



Provozní podmínky

pro poskytování služby O2 RCS Connector, O2 RCS Connector Studio

Účinný od 1. 1. 2023

<u>Úvodní ustanovení</u>	2
<u>Výklad použitých pojmů</u>	2
<u>Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování</u>	2
<u>Technické parametry Služby</u>	3
<u>Zabezpečení Služby</u>	3
<u>Práva a závazky O2</u>	3
<u>Práva a závazky Účastníka Služby</u>	3
<u>Odpovědnost Účastníka Služby</u>	4
<u>Závěrečná ustanovení</u>	4

Článek 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Provozní podmínky pro poskytování služby O2 RCS Connector a O2 RCS Connector Studio (dále též jako „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování služeb RCS Connector a RCS Connector Studio (též jako „Služby“) společností O2 Czech Republic a.s.
- 1.2. Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování Služeb. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2, jako poskytovatele služeb pod značkou O2 a Účastníky vyživající Služeb.
- 1.3. Práva a povinnosti Účastníků pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 1.4. Ceny za Služby jsou uvedeny v Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky (dále jen „Ceník Služeb“), který je dostupný na internetových stránkách O2 www.o2.cz a k nahlédnutí na Kontaktních místech.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Účastník** - každá právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služeb; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- 2.2. **RCS** - Rich Communication Service je protokol pro přijímání a posílání multimediálních zpráv na mobilní telefony. RCS je dostupná pro koncového uživatele, pokud jeho mobilní telefon umožňuje funkci chatu (funkci chatu umožňují mobilní telefony s operačním systémem Android 5.0 a vyšší) a koncový uživatel má dostupnou veřejnou síť internet. RCS je odesílána přes Wi-Fi či mobilní data. RCS je doručována do nativní aplikace Zprávy od společnosti Google LLC nebo Samsung Electronics Co., Ltd., tj. aplikace, kam jsou koncovému uživateli doručovány SMS nebo MMS. Podmínkou je, aby měl koncový uživatel funkci chatu v aplikaci Zprávy zapnutou v nastavení této aplikace.
- 2.3. **RCS zpráva** - multimediální zpráva včetně jiného multimediálního obsahu, na kterou koncový uživatel neodpoví. Jedná se o jednorázovou zprávu zaslou koncovému uživateli Účastníkem služby RCSC nebo RCSC Studia. Každá RCS zpráva je účtována jako samostatná zpráva.
- 2.4. **RCS konverzace** - multimediální zpráva včetně jiného multimediálního obsahu, na kterou koncový uživatel v průběhu 24 hodin od přijetí RCS zprávy na svém mobilním telefonu odpoví a zahájí tím chat s Účastníkem. Jedná se o konverzaci mezi koncovým uživatelem a Účastníkem služby RCSC nebo RCSC Studia. Jednotlivá RCS konverzace následně trvá po dobu 24 hodin od první odpovědi koncového uživatele Účastníkovi. Veškeré zprávy zaslou v průběhu této konverzace jsou účtovány jako jedna společná RCS konverzace, tj. včetně RCS zprávy, která byla zaslou Účastníkem služby RCSC nebo RCSC Studia a odpovědi na níž koncový uživatel zahájil chat. Pokud je koncovému uživateli zaslou ve stejném období více RCS zpráv, pak součástí RCS konverzace se stává pouze poslední RCS zpráva, na kterou koncový uživatel odpoví a zahájí tím s Účastníkem konverzaci. Veškeré předchozí RCS zprávy a veškeré následné RCS zprávy bez odpovědi koncového uživatele budou účtovány jako samostatná RCS zpráva.
- 2.5. **RCS chat** - funkcionalita dostupná u nativní aplikace Zprávy od společnosti od společnosti Google LLC nebo Samsung Electronics Co., Ltd., tj. aplikace, kam jsou koncovému uživateli doručovány SMS nebo MMS. Pokud chce Účastník zasílat koncovému uživateli RCS, musí mít Účastník i koncový uživatel zapnutou funkci chatu. Účastník k zapnutí funkce chatu potřebuje mít aktivní službu RCS Connector či RCS Connector Studio a nastaveného Chatbota. Společnost O2 ověřuje identitu Účastníka u každého jednotlivého Chatbota. U Chatbota ověřeného Účastníka je uvedeno „ověřeno“, případně zobrazena ověřovací ikona.
- 2.6. **Chatbot** - aplikace vytvořená za účelem automatizované komunikace určená k rozesílce RCS Účastníka. Jednoho Chatbota má Účastník u služby RCSC Studio, u služby RCSC může mít Účastník více Chatbotů.
- 2.7. **SLA** - dohoda o garantované úrovni služby garantuje zákazníkovi některé parametry služby.
- 2.8. **Branding Chatbota** - jedinečný reklamní banner Účastníka určený pro rozesílku RCS, obsahuje název Chatbota, popis Chatbota, logo Účastníka, kontaktní údaje Účastníka. Musí splňovat náležitosti uvedené v manuálu dostupném na internetových stránkách O2 www.o2.cz. Branding Chatbota podléhá schválení O2.

