

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY VYBRANÝCH ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB ČESKÉ POŠTY, s.p.

### Článek 1 Úvod

- (1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky vybraných elektronických služeb (VOP) platí pro ty elektronické služby České pošty, s.p. (ČP), které na tyto VOP odkazují. Aktuální přehled elektronických služeb České pošty, s.p. je uveden na webových stránkách České pošty, s.p.
- (2) ČP je oprávněna průběžně aktualizovat přehled elektronických služeb. Aktuální VOP včetně všech jejich příloh jsou uvedeny na webových stránkách České pošty, s.p. a jsou k dispozici na kontaktních místech ČP určených pro styk s veřejností. Adresy kontaktních míst jsou uvedeny na webových stránkách České pošty, s.p.
- (3) Zákazník získá přístup k požadovaným elektronickým službám uzavřením smlouvy o poskytování Služeb (smlouva o poskytování Služeb). Tato smlouva se uzavírá následujícím způsobem:
  - a) Zákazník zašle vyplněnou objednávku nebo návrh smlouvy na vybranou elektronickou službu nebo služby (dále společně jen „Objednávka služeb“) podle formulářů, které jsou k dispozici na webových stránkách České pošty, s.p.
  - b) ČP akceptuje Objednávku služeb Zákazníka
- (4) Objednávku služeb i akceptaci této objednávky je možno vyplnit a zaslat v písemné formě. Pokud ČP pro příslušnou elektronickou službu nebo její součást zprovozní systém elektronických objednávek, je možno Objednávku služeb a její akceptaci zasílat rovněž elektronicky. V případě jakéhokoliv nesouladu mezi těmito VOP a akceptovanou Objednávku služeb je rozhodující znění akceptované Objednávky služeb.
- (5) Specifikace elektronických služeb včetně technických informací a údajů o používaných postupech a úrovních elektronických služeb pro každý typ elektronické služby jsou obsaženy ve zvláštních dokumentech podle daného typu elektronické služby (Popis služby nebo Popisy služeb).
- (6) Aktuální ceny elektronických služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb (Ceník), nejsou-li tyto ceny stanoveny v Objednávce služeb.
- (7) Formuláře Objednávek služeb obsahují odkazy na webové stránky, na nichž je možno získat aktuální znění Popisů služeb a Ceníku.
- (8) Aktuální Popisy služeb, týkající se elektronických služeb objednaných Zákazníkem, se stávají součástí smlouvy o poskytování Služeb spolu s VOP, Ceníkem a akceptovanou Objednávku služeb ke dni uzavření smlouvy o poskytování Služeb.

### Článek 2 Vymezení pojmů

- (1) Ve smlouvě o poskytování Služeb mají následující slova a výrazy následující význam:

**datová zpráva** - elektronická data, která lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou

**Služby** - elektronické služby ČP, na které se vztahují tyto obchodní podmínky. Jejichž seznam a podrobný popis je uveden na webových stránkách České pošty, s.p..

**Zákazník** - zákazník, který uzavřel s ČP smlouvu na poskytování Služeb

- (2) Další pojmy, související se Službami, jsou definovány v Aktuálním přehledu elektronických služeb České pošty, s.p. a dále v jednotlivých Popisech služeb.

### **Článek 3 Předmět Všeobecných obchodních podmínek**

- (1) Předmětem těchto VOP je úprava poskytování Služeb ze strany ČP Zákazníkům. Navíc se poskytování Služeb řídí příslušnými aktuálními Popisy služeb a akceptovanou Objednávkou služeb.

### **Článek 4 Zprovoznění Služeb**

- (1) Zprovoznění Služeb je popsáno v jednotlivých Popisech služeb. ČP se zavazuje, že vyvine odpovídající úsilí ke zprovoznění Služeb dle akceptované Objednávky služeb. Zákazník se zavazuje, že vyvine odpovídající úsilí ke splnění veškeré součinnosti, nezbytné pro zprovoznění Služeb ze strany Zákazníka, uvedené v jednom nebo více příslušných Popisech služeb.

