

## Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a jiných služeb poskytovaných společnostmi Quantcom, a.s.

### 1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Quantcom, a. s. poskytuje služby elektronických komunikací Účastníkům.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy, resp. Produktové specifikace týkající se poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností Quantcom a.s. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).

1.3. Na poskytování ostatních služeb se tyto Všeobecné podmínky nevztahují, v případě ostatních služeb (které nejsou službami elektronických komunikací) se použijí Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování ostatních služeb poskytovaných společnostmi Quantcom a.s.

1.4. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

### 2. Definice základních pojmů

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

- **Backup:** služba poskytovaná v případě některých služeb jako služba doplňková k zajištění záložního provozu služby pro případ přerušování služeb v důsledku situace předvídané těmito VOP;
- **Ceník:** Smluvní dokument, který určuje ceny pro jednotlivé služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na webových stránkách Poskytovatele;
- **Dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement):** stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Účastníka. Varianty a rozsah SLA jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele. Účastník je oprávněn učinit výběr z nabídky variant SLA uvedených na internetových stránkách Poskytovatele a provést objednávku vybrané varianty SLA podpisem Produktové specifikace s označením varianty SLA. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb uveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele závaznou jak pro Poskytovatele, tak pro Účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit rozsah jednotlivých variant SLA, označení jednotlivých variant SLA, šíří nabídky SLA nebo variantu SLA úplně zrušit s tím, že změna je účinná vůči oběma stranám vyvěšením aktuálního znění SLA nabídky na internetových stránkách Poskytovatele, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít i individuální dohodu o úrovni služeb s jiným rozsahem práv a povinností. Poskytovatel splní své závazky vyplývající ze SLA, pokud Účastník dodrží postupy, závazky a splní všechny povinnosti Účastníka vztahující se k SLA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA Účastník zároveň prohlásí, že se řádně a úplně seznámil se všemi podmínkami SLA vyvěšenými na internetových stránkách;
- **Inzerovaná rychlost stahování a vkládání:** rychlost připojení stanovená jako Maximální rychlost stahování a vkládání v Produktové specifikaci;

- **Koncové zařízení:** zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb;
- **Maximální rychlost stahování a vkládání:** rychlost připojení uvedená v Produktové specifikaci;
- **Minimální hovorné (Kredit hovorného, Minimální měsíční účet):** část fixní měsíční platby vymezená v Produktové specifikaci, Smlouvě nebo jiném smluvním dokumentu závazném pro Účastníka, kterou může zákazník provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby včetně kreditu hovorného vyúčtovaná zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník zkonsumuje Službu v menší míře, než je fixní měsíční platba včetně kreditu hovorného, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorné za telefonní hovory uskutečněné nad vyšší kreditu hovorného bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby;
- **Minimální rychlost stahování a vkládání:** rychlost připojení určená podílem mezi Maximální rychlostí stahování a vkládání a agregací uvedenou Poskytovatelem u příslušné Služby v Technické specifikaci, Produktové specifikaci, ve Smlouvě nebo jiném dokumentu poskytnutém Poskytovatelem Účastníkovi v rámci zprovoznění takové Služby;
- **Oprávněná osoba:** osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany;
- **Oprávněný podpis:** písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Účastníkovi nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Účastníkovi nabídnuta a Účastník jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak, je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Účastníkem formou „písemně“, je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu;
- **Objednávka:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Produktové specifikaci nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy. Objednávka může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě další písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem, nebo z důvodů změny cen uvedených níže;
- **Pověřená osoba:** osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy;
- **Poskytovatel:** služby jsou poskytovány společností Quantcom, a.s., IČ: 28175492, se sídlem Křížíkova 36a/237, Praha 8 - Karlín, PSČ 186 00, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12529;
- **Produktová specifikace:** dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Technické specifikaci, není Produktová specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Produktová specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem, nebo z důvodů změny cen uvedených níže. Pro účely použití ustanovení týkajících se zřízení Služby, ukončení Služby či její změny ze strany Účastníka je Produktová specifikace považována za dílčí smlouvu;
- **Provozní řád Kolokačního centra Poskytovatele:** dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb

