Smluvní strany zánik povinnosti Smluvních stran z Produktové specifikace a/nebo Dokumentů.

**13.18.** Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování ostatních služeb společnosti Quantcom, a.s. jsou účinné od 1. 2. 2024.

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování ostatních služeb společnosti Quantcom, a.s.