### **Článek 5 Pravidla komunikace**

- (1) Smluvní strany se zavazují při poskytování a užívání Služeb dodržovat pravidla komunikace s ostatními uživateli Služeb nebo mezi sebou, dodržovat formáty nebo protokoly zpráv a pravidla zabezpečení definovaná v těchto VOP a v příslušných Popisech služeb.
- (2) Zákazník a ČP se vzájemně zavazují, že v případě sporů nebo správních řízení, souvisejícího se Službami, budou uznávat auditní záznam tj. historický přehled o přenášených datových zprávách pořízený v systému ČP, jako plnohodnotný důkazný materiál, pokud se neprokáže něco jiného.
- (3) Zákazník a ČP se dále zavazují, že nenapadnou platnost a závaznost vzájemné elektronické komunikace a nebo komunikace mezi Zákazníky v rámci poskytování Služeb pouze s odkazem na elektronickou formu této komunikace.

### **Článek 6 Bezpečnost**

- (1) Zákazník a ČP uznávají, že pro zajištění bezpečnosti Služeb je třeba úsilí a odpovídající rovnováhy odpovědností obou stran. Zákazník a ČP se zavazují zajistit své závazky ze smlouvy o poskytování Služeb, týkající se bezpečnosti, v souladu s platnými právními předpisy.
- (2) ČP je povinna zajistit v rámci poskytování Služeb odpovídající bezpečnost elektronické komunikace s přihlédnutím k rizikům obvykle předvídaným v čase poskytování příslušné Služby a s vynaložením komerčně přiměřených nákladů. Popis základních bezpečnostních rizik a jim odpovídajících bezpečnostních opatření ČP je obsažen v příslušných Popisech služeb. Přes úsilí ČP k zajištění bezpečnosti Služeb nemůže ČP zaručit, že přijatá opatření pokrývají veškerá bezpečnostní rizika. Bezpečnostní rizika, která podle znalostí a zkušeností ČP nejsou pokryta opatřeními ČP, jsou uvedena v příslušných Popisech služeb.
- (3) Pokud se ČP dozví o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, bude o tom neprodleně informovat Zákazníka způsobem, uvedeným v příslušném Popise služeb.

