

# Obchodní podmínky společnosti MediaCall, s.r.o.

pro lettershopové, telemarketingové, zprostředkovatelské a kurýrní služby  
(dle ust. § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění)

## Obsah:

|  |                |
|--|----------------|
| Obecná ustanovení .....  | 2              |
| Uzavírání Smlouvy.....   | 3              |
| Telemarketingové služby .....                                    | 4              |
| Lettershopové služby.....  | 4              |
| Kurýrní služby .....   | 4              |
| Zprostředkovatelské služby.....                                  | 5              |
| Informační povinnost ve vztahu k Zprostředkovávané smlouvě ..... | 6              |
| Součinnost Smluvních stran.....                                  | 6              |
| Kvalita Služeb .....   | <del>7</del> 7 |
| Odměna a platební podmínky.....                                  | 7              |
| Odškodnění .....   | 7              |
| Ochrana důvěrných informací .....                                | 8              |
| Ochrana osobních údajů .....                                     | 9              |
| Odpovědnost za újmu .....  | 10             |
| Vyšší moc.....   | 10             |
| Trvání a ukončení Smlouvy .....                                  | 11             |
| Práva duševního vlastnictví.....                                 | 11             |
| Oznamování a doručování písemností.....                          | 12             |
| Rozhodné právo a priorita smluvních ujednání.....                | 12             |
| Řešení sporů.....  | 12             |
| Započtení, postoupení, promlčení.....                            | 12             |
| Závěrečná ustanovení .....                                       | 13             |

## Čl. 1.

**Obecná ustanovení**

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky společnosti MediaCall, s.r.o. upravují podmínky pro poskytování marketingových, telemarketingových, zprostředkovatelských a kurýrních služeb a služeb s tím souvisejících společností MediaCall, s.r.o. jejím obchodním partnerům.
- 1.2. Pokud není dále uvedeno jinak, mají níže uvedené výrazy používané v těchto Obchodních podmínkách a/nebo v rámcových smlouvách na poskytování marketingových, telemarketingových, zprostředkovatelských a kurýrních služeb nebo v objednávkách těchto služeb uvozené velkými písmeny následující význam:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Dodavatel</b>            | znamená společnost MediaCall, s.r.o., se sídlem Praha 9 - Vysočany, Špitálská 885/2a, PSČ 190 00, IČ: 241 98 013, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 187826; kontaktní adresa Praha 9, Paceřická 2773/1, PSČ 193 00; |
| <b>Klient</b>               | znamená fyzickou osobu, která je nebo se má stát zákazníkem odebírajícím/poptávajícím služby nebo produkty Odběratele nebo jím určené osoby;   |
| <b>Kurýrní služby</b>       | znamená služby popsané v Čl. 5 těchto Všeobecných podmínek;  |
| <b>Lettershopové služby</b> | znamená služby popsané v Čl. 4 těchto Všeobecných podmínek;  |
| <b>Občanský soudní řád</b>  | znamená zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů;   |
| <b>Občanský zákoník</b>     | znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;  |
| <b>Objednávka</b>           | znamená Dodavatelem akceptovanou objednávku Služeb učiněnou Odběratelem v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a/nebo Rámcovou smlouvou;  |
| <b>Odběratel</b>            | znamená osobu, která uzavřela s Dodavatelem Smlouvu;   |
| <b>Rámcová smlouva</b>      | znamená rámcovou smlouvu uzavřenou mezi Dodavatelem a Odběratelem, která upravuje základní podmínky poskytování Služeb;  |
| <b>Služby / Služba</b>      | znamená Telemarketingové služby, Lettershopové služby, Zprostředkovatelské a/nebo Kurýrní služby,  |

dohromady nebo každou jednotlivě, poskytované Dodavatelem Odběrateli. Přesný obsah a rozsah poskytovaných Služeb je specifikován ve Smlouvě;

|  |  |
|--|--|
| <b>Smlouva</b>                           | znamená jakoukoliv smlouvu uzavřenou mezi Dodavatelem a Odběratelem na poskytování Služeb, zejména ve formě Rámcové smlouvy nebo Objednávky; |
| <b>Smluvní strany / Smluvní strana</b>   | znamená Dodavatel a Odběratel společně nebo kterýkoli z nich samostatně;   |
| <b>Telemarketingové služby</b>           | znamená služby popsané v Čl. 3 těchto Všeobecných podmínek;  |
| <b>Všeobecné podmínky</b>                | znamenají tyto Obchodní podmínky Dodavatele upravující základní podmínky poskytování Služeb Odběrateli;                                      |
| <b>Zákon o zpracování osobních údajů</b> | znamená zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;  |
| <b>Zprostředkovatelské služby</b>        | znamená služby popsané v Čl. 6 těchto Všeobecných podmínek;  |
| <b>Zprostředkovávaná smlouva</b>         | znamená smlouvu stanovenou ve Smlouvě, jejíž uzavření mezi Klientem a Odběratelem zprostředkovává Dodavatel;                                 |

- 1.3. V případě pochybností o významu některého termínu používaného ve Všeobecných podmínkách nebo Smlouvě je tento termín nutno vykládat v souladu s českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o zpracování osobních údajů.

