

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Connectivity.cz s.r.o.

Hlášení poruch: +420 737 211 374; e-mail [info@connectivity.cz](mailto:info@connectivity.cz), web: [www.connectivity.cz](http://www.connectivity.cz)

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti **Connectivity.cz s.r.o.**, se sídlem Stochovská 786/53, 161 00 Praha 6, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 169743, IČ 247 33 105, DIČ CZ 247 33 105, číslo účtu: 4200248033/6800, vedený u Sberbank CZ, a.s. (dále též „Poskytovatel“). Společnost Connectivity.cz s.r.o. je na základě Oznámení komunikační činnosti doručené Českému telekomunikačnímu úřadu (dále též „Úřad“) podle § 13 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále též „zákon o elektronických komunikacích“) oprávněna poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací:

- a) Veřejně dostupná telefonní služba,
- b) Služba přístupu k síti Internet.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále také jako „Smlouva“, uzavírané mezi Poskytovatelem a účastníkem.

### 2. Definice pojmů

2.1. **Ceník služeb a Ceník hlasových služeb** jsou dokumenty určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek, dodávaných Poskytovatelem na základě Smlouvy.

2.2. **Kapacita přípojné linky** je technická (fyzická) kapacita, jakou lze teoreticky přenášet digitální signál při maximálním využití přípojné linky. Jedná se o horní mez (limit) propustnosti linky pro veškerý přenášený digitální signál. Za přípojnou linku se považuje datový okruh mezi koncovým bodem služby a přístupovým zařízením Poskytovatele, zřízený za účelem připojení daného uživatele k síti Poskytovatele s cílem poskytování jedné nebo více služeb elektronických komunikací. Přenášený digitální signál zahrnuje kromě "užitečných" dat (z pohledu datové aplikace) i data "režijní", což jsou zejména rámce jednotlivých protokolových vrstev (doprovodné směrovací, servisní a zajišťovací informace k datům), servisní zprávy mezi sítí a koncovým zařízením a servisní zprávy mezi koncovými zařízeními uživatele.

2.3. **Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení. Podrobněji je popsán v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“)

2.4. **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží.

2.5. **Lokalita účastníka** je prostor určený účastníkem ve Smlouvě pro instalaci zařízení Poskytovatele uvedením přesné adresy, budovy, podlaží a místnosti, konkrétně v příloze Smlouvy- Specifikace.

2.6. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele, nebo svým prohlášením ve Smlouvě.

2.7. **Péče o zákazníky** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímající reklamace na poskytování služeb. Adresa Péče o zákazníky je Connectivity.cz s.r.o., oddělení Péče o zákazníky, Šlikova 287/20, 169 00 Praha 6 - Břevnov, tel.: 737 211 374, e-mail: [pece@connectivity.cz](mailto:pece@connectivity.cz).

2.8. **Poskytovatel** je společnost Connectivity.cz s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy ČR podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Úřadem Poskytovateli.

2.9. **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a jejich přílohách.

2.10. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených v bodě 18.3 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.11. **Sít' elektronických komunikací** je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o

změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.

2.12. **Specifikace služby** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby elektronických komunikací, rozsah poskytované Služby, lokalita účastníka a další stanovené údaje. Specifikace služby tvoří přílohu Smlouvy.

2.13. **Účastník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování těchto Služeb Poskytovatelem.

2.14. **Uživatel** je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.15. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body sítě, která umožňuje uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu a služby spojené s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby dodávané nebo zajišťované Poskytovatelem na základě Smlouvy.

2.16. **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.17. **Všeobecné podmínky** jsou tyto Všeobecné podmínky vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 513/1991 Sb. a zákonem č. 40/1964 Sb. v platném znění.