Článek 3. Charakteristika Služeb a podmínky pro její poskytování

- 3.1. Služba O2 RCS Connector (dále také RCSC) umožňuje Účastníkům odesílat a přijímat RCS automatizovaně z aplikace umístěné u Účastníka. Komunikace mezi aplikací Účastníka a společností O2 Czech Republic a.s. probíhá přes veřejnou síť Internet, nebo pomocí vhodné datové služby s pevným připojením (pronajatý okruh, IP Connect apod.). Služba O2 RCS Connector Studio (dále také RCSC Studio) umožňuje Účastníkům odesílat a přijímat RCS automatizovaně prostřednictvím webové aplikace O2 RCS Studio. Komunikace mezi webovou aplikací O2 RCS Studio služby RCSC Studio a O2 probíhá přes veřejnou síť internet nebo pomocí vhodné datové služby s pevným připojením (pronajatý okruh, IP Connect apod.).

- 3.2. RCS odeslaná z aplikace Účastníka nebo prostřednictvím webové aplikace O2 RCS Studio bude koncovému uživateli doručována maximálně po dobu 30 dnů. Pokud v době 30 dnů od odeslání RCS nebude mít koncový uživatel dostupnou službu RCS chat, RCS nebude doručena.
- 3.3. Pro ochranu Účastníka RCSC nebo RCSC Studia před zneužitím jeho aplikace či webové aplikace O2 RCS Studio nastavuje O2 limity maximálního počtu RCS odeslaných z aplikace Účastníka či z webové aplikace O2 RCS Studio za denní a měsíční období. Pokud aplikace účastníka či webová aplikace O2 RCS Studio odešle na mobilní telefony v rámci daného období počet RCS převyšující daný limit, bude odeslání dalších RCS odmítnuto.
- 3.4. O zrušení poskytování služby RCSC nebo RCSC Studio může požádat pouze kontaktní osoba Účastníka.

Článek 4. Technické parametry Služby

- 4.1. Standardní dostupnost služby RCSC nebo RCSC Studio ve směru z aplikace Účastníka či webové aplikace O2 RCSC Studio na mobilní telefonní čísla koncových uživatelů je 10 RCS za vteřinu.
- 4.2. RCS je možné zasílat pouze koncovým mobilním uživatelům sítě O2.

Článek 5. Zabezpečení Služby

- 5.1. Zabezpečení Služby RCSC je dáno přihlašovacím jménem a heslem do API. Účastník je povinen zabezpečit heslo před zneužitím třetí osobou.
- 5.2. Zabezpečení Služby RCSC Studio je dáno přihlašovacím jménem a heslem do webové aplikace O2 RCSC Studio. Účastník je povinen zabezpečit heslo před zneužitím třetí osobou. Účastník si může na vlastní žádost vygenerovat nové heslo.

Článek 6. Práva a závazky O2

- 6.1. O2 není oprávněno měnit data Účastníka procházející přes RCSC a RCSC Studio jinak než technickým zpracováním za předpokladu, že Účastník služby neporušuje podmínky poskytování služby.
- 6.2. O2 je oprávněno odmítnout poskytnutí služby v případě, že Účastník neplní a/nebo neplní své závazky vůči O2.
- 6.3. O2 neručí za kvalitu a funkci propojení, které fyzicky a logicky zprostředkovává komunikaci mezi aplikací účastníka a fyzickým rozhraním RCSC. O2 především neodpovídá za kvalitu a fungování spojení procházející sítí Internet. O2 dále neodpovídá za správnost a kvalitu fungování aplikací na straně účastníka, které se připojují k RCSC na straně O2. U služby RCSC Studio O2 neodpovídá za kvalitu a fungování spojení procházející sítí Internet.
- 6.4. O2 neručí za grafické zpracování Brandingu Chatbota, barevné vyobrazení se může lišit v závislosti na nastavení zařízení koncového uživatele.