- Kolokačního centra Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Je účinný pouze pro Účastníky, kteří užívají služby Kolokačního centra Poskytovatele. Účastník potvrzuje seznámení s Provozním řádem Kolokačního centra Poskytovatele podpisem Smlouvy. Aktuální verze Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných podmínek;
- **Síť elektronických komunikací:** veřejná komunikační síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací;
  - **Služba:** služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění;
  - **Služba elektronických komunikací:** služba poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací;
  - **Smlouva:** smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi, případně jiná Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem;
  - **Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací:** smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací. Pro účely použití ustanovení týkajících se zřízení Služby, ukončení Služby či její změny ze strany Účastníka je považována za smlouvu rámcovou;
  - **Smluvní dokumenty:** Smlouva, Všeobecné podmínky, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Ceník, Objednávka či jiné dokumenty tvořící nedílnou součást Smlouvy;
  - **Smluvní strany:** osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Účastník Služby;
  - **Spotřebitel:** spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Spotřebitelem je také mikropodnik (do 10 zaměstnanců a s ročním obratem do 2 milionů EUR); malý podnik (do 50 zaměstnanců a s ročním obratem do 10 milionů EUR) a nezisková organizace. Zákazník, který chce využívat výhod Spotřebitele, musí splnění těchto podmínek deklarovat čestným prohlášením ještě před uzavřením Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací;
  - **Účastník:** každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Ve Smluvních dokumentech účinných před 1. 4. 2010 byl užíván pojem „Uživatel“;
  - **Technická specifikace:** dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Produktové specifikaci, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem, nebo z důvodů změny cen uvedených níže;
  - **VOPO:** všeobecné podmínky pro poskytování ostatních služeb poskytovaných společností Quantcom a.s., jimiž se řídí Služby, které nejsou službami elektronických komunikací ve smyslu Zákona a na něž se nevztahují tyto Všeobecné podmínky;
  - **Všeobecné podmínky:** tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací poskytovaných společností Quantcom a.s.;
  - **Výpověď s přenesením (CAF):** formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli;
  - **Zákon:** Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění;
  - **Zlomyslná a obtěžující volání:** jsou ta volání, která Účastník jako zlomyslná označí nebo ta volání na čísla tísňového volání za jiným účelem, než kterým jsou oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.
- ### 3. Platnost a účinnost Smlouvy
- #### 3.1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky.
- Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením elektronického formuláře Poskytovatelem. Smlouva nabývá účinnosti dnem akceptace oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak.
- #### 3.2. V případě, že Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců.
- Poskytovatel poskytující dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit spotřebiteli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to spotřebitel požádá.
- #### 3.3. Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředků komunikace na dálku, informuje neprodleně Poskytovatel v zákonném rozsahu po uzavření smlouvy písemně Účastníka, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- ### 4. Zřízení Služby
- #### 4.1. Zřízení a změna Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění a změně Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby nebo změně se provádí dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Účastník je pro účely této Smlouvy plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesíláno. Účastníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace.
- #### 4.2. V případě, že Účastník je řádně písemně vyzván k poskytnutí součinnosti pro provedení instalace či aktivace Služby a nezbytnou součinnost ve stanoveném termínu, který

však nesmí být kratší než 10 dnů, neposkytne, vzniká po marném uplynutí lhůty Právo Poskytovatele fakturovat Účastníkovi za sjednanou Službu od prvního následujícího dne po marném uplynutí lhůty, jako za Službu řádně zřízenou.

**4.3.** Oprávněným podpisem Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace vzniká dílčí smluvní vztah. Smluvní strany jsou oprávněny změnit, vypovědět nebo jinak zrušit buď celou Smlouvu nebo jednotlivé Služby zřízené Objednávkou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací postupy v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Zánikem dílčího smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní dílčí smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy na základě Objednávky či Specifikace, resp. ostatní smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají dílčí smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.

**4.4.** Poskytovatel má právo podmínit změnu jednotlivé Služby zaplacením dlužných cen za poskytované Služby.

**4.5.** Je-li součástí poskytovaných Služeb Backup, je za okamžik zprovoznění Služby považován okamžik, v němž dojde ke zprovoznění Služby ve smyslu ustanovení odst. 4.1 s tím, že ke zprovoznění Služby se nevyžaduje současné zprovoznění Backupu. Do doby zprovoznění Backupu bude účtována Služba v základní ceně bez poplatku za zřízení Backupu, není-li Backup zpoplatněn, nemá pozdější zahájení Backupu vliv na účtovanou Službu.