### Čl. 2.

#### Uzavírání Smlouvy

- 2.1. Služby jsou Dodavatelem Odběrateli poskytovány na základě jednotlivých Dodavatelem akceptovaných Objednávek.
- 2.2. Jednotlivé Objednávky budou vždy vyhotoveny v písemné formě a podepsány oběma Smluvními stranami.
- 2.3. Pokud nevyplývá z Rámcové smlouvy jinak, musí Objednávka vždy obsahovat:
- rozsah a specifikaci poptávaných Služeb;
  - specifikaci odměny za poskytování Služeb;
  - v případě Kurýrních služeb požadavky na provedení identifikace Klienta a případně další požadavky; a
  - kontaktní osoby Odběratele.
- 2.4. Pokud není uzavřena separátní smlouva o zpracování osobních údajů, obsahuje Objednávka také:

- a) rozsah zpracovávaných osobních údajů Klientů;
  - b) dobu a účel oprávnění zpracovávat osobní údaje Klientů Odběratelem, případně včetně rodného čísla Klienta;
- 2.5. Smlouva je uzavřena okamžikem podpisu Rámcové smlouvy poslední Smluvní stranou nebo v případě Objednávky okamžikem její akceptace Dodavatelem.

### **Čl. 3.**

#### **Telemarketingové služby**

- 3.1. Pokud Smlouva nestanoví jinak, Telemarketingovými službami se rozumí:
- a) aktivní telemarketing tzn. aktivní telefonické oslovování vybraných Klientů v obsahu a rozsahu Služeb uvedených v jednotlivých Objednávkách;
  - b) pasivní telemarketing tzn. shromažďování údajů a vyřizování dotazů Klientů v obsahu a rozsahu Služeb uvedených v jednotlivých Objednávkách.

### **Čl. 4.**

#### **Lettershopové služby**

- 4.1. Pokud Smlouva nestanoví jinak, Lettershopovými službami se rozumí příprava, tvorba, tisk, kompletace a následné zasílání (direct mailových) zásilek vybraným Klientům s nabídkou služeb nebo produktů Odběratele nebo jiné jím určené osoby.
- 4.2. Dodavatel bude zásilky připravovat každý pracovní den a přípravou zásilky se rozumí vyplnění a tisk smluvních dokumentů, kompletace smluvních dokumentů a dalších materiálů, případně i dalších předmětů (platební karty, sim karty, telefonní přístroje apod.).
- 4.3. Dodavatel se zavazuje zkompletovat příslušné zásilky na základě pokynů Odběratele, zajistit jejich dopravu a doručení Klientům na místa určení. Místo určení je stanoveno na základě Smlouvy buď Odběratelem nebo Klientem.
- 4.4. Odběratel je povinen dodat Dodavateli dostatečné množství zboží a formulářů potřebných pro úplnou kompletaci zásilky Dodavatelem.

### **Čl. 5.**

#### **Kurýrní služby**

- 5.1. Pokud Smlouva nestanoví jinak, Kurýrními službami se rozumí doručení příslušných zásilek Klientům v místě a čase zvoleném Klientem, provedení identifikace Klienta dle požadavků stanovených ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách, zajištění případných podpisů Klienta a vyzvednutí dokumentů určených ke zpětnému doručení Odběrateli, v obsahu a rozsahu uvedeném v jednotlivých Objednávkách.
- 5.2. Dodavatel dodržuje plánovaný čas doručení Klientovi, ale je oprávněn kontaktovat Klienta předem pro upřesnění času a místa doručení. V případě, že není Klient ve stanoveném čase a místě zastížen, je dodavatel povinen učinit pokus Klienta telefonicky kontaktovat a domluvit náhradní postup. Telefonický hovor se uskuteční v době od 8:30 do 20:00.
- 5.3. Před předáním zásilky Klientovi Dodavatel provede ověření totožnosti Klienta porovnáním údajů obsažených na zásilce s údaji nacházejícími se na průkazu totožnosti Klienta.