Článek 7. Práva a závazky účastníka RCSC a RCSC Studia

- 7.1. Účastník se zavazuje neodesílat prostřednictvím RCSC a RCSC Studio nevyžádané RCS. Za nevyžádanou RCS se považuje taková RCS, k jejímuž zaslání účastník nedisponuje právním titulem. Účastník RCSC a RCSC Studia je povinen v případech, kdy to vyžadují právní předpisy, informovat uživatele v rámci RCS, jakým způsobem zrosílce nevyžádané RCS zamezit. Porušení povinností Účastníka RCSC nebo RCSC Studia stanovených v tomto odstavci se považuje za zneužití služby. Pokud O2 obdrží stížnost od účastníka nebo uživatele mobilního čísla, že obdržel od účastníka RCSC nebo RCSC Studia nevyžádanou RCS, je O2 oprávněno, po předchozím upozornění, pozastavit nebo ukončit poskytování služby účastníkovi RCSC nebo RCSC Studio.
- 7.2. Účastník RCSC nebo RCSC Studia je povinen sdělit O2 kontaktní osobu včetně jejího telefonního čísla, která bude řešit případné stížnosti účastníků nebo uživatelů mobilních telefonních čísel. V případě změny kontaktní osoby nebo jejího telefonního čísla je Účastník povinen tuto změnu O2 okamžitě nahlásit. O2 je oprávněno sdělit účastníkovi nebo uživateli mobilního telefonního čísla identifikační údaje společnosti a jméno a telefonní spojení na kontaktní osobu účastníka RCSC nebo RCSC Studia.
- 7.3. V případě, že nebude zajištěn nepřetržitý plnohodnotný provoz RCSC nebo RCSC Studia zaviněný ze strany O2 po dobu delší než jeden den, je účastník oprávněn požadovat na O2 přiměřené snížení měsíčního poplatku. Snížení poplatku bude provedeno s přihlédnutím k době, po kterou nebyl zajištěn plnohodnotný provoz služby RCSC nebo O2 RCSC.
- 7.4. Účastník bere na vědomí, že služby poskytované dle těchto podmínek jsou mu poskytovány jako konečnému spotřebiteli, a že není oprávněn bez souhlasu O2 tuto službu poskytovat jakýmkoliv třetím osobám.
- 7.5. Branding chatbota nesmí obsahovat neslušné nebo urážlivé výrazy, výrazy vyvolávající nenávisť či vyzývající k násilí nebo jinak porušující zákony. Účastník nesmí používat jako název chatbota ochranné známky a jiná chráněná označení, pokud k takovému užití nemá oprávnění. Pokud název není v souladu s výše uvedenými pravidly, O2 má právo název odmítnout. O2 odmítne název též v případě, kdy je již užíván jiným účastníkem.

- 7.6. Účastník služby je povinen hlásit případnou poruchu služby pouze na určené kontaktní pracoviště O2. Kontaktní pracoviště O2 Czech Republic a.s. pro příjem hlášení o poruchách služeb je nepřetržitě dostupné na telefonním čísle *77, dále pak v provozních hodinách na live chatu v aplikaci Moje O2.
- 7.7. Účastník RCSC nebo RCSC Studia souhlasí s tím, že O2 uveřejní na svých internetových stránkách www.o2.cz seznam účastníků RCSC nebo RCSC Studia včetně jejich RCS Chatbotů, prostřednictvím kterých službu RCSC nebo RCSC Studia užívají.
- 7.8. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

Článek 8. Odpovědnost účastníka

- 8.1. Účastník RCSC nebo RCSC Studia odpovídá za obsah dat, resp. odesílaných RCS prostřednictvím služby RCSC nebo RCSC Studia. V případě, že by obsah Účastníkem RCSC nebo RCSC Studia odesílaných RCS poškodil O2, jeho účastníky, nebo by jiným negativním způsobem ovlivnil poskytování služeb účastníkům nebo je v rozporu s platnými právními předpisy, je O2 oprávněno po předchozím upozornění účastníka RCSC nebo RCSC Studia pozastavit nebo ukončit poskytování služby RCSC nebo RCSC Studia a/nebo požadovat po účastníkovi RCSC nebo RCSC Studia náhradu vzniklé škody.

Článek 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Na skutečnosti neupravené přímo těmito podmínkami se přiměřeně vztahují ustanovení Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací společnosti O2.
- 9.2. O2 je oprávněno podmínky služby RCSC a RCSC Studio kdykoliv měnit. Aktuální text podmínek služby RCSC a RCSC Studio je k dispozici na kontaktních místech O2.
- 9.3. Aktivací služby RCSC nebo RCSC Studio souhlasí Účastník s podmínkami, za nichž je služba RCSC nebo RCSC Studio poskytována.
- 9.4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2023.



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322