



17534-15-TSB
DOŠLO DNE - 9 - 12 - 2015



Veřejná zakázka malého rozsahu na služby

zadávaná podle ustanovení § 6, § 12 odstavec (3) a souvisejících zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon) s názvem:

„Pronájem datových okruhů“

ve vztahu k Zákonu se jedná o veřejnou zakázku malého rozsahu

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – OBCHODNÍ PODMÍNKY - REVIZE

Zadávací dokumentace – obchodní podmínky jsou součástí zadávací dokumentace a obsahují text Smlouvy obligatorního charakteru, který je pro dodavatele závazný. Dodavatel je povinen text obchodních podmínek ve svém návrhu Smlouvy předkládaném v rámci nabídky akceptovat. Pro zajištění textu obchodních podmínek proti opravám a přepisům je text obchodních podmínek předáván dodavatelům v rámci zadávací dokumentace pouze v tištěné podobě se zabezpečením přelepku. Obsah obchodních podmínek může dodavatel při zpracování návrhu doplnit pouze v těch částech, kde to vyplývá z textu obchodních podmínek. Jakékoli jiné dodatky či odchylky se vylučují. Text se doplňuje rukou do zapečetěného textu předaného v rámci zadávací dokumentace a takto doplněný text se vrací jako součást nabídky.

[Handwritten signatures]

evidenční číslo Odběratele

146/2015

evidenční číslo Dodavatele

SMLOUVA

uzavřená dle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku

O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ - PRONÁJEM OKRUHŮ 100 MBPS

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Technické sítě Brno, akciová společnost

Sídlo: Barvířská 5, 602 00 Brno

zastoupený Ing. Jaromírem Machálkem, MBA, generálním ředitelem

IČ: 25512285

DIČ: CZ25512285

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 2025576339/0800

(dále jen „Účastník“)

a

Dial Telecom, a.s.

Sídlo: Křižíkova 36a/237, 186 00 Praha 8

zastoupený Mgr. Zdeňkem Sivkem, předsedou představenstva

IČ: 28175492

DIČ: CZ28175492

Bankovní spojení: ČSOB, a.s. číslo účtu 17530083/0300

Zapsaný v: Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze
oddíl B, vložka 12529

(dále jen „Poskytovatel“)



I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat za sjednanou cenu Účastníkovi služby elektronických komunikací pronájmu okruhů:
- Pronájem okruhu 100 Mbps - okruh dispečink Barvířská - velín Vinohrady
 - Pronájem okruhu 100 Mbps - okruh dispečink Barvířská - velín Nový Lískovec
 - Pronájem okruhu 100 Mbps - okruh dispečink Barvířská - pobočka Líšeň.
- Bližší specifikace poskytovaných služeb pronájmu okruhů, včetně přesných adres umístění koncových bodů (dispečinku, velínů a pobočky) je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy. Adresy umístění koncových bodů jsou současně místy poskytování služeb.
- Služby budou Poskytovatelem Účastníkovi poskytovány v souladu s technickou specifikací, která je přílohou č. 1 této Smlouvy.
- 1.2. Součástí dodávky poskytovaných služeb specifikovaných v čl. 1 odst. 1.1. této Smlouvy je rovněž jejich aktivace (zprovoznění/zřízení) a předvedení jejich funkčnosti na všech adresách koncových bodů služby uvedených v čl. I odst. 1.1. této Smlouvy. Aktivace a předvedení služby bude potvrzeno podpisem "Protokolu o předání a převzetí služby". Služby jsou Poskytovatelem poskytovány ode dne podpisu Protokolu o předání a převzetí služby a počínaje tímto dnem je rovněž uživateli účtována sjednaná cena za služby.
- 1.3. Jakékoliv další služby poskytované Účastníkovi a neuvedené v čl. I. odst. 1.1. a 1.2. této Smlouvy (např. další konfigurace serverů Účastníka, proxy serverů Účastníka, další úpravy sítě Účastníka apod.) jsou zpoplatňovány Poskytovatelem dle platného Ceníku Poskytovatele. Tyto případné další služby budou Poskytovatelem poskytnuty na základě zvláštní objednávky Účastníka.
- 1.4. V souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje a je povinen zejména:
- Postupovat samostatně, odborně a s vynaložením veškeré odborné péče k dosažení optimálního výsledku plnění Smlouvy.
 - Řídit se při plnění Smlouvy příslušnými předpisy. Poskytovatel je vázán rovněž odůvodněnými pokyny Účastníka, které mu budou zadávány v průběhu plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozornit Účastníka na případnou nevhodnou povahu těchto pokynů.
 - Zajistit pro plnění této Smlouvy odborně způsobilý pracovní tým v dostatečném rozsahu.
 - Proškolit své výkonné pracovníky o nedotknutelnosti věcí a dat Účastníka. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že jakékoliv věci ani data Účastníka nebudou jím ani jeho výkonnými pracovníky odcizeny, zničeny nebo zneužity. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jeho výkonní pracovníci byli s těmito povinnostmi seznámeni. Porušení jakékoliv povinnosti uvedené v tomto čl. 1, odst. 1.3., třetí odrážka je dle dohody smluvních stran považováno za podstatné porušení této Smlouvy a může být důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Účastníka.
 - Poskytovatel se bezvýhradně zavazuje, že finanční prostředky poskytnuté Účastníkem na základě této Smlouvy budou použity pouze a výlučně na plnění předmětu této Smlouvy.
 - Zajistit, aby plněním povinností dle této Smlouvy nepřiměřeně nenarušoval provoz a výkon činnosti zadavatele, a to zejména chybnou organizací práce. Při plnění povinností z této Smlouvy bude Poskytovatel provádění jednotlivých prací koordinovat s provozem a plněním úkolů Účastníka.