- 5.4. Dodavatel vydá zásilku pouze Klientovi, jehož jméno či firma je uvedena na zásilce, u kterého řádně provedl prověření identity.
- 5.5. Dodavatel předá všechny Klientem podepsané dokumenty zpět Odběrateli.
- 5.6. Je-li tak stanoveno ve Smlouvě, je Dodavatel povinen vybrat od Klienta odpovídající finanční částku v příslušné výši. Tato částka bude započtena oproti fakturaci za Služby.
- 5.7. V případě, že Klient odmítne převzít zásilku, nebo v případě, že zásilka bude poškozena, je Dodavatel povinen doručit na vlastní náklady příslušnou zásilku Odběrateli. Kopii rozvozové listiny společně se zápisem o důvodech odmítnutí převzetí zásilky a se jménem Klienta, který toto odmítnutí učinil, Dodavatel předá Odběrateli nejpozději během dvou (2) týdnů od data odmítnutí převzetí zásilky.
- 5.8. V případě, že Dodavatel doručí Klientovi na příslušnou adresu místa určení požadovanou zásilku a Klient na tomto místě doručení nebude zastížen, je Dodavatel povinen pokusit se s Klientem telefonicky spojit následující pracovní den na telefonním čísle použitém pro původní doručení, případně na jiném kontaktním čísle, které Klient sám uvedl. Pokud se takto nepodaří Klienta kontaktovat po třech pokusech a domluvit nový termín doručení, bude zásilka uložena 10 dní u Dodavatele. Pokud si to Klient v této lhůtě vyžádá, je Dodavatel povinen Klientovi zásilku přepravit a doručit. V opačném případě je Dodavatel po marném uplynutí lhůty povinen na vlastní náklady vrátit celou zásilku zpět Odběrateli.
- 5.9. Dodavatel je povinen při ztrátě či odcizení zásilky či jiných okolnostech znemožňujících doručení zásilky Klientovi nahlásit tuto skutečnost Odběrateli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 48 hodin od doby, kdy došlo k nemožnosti splnit závazek Dodavatele doručit příslušnou zásilku Klientovi.

### **Čl. 6.**

#### **Zprostředkovatelské služby**

- 6.1. Pokud tak stanoví Smlouva, je Dodavatel povinen v souladu s všeobecně závaznými právními předpisy České republiky vykonávat pro Odběratele zprostředkovatelskou činnost.
- 6.2. Dodavatel bude v rozsahu a způsobem stanoveným Smlouvou kontaktovat Klienty za účelem uzavření Zprostředkovávané smlouvy. Přitom je Dodavatel povinen vyvinout veškeré úsilí, které lze po něm spravedlivě požadovat, aby došlo k uzavření Zprostředkovávané smlouvy.
- 6.3. Zprostředkovatelskou činnost je Dodavatel povinen vykonávat s vynaložením veškeré odborné péče tak, aby nedošlo k poškození dobrého jména Odběratele.
- 6.4. Odběratel je oprávněn stanovit okruh osob, které budou Dodavatelem kontaktovány za účelem uzavření pojistné smlouvy.
- 6.5. Dodavatel prohlašuje, že jeho zprostředkovatelská činnost jako podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele podle Smlouvy nepodléhá dani z přidané hodnoty, a jakýmkoliv jiným obdobným odvodům státu v České republice. V případě takové změny platných právních předpisů, kdy Dodavatel bude muset hradit z přijatého plnění za činnost podle této Smlouvy jakýkoliv odvod, zejména daň z přidané hodnoty, s výjimkou daně z příjmu právnické osoby, má se zato, že sjednaná odměna dle Smlouvy je stanovena bez DPH, tedy že Dodavatel je oprávněn k takovému plnění připočítat daň z přidané hodnoty.
- 6.6. Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli kdykoli na jeho žádost, nejpozději však vždy do 10 dnů od skončení každého kalendářního měsíce, ve kterém došlo k úhradě

- plnění ze Zprostředkovávané smlouvy,  
a) přehled zaplaceného plnění ze Zprostředkovávané smlouvy, a  
b) přehled o vyplacených provizích,  
a to vše položkově rozepsáno pro každou Zprostředkovávanou smlouvu.

### **Čl. 7.**

#### **Informační povinnost ve vztahu k Zprostředkovávané smlouvě**

- 7.1. V souvislosti s uzavřením Zprostředkovávané smlouvy zabezpečí Dodavatel za Odběratele v dohodnutém rozsahu, a to za použití formulářů Odběratelem mu poskytnutých, zákonné informační povinnosti
- 7.2. Odběratel je povinen informovat Dodavatele nejpozději při uzavření Smlouvy o rozsahu a způsobu plnění informační povinnosti ve výše uvedeném smyslu.
- 7.3. Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli nejpozději do 7 dní od uzavření Smlouvy formuláře nutné ke splnění informační povinnosti ve výše uvedeném smyslu.