2.18. **Web Poskytovatele** je webová stránka [www.connectivity.cz](http://www.connectivity.cz)

<b>Connectivity.cz® s.r.o.</b>	DS: k9ct74a	Tel.: 737 211 374	Sídlo: Stochovská 786/53, 161 00 Praha 6
zapsaná v OR vedeném MS v Praze, odd. C, vl. 169743	IČ: 24733105 DIČ: CZ24733105	<a href="mailto:info@connectivity.cz">info@connectivity.cz</a> <a href="http://www.connectivity.cz">www.connectivity.cz</a>	Provozovna: Šlikova 287/20, 169 00 Praha 6 - Břevnov

### 3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, a to datem podpisu druhého z nich, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

### 4. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 4.1. Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,

4.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb a Ceník hlasových služeb,

4.1.3. omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,

4.1.4. regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby účastníkem,

4.1.5. nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové a/nebo pravidelné ceny v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany účastníka,

4.1.6. kontaktovat účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu,

4.1.7. nezřídít Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.

#### 4.2. Poskytovatel je povinen:

4.2.1. zřídit a poskytovat účastníkovi požadovanou Službu v souladu uzavřené Smlouvou,

4.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, Provozních podmínek, Ceníkem služeb a Ceníkem hlasových služeb,

4.2.3. informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Provozních podmínkách, Ceníku služeb a Ceníku hlasových služeb, které pro účastníka představují jejich zhoršení, předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), popř. i jinou formou, např. vyrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování služby nebo jiným adresným písemným vyrozuměním,

4.2.4. v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele) nejméně sedm dní před účinností těchto změn. Veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka,

4.2.5. realizovat Poskytovatelem akceptovanou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem ve sjednané lhůtě,

4.2.6. udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,

4.2.7. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací a zajistit odstranění poruchy nebo závady vzniklé na zařízení nebo síti elektronických komunikací třetích osob, které jsou využívány Poskytovatelem k poskytnutí Služby dle Smlouvy v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací,

4.2.8. informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy,

4.2.9. v případě stavebních úprav nemovitosti spojených se zřízením Služby podle Smlouvy zajistit projektovou

dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání účastníka s vlastníkem nemovitosti užívané účastníkem,

4.2.10. pokud je předmětem sjednané Služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu.

#### 4.3. Účastník je oprávněn:

4.3.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,

4.3.2. požádat o změnu Smlouvy,

4.3.3. obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele,

4.3.4. uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací,

4.3.5. si na požádání ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast,

4.3.6. Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena při použití prostředků na dálku, má tento účastník právo odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění. Toto právo musí účastník uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla.

4.3.7. Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a Smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento účastník právo odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy. Toto právo musí účastník uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla.

#### 4.4. Účastník je povinen:

4.4.1. užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele,

4.4.2. řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy, platného Ceníku služeb a Ceníku hlasových služeb ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy, resp. Specifikace.

4.4.3. nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,

4.4.4. zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

4.4.5. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele,

4.4.6. písemně informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy dle § 63 odst. 3) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit Poskytovateli v předstihu, nejpozději do 5 (pět) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a to buď písemně na adresu sídla Poskytovatele, nebo elektronicky na adresu [pece@connectivity.cz](mailto:pece@connectivity.cz),

4.4.7. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování Služby,

4.4.8. zajistit a předložit Poskytovateli písemně prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele,

4.4.9. zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: (i) dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely, (ii) umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele

umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby, (iii) předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost, (iv) zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Službou, (v) zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit přímo účastník, (vi) učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti, (vii) učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,

**4.4.10.** uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskyvatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby,

**4.4.11.** předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,

**4.4.12.** neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele,

**4.4.13.** zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem,

**4.4.14.** brát na vědomí a souhlasit s tím, že Poskyvatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. společnosti České Radiokomunikace a.s., U Nákladového nádraží 3144, Praha 3, 130 00, IČ 27444902, DIČ CZ27444902, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 10677, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru,

**4.4.15.** respektovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě),

**4.4.16.** Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a odstoupila od smlouvy dle bodu 4.3.6 Všeobecných podmínek, je povinna nahradit Poskytovateli všechny skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

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

**5.1.** Cenové podmínky a ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny v souladu se zákonem elektronických komunikací a jsou uvedeny ve Smlouvě, resp. Specifikaci služby a/nebo v Ceníku služeb a Ceníku hlasových služeb. Poskyvatel může požadovat zaplacení jistiny či zálohy na poskytovanou Službu v souladu se Všeobecnými podmínkami.