- (4) V případě výskytu specifických bezpečnostních rizik je ČP oprávněna přijmout i bez souhlasu Zákazníka opatření vedoucí k minimalizaci potenciální škody, a žádat od Zákazníka odpovídající náhradu v souladu s cenami ČP, platnými v době přijetí takových opatření.
- (5) V odůvodněných případech je ČP oprávněna přerušit poskytování Služeb (viz čl. 11 níže).
- (6) V rámci zabezpečení Služeb si ČP vyhraduje právo jednostranně měnit požadavky na softwarové či hardwarové platformy Zákazníka či vyžadovat instalaci jiné verze dodaných produktů nebo jiného produktu u Zákazníka v rozsahu nutném k takovému zabezpečení. ČP se zavazuje informovat Zákazníka o takových vyžadovaných změnách s dostatečným předstihem.
- (7) V rámci zajištění bezpečnosti Služeb si ČP vyhraduje právo jednostranně měnit specifikace Služeb v rámci Popisů služeb, a to vždy jen v nezbytně nutném rozsahu, po nezbytně dlouhou dobu a na základě předchozího oznámení Zákazníkům. ČP si vyhraduje právo jednostranně měnit Popisy služeb i z jiných důvodů, avšak každou takovou změnu je povinna oznámit všem Zákazníkům s minimálně 45-ti denním předstihem předtím, než každá taková změna nabude účinnosti. Oznámení se provede zveřejněním na webových stránkách České pošty, s.p. a na kontaktních místech ČP pro styk s veřejností.
- (8) ČP zajišťuje ochranu osobních údajů v souladu s čl. 7 níže.
- (9) Zákazník se zavazuje v rámci zajištění svých bezpečnostních povinností při odebrání Služeb dodržovat veškerá ustanovení těchto VOP, Objednávky služeb a příslušných Popisů služeb, jakož i dalších dokumentů dohodnutých mezi stranami. Zákazník výslovně uznává, že jakékoliv nedodržení dohodnutých pravidel může způsobit škodu dalším Zákazníkům nebo třetím osobám.
- (10) Zákazník je povinen neprodleně informovat ČP o všech zjištěných problémech a nebo mimořádných stavech a možných souvislostech e-mailem nebo faxem, ve výjimečných případech rovněž telefonicky. Kontaktní informace jsou uvedeny v aktuálních Popisech služeb
- (11) Pokud není výslovně uvedeno jinak ve smlouvě o poskytování Služeb, Zákazník není oprávněn jakkoliv technicky zasahovat do jakýchkoliv služeb poskytovaných ČP na základě smlouvy o poskytování Služeb.
- (12) Zákazník se dále zavazuje, že
- a) neumožní využívání Služeb či jejich součástí třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu ČP; pro účely jasnosti, Zákazníci jsou oprávněni používat pro účely elektronické komunikace s třetími osobami certifikáty, které jim ČP vydala,
  - b) neumožní zneužití Služeb neoprávněným spoje-ním se systémem pro poskytování Služeb ČP, zásahem do systému pro poskytování Služeb ČP, manipulací, podvodným jednáním nebo jinými nezákonnými způsoby a prostředky,
  - c) nedojde jednáním Zákazníka ke zneužití získáváním nebo pokusem o získání, falšování nebo ničení datových zpráv, postupů nebo informací jiných Zákazníků,
  - d) uvede ČP v souvislosti s přípravou smlouvy o poskytování Služeb úplné a pravdivé údaje,
  - e) nedojde jednáním Zákazníka ke zneužití Služeb používáním poskytovaných Služeb k účelům nebo způsobem porušujícím přímo nebo nepřímo platné právní normy.
- (13) Poruší-li Zákazník nebo jím pověřený uživatel své povinnosti uvedené ve smlouvě o poskytování Služeb podstatným způsobem, je ČP oprávněna s okamžitou platností ukončit poskytování

veškerých Služeb dle příslušné smlouvy. ČP bude o ukončení poskytování Služeb Zákazníka informovat. Zákazník nemá v tomto případě právo na náhradu újmy, která by mu ukončením poskytování Služeb vznikla.

- (14) Zákazník se zavazuje vyvíjet s ČP nezbytnou součinnost a předávat ČP bez zbytečného odkladu veškeré informace, jež mohou mít vliv na plnění povinností dle uzavřené smlouvy o poskytování Služeb. Pokud Zákazník zjistí v souvislosti s poskytováním Služeb jakoukoliv nesrovnalost, neúplnost nebo chybu, neprodleně informuje ČP.
- (15) Zákazník plně odpovídá za bezpečnost své softwarové a hardwarové platformy.

### **Článek 6a Předávání dat na výměnných médiích**

- (1) ČP je oprávněna stanovit v rámci Služby seznam povolených výměnných médií pro předávání dat.
- (2) Výměnné médium může být odmítnuto za předpokladu, že:
  - a) vykazuje známky fyzického poškození;
  - b) obsahuje automaticky spouštěný software či škodlivý software;
  - c) na médiu jsou uložena data nesouvisející se Službou ČP.
- (3) ČP má právo provést antivirovou kontrolu výměnného média.
- (4) ČP nenesе žádnou zodpovědnost za poškození výměnného média (včetně smazání dat) v důsledku jeho vložení či připojení k zařízení ČP.
- (5) V rámci Služby ČP mohou být definována další ustanovení pro zacházení s výměnnými médii.