### **Čl. 8.**

#### **Součinnost Smluvních stran**

- 8.1. Smluvní strany jsou povinny poskytovat si navzájem veškerou součinnost nutnou při plnění Smlouvy a poskytování Služeb.
- 8.2. Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli správné údaje o obsahu přepravovaných zásilek potřebné k řádnému plnění této Smlouvy.
- 8.3. Odběratel zejména
- a) poskytne Dodavateli veškeré informace, formuláře a podklady, které jsou pro Dodavatele nezbytné ke kvalitnímu poskytování Služeb, v potřebném rozsahu, kvalitě a v dostatečném časovém předstihu.
  - b) schválí veškerá znění zásilek, vzorových rozhovorů a jiných informací užívaných Dodavatelem při komunikaci s Klienty. Dodavatel se zavazuje nepoužívat jiné než schválené typy vzorových rozhovorů a informací.
  - c) zajistí pro Dodavatele technické a softwarové propojení se svým informačním systémem, v rozsahu a kvalitě, které musí odpovídat rozsahu a kvalitě požadovaných Služeb. O dostatečnosti rozsahu a kvality softwarového propojení rozhoduje Dodavatel.
  - d) ohlásí Dodavateli jemu známé výpadky sítě a softwarových systémů v přiměřeném čase před plánovaným výpadkem.
  - e) zajistí řádné školení zaměstnanců Dodavatele, jejichž prostřednictvím bude Dodavatel plnit Smlouvu.
- 8.4. Odběratel informuje Dodavatele o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 8.5. Odběratel poskytne Dodavateli na jeho žádost přehled o vyplacených provizích, a to vše položkově rozepsáno pro každou Zprostředkovávanou smlouvu, a jeho správnost v případě sporu řádně doložit.

**Čl. 9.  
Kvalita Služeb**

- 9.1. Dodavatel poskytuje Služby dle jednotlivých Objednávek ve sjednaném obsahu a rozsahu, na profesionální úrovni a v profesionální kvalitě, v souladu s dobrými mravy a právními předpisy České republiky, řádně a včas.
- 9.2. Obě Smluvní strany se zavazují spolupracovat při zvyšování kvality Služeb, a to především v oblasti proškolení operátorů a kurýrů, technického zajištění Služeb a zajištění výsledků obvolávání.

**Čl. 10.  
Odměna a platební podmínky**

- 10.1. Odběratel je povinen za každou provedenou Službu uhradit Dodavateli odměnu.
- 10.2. Odměna za poskytnuté Služby je uvedena v jednotlivých Objednávkách. Všechny ceny jsou uvedené v Kč, bez DPH, pokud není dohodnuto jinak.
- 10.3. Nevyplyvá-li ze Smlouvy něco jiného, má se za to, že odměna za poskytování Služeb již v sobě obsahuje i tyto náklady Dodavatele: technologie pracoviště, technickou podporu, supervize poskytovaných Služeb, vedení týmu, monitoring výsledků, reporting a telefonní poplatky.
- 10.4. Nestanoví-li Smlouva něco jiného, odměna za poskytnuté Služby bude Dodavateli uhrazena na základě faktury vystavené Dodavatelem. V případě, že Služby na základě konkrétní Objednávky budou Dodavatelem poskytovány v průběhu více než jednoho kalendářního měsíce, je Dodavatel oprávněn vystavovat Odběrateli faktury za služby poskytnuté v jednotlivých kalendářních měsících. Splatnost faktury je 30 dní ode dne jejího doručení Odběrateli.
- 10.5. V případě prodloužení Odběratele s úhradou faktury či její části je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Odběrateli úrok z prodloužení ve výši 0,05% za každý den prodloužení.

**Čl. 11.  
Odškodnění**

- 11.1. Dodavatel neodpovídá za obsah sdělení (služeb), kterými jsou oslovováni vybraní Klienti a za jejich soulad s právními předpisy.
- 11.2. Pokud vznikne Odběrateli dle rozhodnutí správního orgánu (zejména dle rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů) povinnost uhradit jakoukoli pokutu či jinou sankci prokazatelně v důsledku jednání Dodavatele, případně bude-li Odběrateli stanovena jiná sankce prokazatelně v důsledku jednání Dodavatele, je Dodavatel povinen na vyzvu Odběratele poskytnout Odběrateli kompenzaci této pokuty či jiné sankce.
- 11.3. Odběratel je však povinen v případě vydání rozhodnutí o uložení pokuty či jiné sankce na tuto skutečnost upozornit Dodavatele v dostatečném časovém předstihu před uplynutím lhůty pro podání opravného prostředku, nejméně 7 pracovních dnů, a po vzájemné dohodě podat proti rozhodnutí opravný prostředek, v němž budou uvedeny skutečnosti požadované Dodavatelem a odsouhlasené Odběratelem s tím, že Odběratel nebude bezdůvodně podání opravného prostředku bránit; v opačném případě nárok Odběratele na kompenzaci této pokuty či jiné sankce zaniká.
- 11.4. Pokud byla pokuta či jiná sankce uložena Odběrateli nejen v důsledku jednání