**5.2.** V případě poskytování veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále „smluvní hovorné“) ve výši stanovené ve Smlouvě, Ceníku služby nebo v Ceníku hlasové služby. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hovorné, je Poskyvatel oprávněn účastníkovi účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.

**5.3.** Poskyvatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:

**5.3.1.** jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování,

**5.3.2.** pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,

**5.3.3.** ceny za provoz, resp. smluvní hovorné za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,

**5.3.4.** pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,

**5.3.5.** pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,

**5.3.6.** ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,

**5.3.7.** smluvní hovorné za provoz se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení Služby nebo provedení změny příslušné služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby,

**5.3.8.** pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejných dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp. smluvní hovorné za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.

**5.3.9.** Poskyvatel je oprávněn vystavit účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí smluvní hovorné více než dvojnásobně.

**5.3.10.** Ceny ve Smlouvě, resp. Specifikaci, Ceníku služeb i Ceníku hlasových služeb jsou uvedeny bez DPH, které bude připočteno podle platných daňových zákonů.

**5.4.** Ustanovení dle bodu 5.3 se nevztahují na vyúčtování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, která mají charakter předplacené služby.

**5.5.** Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskyvatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskyvatel provádí fakturaci.

**5.6.** Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskyvatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, a to v prvním následujícím vyúčtování Služby ode dne, kdy k takové změně došlo.

**5.7.** Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb, Ceníkem hlasových služeb a Smlouvou. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.

**5.8.** Poskyvatel doručí vyúčtování na e-mail účastníka, naposledy oznámený Poskytovateli (uvedený ve Smlouvě), a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskyvatel a účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.

**5.9.** Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskyvatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití Služby. Poskyvatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 36 (třiceti šest) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

**5.10.** Poskyvatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

**5.11.** Poskyvatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo

jistiny ve stanovené minimální výši maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli vrácena účastníkovi do 30 dnů od ukončení Smlouvy, a to převodem na účet účastníka, uvedený ve Smlouvě.

**5.12.** Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady celé dlužné částky smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.

**5.13.** Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

**5.14.** Účastník má nárok na vrácení vzniklého přeplatku. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

## **6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**

**6.1.** Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli v souladu s Provozními podmínkami na příslušné pracoviště Péče o zákazníky a to buď telefonicky, e-mailem, nebo způsobem zveřejněným na webu Poskytovatele.

**6.2.** Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

**6.3.** Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby účastník nebo se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn v souladu s Provozními podmínkami vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

## **7. Reklamační a kompenzační řád**

**7.1.** Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamační se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Písemná reklamační musí být zaslána na adresu sídla Poskytovatele.

**7.2.** Podání reklamační na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

**7.3.** Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační, předmět reklamační, přesný popis, datum.

**7.4.** Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamační.

**7.5.** Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu

v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

**7.6.** Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyzkoušet účastníka o uznání nebo neuznání reklamační, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

**7.7.** Poskytovatel Služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamační.

**7.8.** V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

**7.9.** V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační, může účastník podat námitku u Úřadu místně příslušného pro danou oblast.

**7.10.** Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.

**7.11.** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## **8. Omezení poskytování služby**

**8.1.** Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

**8.1.1.** provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

**8.1.2.** krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),

**8.1.3.** ostatních závažných technických nebo provozních,

**8.1.4.** písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle čl. 5.9 těchto Všeobecných podmínek.,

**8.1.5.** existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc).

**8.2.** Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nejezdí nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven.

**8.3.** Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě hrubého porušení smluvních podmínek účastníkem. Za hrubé porušení se považuje zejména rozesílání nevyžádané pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel účastníka nijak informovat

**8.4.** Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle bodu 8.2 a 8.3 má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním Služby.

## **9. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**

**9.1.** U služby s nepřímým přístupem určuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla příslušný operátor poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.

**9.2.** Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí **čtyři pracovní dny** a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena



přijímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přijímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví Úřad opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 ze dne 30. října 2012, které nabývá účinnosti dnem 1. září 2013. Uvedené opatření je dostupné ke stažení na stránkách Úřadu [zde](http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12_.pdf). ([http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok\\_2012/oop\\_10-10\\_2012-12\\_.pdf](http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12_.pdf))

**9.3.** Účastník uplatní požadavek na přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele (přijímajícího operátora) vyplněním příslušného formuláře a současně může Poskytovatele pověřit odesláním svého požadavku na výpověď smlouvy opouštěnému operátorovi. Poskytovatel se zavazuje realizovat přenos telefonního čísla za předpokladu, že všechny účastníkem předané informace jsou správné, pravdivé a úplné a opouštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.