### **Článek 7 Ochrana osobních údajů, ochrana důvěrných informací**

- (1) ČP je povinna nakládat s osobními a identifikačními údaji Zákazníků, zpracovávat je a uchovávat je v souladu s obecně platnými právními předpisy. Přijatá opatření na ochranu osobních údajů jsou zdokumentována v příslušných Popisech služeb.
- (2) Zákazník výslovně souhlasí s následujícím:
  - a) zpracování jeho osobních údajů včetně předávání osobních údajů jiným osobám pro účely poskytování Služeb v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytování Služeb, zejména s ustanoveními příslušných Příloh pro služby, a
  - b) zpracování jeho osobních údajů ČP za účelem marketingu či propagace produktů a služeb ČP; Zákazník může tento souhlas kdykoliv zrušit oznámením ČP. Případný nesouhlas s tímto odstavcem Zákazník vyznačí na Objednávce služeb.
- (3) Smluvní strany budou považovat za důvěrné všechny informace získané od druhé strany, pokud z charakteru informace nebo z jejího obsahu nevyplývá jinak. Strany nebudou takovéto informace rozšiřovat či činit dostupnými třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.



**Česká pošta**

Závazek zachovávat mlčenlivost platí přiměřeně i po ukončení trvání smlouvy o poskytování Služeb

(4) Tento závazek se nevztahuje na informace:

- a) které jsou nebo se stanou všeobecně známými a veřejně přístupnými jinak než porušením tohoto ustanovení ze strany příjemce;
- b) které jsou příjemci známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím od druhé strany;
- c) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.

### **Článek 8 Cena za poskytované Služby a způsob její úhrady**

- (1) Cena za Služby je uvedena v Ceníku, platném k datu uzavření smlouvy o poskytování Služeb, nebo v Objednávce služeb.
- (2) Úhradu za poskytované služby provede Zákazník v hotovosti v kterémkoliv středisku Služeb ČP nebo na základě faktury, kterou ČP vystaví na základě příslušné smlouvy o poskytování Služeb. Termín splatnosti faktury je do 15 kalendářních dnů ode dne vystavení. Seznam středisek Služeb je uveden na webových stránkách České pošty, s.p..
- (3) V případě neuhrazení platby Zákazníkem nejpozději do 30 kalendářních dnů po splatnosti faktury je ČP oprávněna přerušit provoz Služby nebo Služeb dle smlouvy o poskytování Služeb. Další nároky ČP zůstávají v plné platnosti.
- (4) Sjednaná cena Služeb může být jednostranně a odpovídajícím způsobem ze strany ČP změněna avšak každou takovou změnu je ČP povinna oznámit všem Zákazníkům s minimálně 45-ti denním předstihem předtím, než každá taková změna nabude účinnosti. Oznámení se provede zveřejněním na webových stránkách České pošty, s.p. a na kontaktních místech ČP pro styk s veřejností.

### **Článek 9 Záruky a Reklamace**

- (1) Záruky ve vztahu ke Službám
- (2) ČP vynaloží odpovídající úsilí, aby podstatným způsobem splnila parametry kvality Služeb, obsažené v příslušných Popisech služeb.
- (3) ČP nenese odpovědnost za neposkytnutí Služeb, za zhoršení kvality Služeb nebo jinou odchylku Služeb od popisu a úrovně Služeb uvedených v Popisech služeb ani za zpoždění v jejich dodávce, které:
  - a) může být v přiměřené míře přičítáno jednání nebo opomenutí Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo třetích osob najatých Zákazníkem;
  - b) nemůže být řešeno ČP, protože Zákazník bezdůvodně odmítá zpřístupnit svou síť nebo zařízení za účelem instalace, testování nebo opravy;
  - c) se vyskytne v průběhu jakékoliv plánované údržby nebo reorganizace v souladu s postupy uvedenými ve smlouvě o poskytování Služeb;
  - d) je způsobeno událostmi vyšší moci;
  - e) je způsobeno přerušением Služeb popsaným v článku 11 těchto VOP.
- (4) Záruky ve vztahu k nehmotným statkům