Dodavatele, poskytne Dodavatel Odběrateli kompenzaci pokuty či jiné sankce pouze ve výši, za níž je Dodavatel prokazatelně odpovědný.

- 11.5. Ukončením platnosti Smlouvy není nikterak dotčeno právo Smluvních stran na úhradu sankcí nebo náhradu škody.

### Čl. 12.

#### Ochrana důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré informace, které o sobě navzájem získaly v průběhu trvání vzájemné spolupráce. Tato povinnost trvá i po ukončení platnosti smluvního vztahu založeného Smlouvou. Smluvní strany se zavazují zdržet se poskytnutí jakýchkoli informací týkajících se Smlouvy, vztahů v souvislosti s ní vzniklých a informací v této souvislosti získaných nebo informací týkajících se interního stavu druhé Smluvní strany třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 12.2. Na straně Odběratele jsou pro účely Smlouvy za informace v této souvislosti získané nebo informace týkající se interního stavu považovány zejména:
- veškeré formuláře, nosiče informací, softwarové produkty, podklady a doklady předané Odběratelem Dodavateli za účelem plnění předmětu Smlouvy. Po ukončení platnosti Smlouvy, respektive po ukončení platnosti konkrétní Objednávky, či ve lhůtách v nich uvedených, je Dodavatel povinen veškeré formuláře, nosiče informací, softwarové produkty, podklady a doklady, vztahující se ke Smlouvě jako celku či k jednotlivé Objednávce služeb, Odběrateli vrátit;
  - informace o způsobech výběru a práce s Klienty, obchodní a marketingové strategii, vnitřním uspořádání Odběratele a jeho obchodních či vlastnických vztazích, obchodních datech, projektech a produktech, softwarových produktech, přístupových právech a kódech, atd.
- 12.3. Na straně Dodavatele jsou pro účely Smlouvy za informace v této souvislosti získané nebo informace týkající se interního stavu považovány zejména:
- postupy zpracování projektů, které nebyly písemně definovány ze strany Odběratele (know-how Dodavatele),
  - informace o obchodních partnerech,
  - informace o cenových ujednáních a bonusových systémech hodnocení.
- 12.4. Utajení informací a závazek mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy požadavek sdělení informace plyne ze zákona, příslušného účetního předpisu nebo pravomocného rozhodnutí státního orgánu nebo jedná-li se o sdělení v rozsahu povoleném Smlouvou.
- 12.5. Smluvní strany zajistí utajování informací specifikovaných v odstavci 12.1 rovněž všemi svými zaměstnanci, jakož i dalšími osobami, které v souvislosti s jakýmkoliv smluvním vztahem pověří provedením dílčích úkonů. Zároveň se zavazují poskytovat si veškerou potřebnou součinnost při ochraně údajů, které mají být podle Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek uchovány v tajnosti.
- 12.6. Smluvní strany nepoužijí informace k jinému účelu, než ke kterému byly druhou smluvní stranou předány, omezí přístup k informacím pouze na své zástupce, kteří je potřebují znát za účelem sjednaným ve Smlouvě, a je nezpřístupní ani neprozradí žádným třetím osobám s výjimkami uvedenými výše. Smluvní strany zajistí, aby do styku s informacemi přicházeli jen ti zaměstnanci Smluvních stran, kteří byli poučeni o svých právech a povinnostech, které jim z pracovní činnosti u některé ze Smluvních



stran při nakládání s informacemi vyplývají.

- 12.7. Důvěrnost informací a závazek mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které byly Smluvní straně přijímající informace známy před jejich sdělením či předáním poskytující Smluvní stranou, které byly předány Smluvní straně přijímající informace třetí osobou nebo byly touto Smluvní stranou získané na základě nezávislého postupu, nebo které byly zveřejněny v důsledku jiných skutečností, než je porušení Smlouvy Smluvní stranou přijímající informace.