## **5. Práva a povinnosti Poskytovatele**

### **5.1. Poskytovatel se zavazuje:**

- 5.1.1. zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášených zpráv jakoukoli poskytovanou Službou;
- 5.1.2. umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu;
- 5.1.3. informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku, Produktové specifikace a Technické specifikace nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

### **5.2. Poskytovatel je oprávněn:**

- 5.2.1. jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace;
- 5.2.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanoveny Zákonem;
- 5.2.3. obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem, přičemž v případě, že není ze strany Poskytovatele uveden termín obměny či zrušení dle tohoto bodu, má se za to, že k obměně či zrušení dojde ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení takového oznámení;

- 5.2.4. změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Účastníka. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Účastníka Poskytovatelem;
- 5.2.5. zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;
- 5.2.6. omezit poskytování Služby dle článku 12 Všeobecných podmínek.

## **6. Práva a povinnosti Účastníka**

### **6.1. Účastník se zavazuje:**

- 6.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zejm. pak povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem;
- 6.1.2. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu;
- 6.1.3. na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů;
- 6.1.4. starat se o Koncové zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost;
- 6.1.5. nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by omezily ostatní Účastníky sítě elektronických komunikací;
- 6.1.6. písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 6.1.7. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 6.1.8. oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy, do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 6.1.9. zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 6.1.10. zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Účastník je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit

k výrobcem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak;

- 6.1.11 umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny;
  - 6.1.12 poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná;
  - 6.1.13 zamezit přístupu k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;
  - 6.1.14 Používat služby a sítě Poskytovatele korektním a standardním způsobem včetně dodržování zásad *netiquette* a přiměřeně bránit zneužití služeb a sítě Poskytovatele.
- 6.2. Účastník je oprávněn:**
- 6.2.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
  - 6.2.2. požádat o změnu Smlouvy;
  - 6.2.3. obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
  - 6.2.4. požadovat dodržování parametrů stanovených Technickou specifikací a/nebo Produktovou specifikací na hranici sítě Poskytovatele;
  - 6.2.5. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

## **7. Seznam Účastníků veřejné telefonní služby, Informace o účastnických číslech**

**7.1.** Účastník může dát ve Smlouvě či jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním a uchováním svých identifikačních údajů Poskytovatelem a jejich předáním Poskytovateli pro účely vydání v jednotném telefonním seznamu. Údaje zpracované dle předchozí věty může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil předem souhlas. Uveřejnění, oprava, ověření a odstranění údajů účastníka ve veřejném telefonním seznamu je bezplatné.

**7.2.** Identifikačními údaji dle čl. 7.1 jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou dále obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

**7.3.** Účastník si může stanovit, které osobní údaje mají být uvedeny ve veřejném seznamu, a to při podpisu smlouvy. V případě, že účastník chce rozsah osobních údajů uvedených ve veřejném seznamu upravit, opravit, ověřit či zcela je z veřejného seznamu odstranit, učiní tak písemnou formou adresovanou Poskytovateli.

**7.4.** Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzavěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

## **8. Přenositelnost telefonního čísla, změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

**8.1.** Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) zajišťuje

příslušný poskytovatel služby elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, jmenovitě pak Opatřením obecné povahy Úřadu č. OOP/10/02.2020-1. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné přejímajícímu Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsanou žádost o změnu poskytovatele služby (nebo formulář výpověď s přenesením, dále oboje jen „Výpověď s přenesením“), ve které uvede své identifikační údaje, poskytovatele služeb el. komunikací, od kterého má být číslo přeneseno (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“), telefonní číslo, jehož přenos Účastník požaduje, ověřovací kód účastníka pro přenos telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „ověřovací kód účastníka“) a den, ke kterému má být telefonní číslo přeneseno; přejímající Poskytovatel neprodlené po splnění podmínek pro přenos čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje Účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby. Přejímající Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; v případě, že Účastník na výzvu přejímajícího Poskytovatele k potřebné součinnosti pro ověření jeho totožnosti tuto součinnost neposkytne, bude se na něj hledět, jako by o přenos čísla nepožádal. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli do 1 pracovního dne od obdržení takové žádosti, včetně ověřovacího kódu účastníka a okamžiku zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 Zákona a společně s ním přejímající Poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 2 pracovních dní a lhůta začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, kdy přejímající Poskytovatel vyzooměl opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka, případně ve lhůtě delší, byla-li v žádosti Účastníka taková uvedena.