**9.4.** Přenesení čísla k novému poskytovateli nezakládá žádnou změnu v uzavřených smluvních závazcích k opouštěnému poskytovateli.

**9.5.** Informace o aktuální výši ceny za přenesení čísla je součástí Ceníku služby (Ceníku hlasových služeb) pro příslušný cenový program veřejné telefonní služby Poskytovatele.

**9.6.** Přenositelnost telefonního čísla (§ 34, odst. 1 zákona č.127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný poskytovatel poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

**9.7.** U služby s přímým přístupem zajišťuje povinnosti dle 9.1, 9.3 a 9.6 těchto Všeobecných podmínek Poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní síti elektronických komunikací a v propojených sítích elektronických komunikací.

## **10. Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka**

**10.1.** Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku hlasových služeb.

**10.2.** Na základě písemné žádosti účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem. Tato služba je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.

**10.3.** Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti účastníka o odblokování.

## **11. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; informace o účastnických číslech**

**11.1.** Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a na základě žádosti předá osobě, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání účastnického telefonního seznamu.

**11.2.** Údaje zpracované podle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.

**11.3.** Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si účastník přeje uvést.

**11.4.** Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřejňují inzertní údaje ani reklama. Účastník má právo uvést v

telefonním seznamu u svých osobních údajů, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.

**11.5.** Na žádost účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svou stanici užívat.

**11.6.** Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu účastníků služby a pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků.

**11.7.** Za provedené služby dle bodu 11.5 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku služeb. Oprava, vymazání nebo nezveřejnění údajů o účastníku v telefonním seznamu je bezplatné.

## **12. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**

**12.1.** Smlouva je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.

**12.2.** Účastník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy: číslo Smlouvy, resp. její přílohy - Specifikace, popis změny, kterou účastník požaduje, a datum.

**12.3.** Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní osobě Poskytovatele.

**12.4.** O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.

**12.5.** Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické objednávky účastníka bude ze strany Poskytovatele provedeno technické šetření. Pokud tomu na základě provedeného šetření nebudou bránit technické nebo provozní podmínky, je Poskytovatel povinen realizovat tuto změnu do lhůty 45 dnů od přijetí písemné objednávky nebo od podpisu Dodatku ke Smlouvě.

**12.6.** V případě, že účastník nepotvrdí písemně termín ukončení Smlouvy na dobu určitou nejpozději dva měsíce před uplynutím řádného smluvního období, Smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

**12.7.** Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

**12.8.** Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:

**12.8.1.** bez sankce do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek, Provozních podmínek, Ceníku služeb nebo Ceníku hlasových služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve smluvních podmínkách v neprospěch účastníka nebo jsou ceny Služby zvýšeny v neprospěch účastníka; výpovědní lhůta činí třicet pět kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. V případech, kdy účastník nevyužije svého práva vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu bez sankce, nabývají změny platnosti a účinnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také nenáleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení smluvních podmínek, které se v důsledku změny staly nevyhodnými pro účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna smluvních podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka.

**12.8.2.** z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená doba užívání služby dle bodu 12.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši 60% součtu pravidelných měsíčních cen a smluvního

hovorného za provoz u služby s přímým přístupem v uvedeném období, nebo jednorázovou cenu ve výši 60% smluvního hovorného za provoz u služby s nepřímým přístupem v uvedeném období.

**12.9.** Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby dle bodu 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvy na dobu určitou a Služby, které jsou předmětem Smluv na dobu určitou, a to po dobu řádného smluvního období.

**12.10.** Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

**12.11.** Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:

**12.11.1.** v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům,

**12.11.2.** v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,

**12.11.3.** v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou,

**12.11.4.** v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,

**12.11.5.** v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) Služby od jiného Poskytovatele,

**12.11.6.** v případě, že účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle bodu 5.11 těchto Všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodleně nedoplní do výše stanovené ve Specifikaci, a to na základě písemné výzvy Poskytovatele.