II. CENY, SPLATNOST, OBCHODNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1. Cena za plnění předmětu této Smlouvy uvedeného v čl. 1 odst. 1.1. této Smlouvy je stanovena na základě dohody obou smluvních stran formou pravidelných měsíčních poplatků za jednotlivé služby, tedy měsíční paušální ceny za plnění předmětu Smlouvy/za poskytované služby. Výše těchto pravidelných měsíčních poplatků je sjednána dohodou smluvních stran za jednotlivé služby takto:
- Pravidelný měsíční poplatek za službu Pronájem okruhu 100 Mbps - okruh dispečink Barvířská - velín Vinohrady činí částku ve výši
7 300 Kč bez DPH (slovy: sedm tisíctřístakorunčeských) bez DPH,
 - Pravidelný měsíční poplatek za službu Pronájem okruhu 100 Mbps - okruh dispečink Barvířská - velín Nový Lískovec činí částku ve výši
7 300 Kč bez DPH (slovy: sedm tisíctřístakorunčeských) bez DPH,
 - Pravidelný měsíční poplatek za službu Pronájem okruhu 100 Mbps - okruh dispečink Barvířská - pobočka Líšeň činí částku ve výši
7 300 Kč bez DPH (slovy: sedm tisíctřístakorunčeských) bez DPH.



DPH bude ke sjednaným cenám připočtena vždy ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Sjednané ceny jsou ceny konečné a maximální a k jejich překročení může dojít pouze v případě, že v průběhu trvání této Smlouvy dojde ke změnám platné sazby DPH.

Ve sjednaných měsíčních paušálních cenách jsou již zahrnuty také veškeré náklady na zajištění sjednané dostupnosti služeb a dohledových služeb specifikovaných v čl. 2.6. této Smlouvy.

- 2.2. Nad rámec měsíčních paušálních cen za služby pronájmu okruhů dle čl. 2 odst. 2.1. budou Účastníkovi Poskytovatelem účtovány dle dohody smluvních stran ceny za aktivaci (zřízení) služeb, tedy jednorázové zřizovací poplatky v následující výši:

- a) Jednorázový zřizovací poplatek dispečink Barvířská činí částku ve výši
1 Kč bez DPH (slovy: jedna česká koruna) bez DPH.
- b) Jednorázový zřizovací poplatek velín Vinohrady činí částku ve výši
1 Kč bez DPH (slovy: jedna česká koruna) bez DPH.
- c) Jednorázový zřizovací poplatek velín Nový Lískovec činí částku ve výši
1 Kč bez DPH (slovy: jedna česká koruna) bez DPH.
- d) Jednorázový zřizovací poplatek pobočka Líšeň činí částku ve výši
1 Kč bez DPH (slovy: jedna česká koruna) bez DPH.

DPH bude ke sjednaným cenám připočtena vždy ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Sjednané ceny jsou ceny konečné a maximální a k jejich překročení může dojít pouze v případě, že v průběhu trvání této Smlouvy dojde ke změnám platné sazby DPH.