**8.2.** Přejímající Poskytovatel informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla.

**8.3.** Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejné dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „Výpověď s přenesením“.

**8.4.** Účastník je oprávněn požádat jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací jako přejímajícího poskytovatele, aby přijal jeho žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u Poskytovatele jako opouštěného poskytovatele služby. V takovém případě je Účastník povinen podat u přejímajícího poskytovatele žádost s náležitostími uvedenými v bodu 8.1. těchto všeobecných podmínek, sjednat termín přenesení telefonního čísla a na žádost přejímajícího poskytovatele prokázat svoji totožnost. K přenesení čísla dojde 3. pracovní den poté, co Poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele žádost o přenos telefonního čísla nebo pozdější pracovní den, pokud takový bude v žádosti uveden. Účastník je také oprávněn podat u Poskytovatele výpověď s přenesením, kdy k přenesení čísla dojde 3. pracovní den poté, co Poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení telefonního čísla nebo pozdější pracovní den v případě, kdy tento bude v objednávce označen. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném čísle, k přenesení telefonního čísla dojde, nicméně není zaručeno na tomto čísle nepřerušeni poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Na žádost Účastníka využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel

služby zbývající zůstatek předplatného; vrácení zůstatku může být zpoplatněno, pokud je tak uvedeno ve Smlouvě a výše zpoplatnění odpovídá skutečným nákladům, které Poskytovateli prokazatelně vznikly. Nebude-li s Účastníkem sjednáno jinak, přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na tomto čísle a k ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

**8.5.** Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby na základě „Výpovědi s přenesením“ (zejm. do tří měsíců od uzavření smlouvy a před uplynutím minimální doby užívání), je Poskyvatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 9.7. těchto všeobecných podmínek.

**8.6.** Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (§34a Zákona) zajišťuje příslušný poskytovatel služby a je povinen zajistit, aby Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li technicky možné.

**8.7.** Požádá-li Účastník o změnu poskytovatele internetu od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskyvatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné přejímajícímu Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsanou Výpověď s přenesením, ve které uvede své identifikační údaje, identifikační údaje opuštěného poskytovatele služby, identifikační údaje, které mají být předmětem změny, ověřovací kód účastníka a den, ke kterému má změna poskytovatele přístupu k internetu proběhnout.

**8.8.** Přejímající Poskyvatel do 1 pracovního dne od obdržení Výpovědi s přenesením vyzoomí opuštěného poskytovatele, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající Poskyvatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opuštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; v případě, že Účastník na výzvu přejímajícího Poskytovatele k potřebné součinnosti pro ověření jeho totožnosti tuto součinnost neposkytne, bude se na něj hledět, jako by o přenos čísla nepožádal. Přejímající Poskyvatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v co nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opuštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího Poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu dojde se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opuštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 58/2022 Sb.

**8.9.** Účastník je oprávněn požádat jiného poskytovatele služeb přístupu k internetu jako přejímajícího poskytovatele, aby přijal jeho žádost o změnu poskytovatele přístupu k internetu a vyřídil ji u Poskytovatele jako opuštěného poskytovatele služby. V takovém případě je Účastník povinen postupovat obdobně jako v bodech 8.7. a 8.8. těchto všeobecných podmínek.