- (5) ČP zaručuje, že je oprávněna poskytnout Zákazníkovi uživatelská práva k nehmotným statkům, uvedeným ve smlouvě o poskytování Služeb jako součást Služeb. Tato uživatelská práva nebudou zatížena žádnými nároky nebo požadavky třetích osob, které by bránily klidnému užívání Služeb dle podmínek příslušné smlouvy o poskytování Služeb, a budou prosta všech právních vad.
- (6) Zákazník je oprávněn reklamovat poskytování Služeb ČP v rozporu s těmito VOP nebo smluvní dokumentací. Reklamací může být Zákazníkem podána na kterékoli pobočce ČP na, které lze objednat poskytování Služeb. Reklamací může být taktéž podána prostřednictvím elektronických prostředků – a to smluvními stranami dohodnutým způsobem pro komunikaci elektronickými prostředky. Cena za reklamací se nevybírání.
- (7) ČP vyřídí reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od jejího uplatnění. Po vyřízení reklamací zašle reklamujícímu oznámení o výsledku reklamací.

### **Článek 10 Odpovědnost za škodu**

- (1) ČP odpovídá Zákazníkovi za škodu způsobenou porušením povinností převzatých smlouvou o poskytování Služeb. Celková výše případné náhrady škody nepřekročí výši ceny za příslušnou Službu, jejíž vadné poskytnutí vedlo ke vzniku škody, resp., v případě pravidelně se opakujícího poplatku za Službu, ceny za 12 bezprostředně předcházejících měsíců ode dne vzniku škody, ve vztahu ke všem případným škodným událostem v průběhu jednoho kalendářního roku.
- (2) ČP neodpovídá za škodu, která vznikla z důvodu nesprávného nebo neoprávněného využívání služeb poskytnutých v rámci plnění smlouvy o poskytování Služeb.
- (3) ČP zejména neodpovídá za škodu způsobenou:
  - a) porušením povinností plynoucích Zákazníkovi ze smlouvy o poskytování Služeb,
  - b) jednáním nebo opomenutím třetí strany dodávající Zákazníkovi produkty nebo služby požadované Zákazníkem v souvislosti s využíváním Služeb,
  - c) zaviněním Zákazníka, jeho zaměstnanců, zástupců nebo smluvních partnerů,
  - d) porušením práv k duševnímu vlastnictví Zákazníkem, porušením práv k osobním údajům Zákazníkem nebo porušením práv k informacím zasílaným prostřednictvím Služeb Zákazníkem,
  - e) nesprávnou instalací dodaných počítačových programů Zákazníkem,
  - f) instalací, provozem nebo údržbou software, hardware, firmware či jiných zařízení, které nebyly dodány ČP.

### **Článek 11 Přerušování poskytování Služeb**

- (1) ČP je oprávněna okamžitě přerušit poskytování všech Služeb nebo jejich části nebo (v odpovídajících případech) odpojit, vypnout, odstranit zařízení nebo data Zákazníka ze sítě, vybavení anebo zařízení ČP anebo k nim zablokovat přístup on-line: pokud o to ČP požádá státní orgán a do té míry, do jaké ji o to takový orgán požádá, nebo pokud tak ČP musí učinit, aby vyhověla změnám zákonných nebo regulačních požadavků (nebo jejich uplatňování), a do té míry, do jaké tak musí učinit, aby jim vyhověla, nebo pokud tak musí ČP učinit podle soudního příkazu a do té míry, do jaké tak musí podle soudního příkazu učinit; pokud Zákazník nebude plnit podstatné povinnosti podle smlouvy o poskytování Služeb;