### Čl. 13.

#### Ochrana osobních údajů

- 13.1. Dodavateli jsou v rámci realizace předmětu Smlouvy Odběratelem nebo přímo Klienty sdělovány osobní údaje Klientů. Dodavatel bere na vědomí, že osobní údaje o Klientech jsou osobními údaji ve smyslu Zákona o zpracování osobních údajů. Současně Dodavatel bere na vědomí, že mezi osobními údaji může být Klienty sdělováno i jejich rodné číslo, jehož používání je regulováno speciální právní úpravou zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), v platném znění.
- 13.2. Odběratel a Dodavatel prohlašují, že Smlouvou sjednávají ve smyslu Zákona o zpracování osobních údajů níže uvedenou smlouvu o zpracování osobních údajů, na základě které je Odběratel v postavení správce osobních údajů a Dodavatel v postavení zpracovatele osobních údajů ve smyslu příslušných ustanovení Zákona o zpracování osobních údajů. Tato smlouva se uzavírá na dobu spolupráce mezi Dodavatelem a Odběratelem.
- 13.3. Dodavatel se před poskytováním Služeb vždy seznámí s rozsahem udělovaného souhlasu Klienta se zpracováním osobních údajů a obsahem splněné informační povinnosti Odběratele. Dodavateli je známo, v jakém rozsahu, po jakou dobu a za jakým účelem je Odběratel oprávněn osobní údaje včetně rodného čísla Klienta zpracovávat.
- 13.4. Dodavatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Klientů v souladu s obsahem Zákona o zpracování osobních údajů, a to pouze za účelem určeným ve Smlouvě, pouze v rozsahu a za podmínek stanovených mu v ní Odběratelem. Dodavatel se dále zavazuje zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje Klientů, uschovávat osobní údaje Klientů pouze po dobu nezbytně nutnou pro naplnění výše uvedeného účelu.
- 13.5. Dodavatel se zavazuje neshromažďovat osobní údaje Klienta, které byly získány k rozdílným účelům. Pokud Dodavatel získá osobní údaje Klienta v návaznosti na svou vlastní podnikatelskou činnost z jiného zdroje či za jiným účelem, nesmí takto získané osobní údaje sdružovat s osobními údaji získanými od Odběratele či pro něj dle Smlouvy. Dodavatel se zavazuje učinit veškerá potřebná opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému a nahodilému přístupu jiných osob k osobním údajům, změně, zničení a ztrátě osobních údajů Klienta, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití osobních údajů Klientů a jimi pověřených osob.
- 13.6. Dodavatel poskytuje při zpracovávání osobních údajů dle Smlouvy záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů ve smyslu Zákona o zpracování osobních údajů s tím, že se zavazuje dodržovat za tímto účelem minimálně tato pravidla:
- počítačové bezpečnosti, tzn., že bude ke zpracování osobních údajů používat takové technické a programové prostředky, jejichž používání při vyloučení

- nepředvídatelných okolností eliminuje možnost zneužití osobních údajů;
- komunikační bezpečnosti, tzn., že bude dodržovat taková opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů, že při jejich přenosu telekomunikačními kanály, při vyloučení nepředvídatelných okolností, nedojde k zneužití osobních údajů;
  - fyzické bezpečnosti, tzn., že budova (vstup do budovy i konkrétní místo), kde budou zpracovávány osobní údaje, bude zabezpečeno před možností zneužití osobních údajů, tedy zejména dostatečně zamezen přístup neoprávněných osob.
- 13.7. Dodavatel se zavazuje osobní údaje Klientů pro Odběratele získávat a zpracovávat pouze prostřednictvím svých zaměstnanců či jiných smluvních partnerů, kteří budou při zpracovávání osobních údajů vázáni rozsahem Smlouvy. V případě porušení jakékoli smluvní či zákonné povinnosti spojené se zpracováváním osobních údajů zaměstnancem či smluvním partnerem, nese plnou odpovědnost za toto porušení Dodavatel.
- 13.8. Dodavatel je povinen zlikvidovat všechny osobní údaje všech Klientů, které mu byly poskytnuty v rámci realizace předmětu Smlouvy, bezprostředně po ukončení platnosti Smlouvy či ve lhůtě v ní uvedené, a dále kdykoli na pokyn Odběratele nebo Klienta.
- 13.9. Veškeré povinnosti Dodavatele v souvislosti s osobními údaji Klientů platí přiměřeně i pro ochranu osobních údajů dalších osob, jejichž data má Dodavatel v souvislosti s realizací předmětu Smlouvy k dispozici.