## **9. Ceny služeb a platební podmínky**

**9.1.** Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, případně ve Smlouvě.

**9.2.** Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskyvatel zasláno Účastníkovi elektronicky. Elektronické zaslání vyúčtování je vždy zdarma. Účastník je oprávněn vyzvat Poskytovatele k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Za takové doručení je Poskyvatel oprávněn účtovat

poplatek dle Ceníku. V případě zaslání vyúčtování více způsoby je každý způsob doručení považován za průkazný. Vyúčtování bude vždy odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

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

**9.4.** Jednorázové Služby budou Poskyvatel zhrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

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

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

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

**9.8.** V případě, že Účastník, uzavřel Smlouvu, Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a dojde k zániku závazku ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Poskyvatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi všechny platby za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité, a to ve výši:

a) která v případě, že Účastník je Spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou a k zániku závazku ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace dojde do tří měsíců od uzavření Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace, činí 1/20 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo 1/20 součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny;

b) která v případě, že Účastník není Spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, případně k zániku závazku dojde po uplynutí 3 měsíců ode dne uzavření Smlouvy, odpovídá součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění, zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

**9.9.** V případě, že ze strany Spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 9.8. a tomuto účastníkovi bylo poskytnuto koncové zařízení, které nevrátil, má Poskyvatel nárok na doúčtování ceny za poskytnuté koncové zařízení, které se počítá poměrně z hodnoty tohoto zařízení dohodnuté v okamžiku uzavření Smlouvy nebo části ceny za služby, kterou

zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

**9.10.** Účastník při podpisu smlouvy obdrží smluvní ceník sjednaných služeb nebo je se sjednanou cenou za služby seznámen v technické specifikaci služby. Účastník může požádat kdykoliv za trvání smlouvy Poskytovatele o sdělení sjednaných aktuálních cen za poskytované služby písemnou cestou.

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

**9.12.** Variabilní platby jsou zúčtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

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

**9.14.** Poskytovatel je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

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

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

## **10. Závady, poruchy a servisní zásahy**

**10.1.** Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a závadu co nejdříve odstranit.

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

**10.3.** Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Účastníkem, nebo že vůbec nenastala.

**10.4.** Závadou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

**10.5.** Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění Závady. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Účastníka.

**10.6.** V případě poskytování ostatních Služeb, jejichž součástí je oprávnění Účastníka provádět v rozsahu stanoveném Produktovou specifikací konfigurační zásahy, které jsou způsobilé zcela či částečně ovlivnit provoz zařízení, Účastník takové konfigurační zásahy činí výhradně na svoji vlastní odpovědnost.

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

## **11. Reklamační podmínky**

**11.1.** Právním Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacie musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky či osobně na níže uvedená kontaktní místa. Reklamacie musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamacie na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Při přerušení provozu Služby elektronických komunikací z důvodu závad sítě elektronických komunikací provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závadu sítě elektronických komunikací odpovědnost Účastník. Podmínkou je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

**11.2.** Reklamacie může být podána písemně na adresu sídla Poskytovatele.

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

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

- 12.1.1 zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě;
- 12.1.2 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- 12.1.3 krizových situací, zejména ve smyslu § 98 a násl. Zákona;
- 12.1.4 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;
- 12.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- 12.1.6 zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- 12.1.7 v případě povinnosti Poskytovatele z důvodu dodržení platného právního předpisu nebo rozhodnutí příslušného státního či soudního orgánu;
- 12.1.8 důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy nebo při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou;
- 12.1.9 Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 9.2. těchto

VP. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.

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

**12.3.**Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

**12.4.**Poskytovatel je oprávněn, došlo-li k omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, za opětovné obnovení omezené nebo pozastavené Služby, účtovat Účastníkovi dle Ceníku služeb poplatků. V případech zvláště zřetelně hodných nemusí být poplatek dle tohoto článku ze strany Poskytovatele účtován.

**12.5.**Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

### 13. Odstoupení od smlouvy

**13.1.**Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo pokud Smluvní strany vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy také v případě, že s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.

**13.2.**Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.

**13.3.**Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se nepovažuje přerušení nebo omezení Služby z důvodů uvedených v článku 12 těchto Všeobecných podmínek, či z jiných obecně závažných důvodů.

**13.4.**Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací, a to zejména následujícím způsobem:

- 13.4.1. Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje;
- 13.4.2. komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- 13.4.3. Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 13.4.4. Účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- 13.4.5. Účastník porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 13.4.6. Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami;
- 13.4.7. Účastník rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- 13.4.8. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby;

13.4.9. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání.

### 14. Odpovědnost za škodu

**14.1.**Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

**14.2.**V ostatních případech neuvedených v článku 14.1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých, není-li domluveno jinak.