- a) pokud Zákazník nezaplatí jakoukoliv splatnou částku po obdržení písemného oznámení s popisem opožděné platby a nenapraví toto porušení do 30 dnů od obdržení písemného oznámení s popisem příslušného porušení a s výzvou k jeho nápravě;
  - b) pokud je kvalita nebo dostupnost služeb poskytovaných ČP jiným Zákazníkům negativně ovlivněna jednáním Zákazníka, jednáním jeho zákazníků, přidružených osob nebo subdodavatelů, zařízení nebo prostřednictvím jeho zařízení, nebo takové negativní působení hrozí;
  - c) pokud je bezpečnost osob nebo majetku negativně ovlivněna jednáním Zákazníka, jednáním jeho zákazníků, přidružených osob nebo subdodavatelů, nebo prostřednictvím jeho zařízení, nebo takové negativní působení hrozí.
  - d) v případě, že se v systémech ČP pro poskytování Služeb vyskytnou vady, které zásadně ovlivňují nebo mohou ovlivnit poskytování Služeb, ČP je oprávněna přerušit dostupnost Služeb na dobu potřebnou k odstranění těchto vad. ČP je oprávněna provést kdykoliv kontrolu provozu příslušné Služby, nebo monitorovat průběh poskytování příslušné Služby, pouze za účelem zjišťování přítomnosti virů nebo obdobných bezpečnostních rizik. ČP však v žádném případě nebude oprávněna seznámit se s obsahem jakékoliv zprávy odeslané jinému adresátovi než ČP.
- (2) V případě Služeb, jejichž cena je hrazena průběžně, není Zákazník povinen platit poplatky po celou dobu přerušení uvedeného výše, s výjimkou případů přerušení z důvodu porušení, neplnění, jednání nebo opomenutí Zákazníka, jeho zaměstnanců, subdodavatelů nebo jeho zákazníků, jak je uvedeno výše.
- (3) Přerušení uvedené v tomto článku bude ukončeno do jednoho dne poté, co zanikly důvody, které k přerušení vedly.

### **Článek 12 Závěrečná ustanovení**

- (1) Pokud není v dokumentech, tvořících smlouvu o poskytování Služeb dohodnuto jinak, žádná ze stran nepostoupí ani nepřevéde žádná práva a povinnosti podle smlouvy o poskytování Služeb bez předchozího písemného souhlasu druhé strany (který žádná strana nebude bezdůvodně odmítat či zdržovat).
- (2) Pokud není v dokumentech, tvořících smlouvu o poskytování Služeb dohodnuto jinak, lze smlouvu o poskytování Služeb měnit či doplňovat pouze po písemném souhlasu druhé smluvní strany, přičemž se dodatky či změny stávají platnými a účinnými po podpisu smluvních stran.
- (3) Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP nebo smlouvy o poskytování Služeb neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.
- (4) Pokud není dohodnuto jinak, uzavírá se smlouva o poskytování Služeb na dobu 1 roku. Pokud Zákazník neoznámí ČP písemně během tří měsíců před ukončením platnosti smlouvy o poskytování Služeb jeho rozhodnutí ukončit tuto smlouvu, smlouva se automaticky prodlužuje vždy na další dobu 1 roku.
- (5) Smlouva o poskytování Služeb může být předčasně ukončena:

- a) písemnou dohodou obou smluvních stran,
  - b) výpovědí jedné ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
  - c) odstoupením od smlouvy při podstatném porušení smluvních povinností druhou stranou.
- (6) Ukončením smlouvy o poskytování Služeb není Zákazník zbaven povinnosti vyrovnat veškeré závazky vzniklé v důsledku používání Služeb a učinit veškeré úkony, které nesnesou odkladu a které jsou nutné k zabránění vzniku újmy třetí straně. Jakékoli ustanovení této smlouvy o poskytování Služeb, které může nebo má přetrvat i po ukončení smlouvy, zejména ustanovení čl. 7, 9, 10, 12 se uplatní neohledně na případné ukončení smlouvy o poskytování Služeb.
- (7) Smlouva o poskytování Služeb včetně všech jejích součástí se řídí ustanoveními obchodního zákoníku
- (8) Toto znění VOP nabývá účinnosti dnem vydání. Nabytím jejich účinnosti pozbývají účinnosti předchozí znění VOP.

V Praze dne 1.10.2009

Česká pošta, s.p.