### Čl. 14.

#### Odpovědnost za újmu

- 14.1. Dodavatel je oprávněn využít k poskytování Služeb i třetí osobu. V takovém případě odpovídá za porušení povinností ze Smlouvy jako by Služby poskytoval sám.
- 14.2. Smluvní strana, která porušuje některou svou povinnost ze Smlouvy nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že ji poruší, je povinná oznámit druhé Smluvní straně povahu překážky a její předpokládané důsledky. Oznámení musí být učiněno bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinná strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět.
- 14.3. Smluvní strany sjednávají, že odpovědnost Dodavatele k náhradě újmy vzniklé v souvislosti s porušením jakékoliv povinnosti ze Smlouvy nebo ze zákona v souvislosti se Smlouvou je omezena částkou rovnající se odměně za Služby, kterou měl Dodavatel obdržet na základě konkrétní Objednávky, při jejímž plnění újma vznikla. Tuto částku Smluvní strany shodně považují za maximální možnou újmu, kterou v době akceptace jednotlivé Objednávky jako možný důsledek porušení právních povinností Dodavatele předvídaly a kterou s přihlédnutím ke skutečnostem, jež v době akceptace jednotlivé Objednávky Smluvní strany znaly nebo měly znát při obvyklé péči, bylo současně možno předvídat.
- 14.4. V případě, že na vzniku újmy má podíl i poškozená Smluvní strana (včetně porušení povinností předcházet škodám nebo je odvracet), nese tato poměrnou část újmy dle výše svého podílu.

### Čl. 15.

#### Vyšší moc

- 15.1. Vyšší moc jako válečný stav, občanské nepokoje, požár, povodně, výbuch, výpadek

telekomunikačních sítí, generální stávka, zábor, blokáda nebo jiné okolnosti, jakož i jiné události, které nemohou Smluvní strany kontrolovat, vyvazuje Smluvní strany ze všech závazků stanovených ve Smlouvě v tom rozsahu, v němž nemohou být plněny bez vzniku nedůvodně vysokých nákladů, jakož i ze všech závazků na platbu náhrady za vzniklou újmu.

### Čl. 16.

#### Trvání a ukončení Smlouvy

- 16.1. Pokud není smlouveno jinak, Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 16.2. Smlouva může být Smluvními stranami písemně vypovězena i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí v takovém případě tři (3) měsíce a začíná běžet vždy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany jsou povinny do 30 dnů ode dne ukončení platnosti Smlouvy provést finanční vypořádání.
- 16.3. Pokud kterákoli Smluvní strana poruší opakovaně Smlouvu a v případě, že to bude vyžadováno, nenapraví takový stav nejpozději do 10 dnů po obdržení písemné žádosti o nápravu od druhé Smluvní strany, má druhá Smluvní strana právo ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s jednoměsíční (1) výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 16.4. Pokud bude Odběratel v prodlení s úhradou odměny za Služby více než 20 dní a nenapraví takový stav nejpozději do 7 dnů po obdržení písemné žádosti Dodavatele o nápravu, má Dodavatel právo ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s okamžitou účinností.
- 16.5. Každá Smluvní strana má rovněž právo písemně odstoupit od Smlouvy z důvodů a způsobem uvedeným v Občanském zákoníku. Důvodem pro odstoupení od Smlouvy s okamžitou účinností je též situace, pokud druhá strana pozastavila platby svým věřitelům, bylo s ní zahájeno insolvenční řízení, vyhlásila likvidaci, byl u ní zjištěn úpadek nebo byl na ni prohlášen konkurs.
- 16.6. Pokud Odběratel odstoupí od Smlouvy, Dodavatel mu bez zbytečného odkladu nahlásí veškeré již poskytnuté Služby a pokud mu dle Smlouvy a příslušného právního předpisu vznikl nárok na jejich zaplacení, budou mu tyto na základě faktury uhrazeny ve sjednaných termínech.

### Čl. 17.

#### Práva duševního vlastnictví

- 17.1. Není-li Smluvními stranami ve Smlouvě domluveno jinak, Dodavatel se zavazuje bezodkladně na požádání Odběratele na příslušných nosičích odevzdat Odběrateli všechna díla chráněna právem autorským, která se vztahují k plnění Smlouvy. Jejich odevzdáním přechází vlastnické právo k nosičům na Odběratele.
- 17.2. Odběratel je oprávněn i bez souhlasu Dodavatele upravovat, doplňovat či jinak zasahovat do všech částí díla a užívat jej všemi známými způsoby, například rozmnožovat jej způsobem tiskovým, elektronickým, fotografickým, zvukově-obrazovým nebo zvukovým na jakýchkoli druzích nosičů či prostřednictvím jakýchkoliv médií, rozšiřovat jej v libovolném množství rozmnoženin i originálů, pronajímat, půjčovat, vystavovat, oznamovat neomezenému počtu osob včetně umístění na

internetu a/nebo intranetu, dále též vyrábět, nabízet, uvádět na trh, vyvážet a užívat výrobky, v kterých je dílo ztělesněno nebo na kterých je dílo aplikováno, včetně skladování takovýchto výrobků k výše uvedeným účelům apod.