**12.12.** V případě odstoupení dle bodů 12.11.1, 12.11.2 nebo 12.11.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi cenu, jejíž režim a výše jsou upraveny v bodě 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek.

**12.13.** Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

**12.14.** Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

**12.15.** V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti elektronických komunikací Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání Služby.

**12.16.** Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

**12.17.** Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.

**12.18.** Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy účastníkem před zřízením Služby nebo

provedením změny Služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle bodu 12.11 těchto Všeobecných podmínek.

**12.19.** Při ukončení Smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

### **13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

**13.1.** Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.

**13.2.** Poskytovatel neodpovídá za:

**13.2.1.** škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,

**13.2.2.** škodu, která vznikne zaviněním účastníka,

**13.2.3.** škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,

**13.2.4.** ušlý zisk,

**13.2.5.** jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

**13.3.** V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

**13.4.** Škodu dle bodu 13.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 200.000,- Kč (slovy. Dvě stě tisíc korun českých). Částku vyčíslovací škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

**13.5.** Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 200.000,- Kč (slovy. Dvě stě tisíc korun českých). Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

**13.6.** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.

**13.7.** Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

**13.8.** Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 13.5, 13.6 a 13.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

### **14. Ochrana osobních dat o účastnících**

**14.1.** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.

**14.2.** Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb. se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytované na síti Internet a nebo formou podpisu účastníka na Smlouvě.

**14.3.** Účastník má právo na informace o svých osobních údajích, které Poskytovatel (nebo osoby dle 14.8 Všeobecných podmínek) zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel (nebo osoby dle 14.8 Všeobecných podmínek) provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života účastníka nebo v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb. jsou uvedena v § 21 tohoto zákona.

**14.4.** Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně nebo prostřednictvím osob uvedených v bodě 14.8. těchto Všeobecných podmínek. Účastník je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle § 63 odst. 3) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb.) je dobrovolné a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat.

**14.5.** Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a Poskytovatelům poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.

**14.6.** Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 14.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

**14.7.** Poskytovatel vede evidenci účastníků obsahující osobní údaje, které účastníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytl souhlas s jejich zpracováním. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely:

**14.7.1.** informačních a účtovacích systémů Poskytovatele,

**14.7.2.** zajišťování ochrany sítí včetně souvisejících provozních činností,

**14.7.3.** poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s nimi spojených,

**14.7.4.** vyúčtování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,

**14.7.5.** vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,

**14.7.6.** komunikace s účastníkem o Službách a službách třetích stran, a to zejména informování o nových Službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb,

**14.7.7.** technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.

**14.8.** Činnosti uvedené v bodě 14.7. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob na základě Smlouvy. Účastník souhlasí s tím, že pro výkon činností uvedených v bodě 14.7. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn předat osobní údaje, které účastník zpřístupnil při sjednávání Smlouvy, třetím osobám, zajišťující tyto činnosti pro Poskytovatele.

**14.9.** Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Dále Poskytovatel prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

## **15. Územní vymezení poskytované služby**

**15.1.** Služba je poskytována na území České republiky.

## **16. Jiná odpovědnost**

**16.1.** Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

**16.2.** Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

**16.3.** Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

## **17. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení**

**17.1.** Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 17 těchto podmínek.

**17.2.** Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.

**17.3.** Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 15 (patnácti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.

**17.4.** Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 15 (patnácti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 15 (patnácti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

**17.5.** Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Úřadu.

**17.6.** Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.

**17.7.** O jednáních podle bodů 17.3 a 17.4 těchto Všeobecných podmínek se pořizují písemné zápisy.

## **18. Společná a závěrečná ustanovení**

**18.1.** Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.

**18.2.** Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

**18.3.** V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:

**18.3.1.** číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,

**18.3.2.** Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,

**18.3.3.** Specifikace poskytovaných služeb (součástí Smlouvy),

**18.3.4.** Ceník služeb a Ceník hlasových služeb,

**18.3.5.** Provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy),

**18.3.6.** Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).

**18.4.** Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 18.3 Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

**18.5.** Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.

**18.6.** Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky Poskytovatele a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele

**18.7.** Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 2. 12. 2019.