**14.3.**Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

**14.4.** Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 11.1. Všeobecných podmínek.

**14.5.**Ke všem rozhraním služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Účastníkovi Poskytovatelem přistupuje Účastník zcela na svoji odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené Účastníkovi v souvislosti s nesprávným používáním služeb a systémů.

**14.6.**Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

### 15. Ochrana důvěrných informací a dat

**15.1.**Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Další informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění, jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele v dokumentu s názvem „Prohlášení o zásadách ochrany osobních údajů“. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Účastníci, bez souhlasu dotčených Účastníků, pokud zákon nestanoví jinak.

**15.2.**Provozní a lokalizační údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Účastníkovi, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem.

**15.3.**Účastník tímto uděluje Poskytovateli a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládané toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, anebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů, dále provozních a lokalizačních údajů zpracovávaných nad rámec zákona za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

15.3.1. využití podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách

- informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejích příloh;
- 15.3.2. poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby, v rozsahu a trvání dle příslušné Specifikace;
- 15.3.3. použití automatických volacích systémů bez zásahu člověka za účelem přímého marketingu;
- 15.3.4. shromáždění osobních a identifikačních údajů Účastníka k vydání seznamu Účastníků, po bezplatné předchozí informaci o účelu tištěného nebo elektronického seznamu Účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu.
- 15.4.** Souhlas ke zpracování údajů za účely dle odst. 15.3. je dobrovolný. Účastník má právo svůj souhlas k takovému zpracování vzít kdykoliv zpět. Udělením souhlasu za účelem podle odst. 15.3.1. není dotčeno právo Účastníka, aby bylo u jeho údajů uveřejněných v seznamu Účastníků uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, a dále možnost ověřovat, žádat opravu nebo odstranění osobních údajů ze seznamu.
- 15.5.** Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným 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, a dále Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 15.6.** Účastník současně tímto opravňuje Poskytovatele předat údaje získané za účely uvedenými v odst. 15.3. ke zpracování třetím stranám, které pro Poskytovatele zajišťují zejm. následující služby – podporu marketingu, vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.
- 15.7.** Poskytovatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.
- 15.8.** Účastník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.
- 15.9.** Poskytovatel i Účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.
- 15.10.** Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášeným v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.
- 15.11.** Účastník uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením svých dat do referenční listiny Poskytovatele.

## **16. Trvání, změna a ukončení smlouvy**

- 16.1.** Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou mimo případy dle čl. 3.2. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran.
- 16.2.** Smlouvu lze měnit písemně číslovánými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.
- 16.3.** Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

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

**16.5.** Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, úmrtím nebo zánikem účastníka, nebo dohodou smluvních stran.

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

**16.7.** V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu bez udání důvodu s třicetidenní výpovědní lhůtou.

**16.8.** Výpovědní lhůta začíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla druhé straně doručena písemná výpověď v listinné podobě. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

**16.9.** Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

**16.10.** Účastník má povinnost umožnit neprodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 14 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.

**16.11.** Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

**16.12.** Nevyzvedne-li si Smluvní strana jinou písemnost, než která je uvedena v čl. 16.11., ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí u poštovního přepravce, považuje se písemnost posledním dnem této lhůty za doručenu, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

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

## **17. Společná a závěrečná ustanovení**

**17.1.** Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

**17.2.** Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně;
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,



- doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo faxové či datové zprávy; tímto způsobem nelze doručovat písemnosti týkající se uzavření, ukončení či změny Smlouvy a dalších v listinné podobě sjednaných Dokumentů;
- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

**17.3.** V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů je vždy závazné jejich české znění.

**17.4.** V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Objednávka, Produktová specifikace, Smlouva, Číslované dodatky smlouvy, Dohoda o úrovni služeb, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb.

**17.5.** Ukončení účinnosti Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývající pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

**17.6.** Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Všeobecných podmínek nebo jiné části Smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých internetových stránkách. Poskytovatel dále informuje účastníka o této změně na pravidelném měsíčním vyúčtování. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy uložené Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

**17.7.** Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od 1. března 2024.

**17.8.** Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

**17.9.** Po přechodnou dobu počínající účinností těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.