- 17.3. Odběratel není povinen využívat poskytnutá užívací práva k dílu.
- 17.4. Odběratel je oprávněn jednotlivá oprávnění tvořící obsah užívacích práv k dílu převádět na třetí osoby nebo umožnit třetím osobám užívání díla formou poskytnutí podlicence.
- 17.5. Odměny za použití předmětů chráněných právem autorským, jakož i jiné s tím související náklady, poplatky a jakékoliv finanční kompenzace autorů a spoluautorů a jim podobných osob jsou zahrnuté v kalkulaci Smlouvy, není-li Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.

### **Čl. 18.**

#### **Oznamování a doručování písemností**

- 18.1. Veškerá oznámení a výzvy v souvislosti se Smlouvou, pokud nebylo sjednáno jinak, musí mít písemnou formu, musí být vyhotoveny v českém jazyce a musí být doručeny osobně, poštou nebo kurýrem s předem zaplacenými poplatky nebo faxem s potvrzením příjmu na adresu nebo číslo druhé Smluvní strany uvedené ve Smlouvě a/nebo takovému adresátovi nebo na takovou adresu, kterou kterákoliv ze Smluvních stran oznámí druhé Smluvní straně v oznámení doručeným způsobem stanoveným v tomto odstavci. Veškerá oznámení a písemnosti budou považovány za doručené sedmým dnem ode dne jejich odeslání na adresu předmětné Smluvní strany, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.

### **Čl. 19.**

#### **Rozhodné právo a priorita smluvních ujednání**

- 19.1. Smlouva (včetně Všeobecných podmínek) se řídí právem České republiky. Není-li ve Smlouvě a/nebo Všeobecných podmínkách stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti Smluvních stran Občanským zákoníkem.
- 19.2. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Rámcovou smlouvou a Objednávkou, má Rámcová smlouva vždy přednost před Všeobecnými podmínkami a Objedávka má vždy přednost před Rámcovou smlouvou a Všeobecnými podmínkami.

### **Čl. 20.**

#### **Řešení sporů**

- 20.1. Pro případ, že zákon nestanoví jinou výlučnou příslušnost, se Smluvní strany ve smyslu § 89a Občanského soudního řádu dohodly, že věcně příslušný soud v sídle Dodavatele je místně příslušným soudem prvního stupně pro veškerá soudní řízení zahájená v souvislosti se Smlouvou, včetně sporu o její platnost.

### **Čl. 21.**

#### **Započtení, postoupení, promlčení**

- 21.1. Práva a povinnosti ze Smlouvy může jedna Smluvní strana převést na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.

- 21.2. Žádná ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit jakékoli pohledávky či práva ze Smlouvy nebo související s jejím plněním ani postoupit Smlouvu jako celek.
- 21.3. Smluvní strany se ve smyslu § 630 odst. 1 Občanského zákoníku dohodli, že práva Dodavatele a Odběratele ze Smlouvy se promlčují po deseti (10) letech od počátku běhu promlčecí doby.

### **Čl. 22.**

#### **Závěrečná ustanovení**

- 22.1. Smlouvu lze měnit, doplňovat či stornovat pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 22.2. Stanou-li se jednotlivá ustanovení Smlouvy neúčinnými, neplatnými nebo neproveditelnými nebo obsahuje-li Smlouva mezery, není tímto dotčena účinnost, platnost anebo proveditelnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného, neplatného nebo neproveditelného ustanovení musí být sjednáno takové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu původního ustanovení a úmyslu Smluvních stran vyjádřeném ve Smlouvě. Totéž platí i v případě mezer; v takovém případě musí být sjednáno takové ustanovení, které bude nejvíce odpovídat tomu, co by bývalo bylo sjednáno, kdyby Smluvní strany vzaly tyto okolnosti v úvahu již při uzavírání Smlouvy.
- 22.3. Dodavatel je oprávněn ve smyslu ustanovení § 1752 Občanského zákoníku tyto Všeobecné podmínky aktualizovat a to formou uveřejnění jejich nového znění na své internetové adrese: [www.mediacall.cz](http://www.mediacall.cz). Smluvní strany sjednávají, že každá Smlouva se řídí Všeobecnými podmínkami platnými a účinnými v době uzavření konkrétní Smlouvy.
- 22.4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 26.02.2024.