- 2.3. Shora uvedené zřizovací poplatky v sobě již zahrnují ceny za přípravu vláken a rekonfiguraci sítě do definovaných, tj. shora uvedených lokalit, vytvoření LAN sítě včetně 8 VLAN odběratele, dodání a osazení aktivních prvků, UPS a rozvaděčů na jednotlivé lokality, do kterých lze přidávat jednotlivé systémy společnosti TSB, tj. Účastníkatak, aby byla vytvořena LAN síť tvořena datovými okruhy v kapacitě 100 Mbps. Pro zajištění spolehlivosti služby a garanci SLA musí být všechny koncové body vybaveny zdrojem nepřerušovaného napájení (UPS) monitorovanými z dohledového pracoviště. Sjednané ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele na řádnou a kvalitní realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy specifikovaného v čl. 1 této Smlouvy, včetně veškerých jeho součástí, dodávek veškerých případných souvisejících služeb a zboží a včetně veškerých rizik a vlivů (včetně kurzových a inflačních), a zahrnují rovněž veškeré související náklady jako jsou: odvoz a likvidace odpadů, náklady na zhotovování, obstarávání, přepravu zařízení, materiálů a dodávek, veškerých správních poplatků, nákladů na schvalovací řízení, převod práv, aktivací poplatků (tj. cena za aktivaci služeb) dle čl. 2.5. této Smlouvy, provozní náklady na zajištění sjednané dostupnosti služeb a na zajištění dohledových služeb dle čl. 2.6. této Smlouvy ve sjednaných reakčních časech pojištění, cla, daně, správní poplatky, provádění předepsaných zkoušek, zabezpečení prohlášení o shodě, certifikátů a atestů všech materiálů a prvků, náklady na účast při předávacím řízení včetně nákladů na odstranění případných závad a jakékoliv další výdaje spojené s realizací služeb dle této Smlouvy.
- 2.4. Sjednané ceny (pravidelné měsíční i jednorázové zřizovací) budou Účastníkem hrazeny na základě faktur/daňových dokladů vystavených Poskytovatelem. Veškeré daňové doklady/faktury musí obsahovat náležitosti stanovené platnými právními předpisy, zejména zákonem o dani z přidané hodnoty a zákonem o účetnictví, v platném znění. Bude-li faktura obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje, je Účastník oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli. Po opravě faktury předloží Poskytovatel Účastníkovi novou fakturu se splatností uvedenou v čl. 2 odst. 2.5. této Smlouvy. Rovněž tak, zjistí-li Účastník před úhradou faktury u provedených prací vady, je oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit. Po odstranění vady nebo jiném zániku odpovědnosti Poskytovatele za vadu předloží Poskytovatel Účastníkovi novou fakturu se splatností uvedenou v čl. 2 odst. 2.5. této Smlouvy. Objednatel je oprávněn odmítnout úhradu faktury v případě, že Poskytovatel přerušil v rozporu se Smlouvou práce, a to až do doby, než překážka k úhradě odpadne.
- 2.5. Splatnost faktur/daňových dokladů (faktura je současně daňovým dokladem), je do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Účastníkovi do jeho sídla. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den v měsíci, za který je faktura - daňový doklad vystavena (v případě jednorázových zřizovacích poplatků je měsícem, za který je faktura vystavena kalendářní měsíc, ve kterém byla služba zřízena, tedy ve kterém proběhla aktivace služby).
- 2.6. Poskytovatel garantuje dostupnost služeb (SLA), a to každé jednotlivé služby uvedené v čl. 1 odst. 1.1., písm. a), b), c), na úrovni ve výši 99,9 % doby účtovaného období. Výpočet dostupnosti služby je definován v příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel garantuje Účastníkovi reakce v případě servisu pronajímaných okruhů 24 hodin denně včetně nepracovních dní, svátků, dále plný dohled koncových prvků sítě (koncovým prvkem je předávací/koncový bod Poskytovatele u každé služby), výjezd do 60 minut od nahlášení případné závady a odstranění poruchy do 4 hodin od jejího nahlášení osobě určené Poskytovatelem. Osoby určené Poskytovatelem k hlášení poruch a závad jsou uvedené v příloze č. 4 této Smlouvy.
- 2.7. Do doby poruch se pro výpočet garantovaných parametrů SLA nezapočítává:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě či vlastnictví

Poskytovatele

- porucha způsobená výpadkem napájení v datovém centru Účastníka nebo vyšší mocí (tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem).
 - doba, po kterou není zaměstnancům Poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Účastníka nebo ke koncovým prvkům sítě ve správě či vlastnictví Poskytovatele
 - přerušení služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové, které je nejméně 10 dní předem oznámeno Účastníkovi. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Účastníka a budou vykonávány v čase mezi 02⁰⁰ až 6⁰⁰ hodinou (nejlépe ve dny pracovního klidu nebo v úterý v témže čase). V případě, že je nutno provést přerušení v denní době, musí být plánováno na den pracovního klidu.
 - Přerušení služby po dohodě s Účastníkem
 - Přerušení služby způsobené Účastníkem a to na dobu pro obnovení funkčnosti služby.
- 2.8. Poskytovatel garantuje Účastníkovi zajištění bezporuchového provozu služeb ve výši 99,9 %. Bezporuchovým provozem služeb se rozumí takový provoz služeb, kdy všechny parametry služby jsou v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami. Bezporuchový provoz služeb je zajištěn samotnou topologií komunikační sítě Poskytovatele, neboť optická komunikační síť, jejímž prostřednictvím jsou služby dle této Smlouvy poskytovány, je plně redundantní.
- 2.9. Další podmínky jsou uvedeny ve všeobecných podmínkách Poskytovatele, které jsou přílohou č. 4 této smlouvy. Je-li rozpor mezi ujednáními ve všeobecných podmínkách Poskytovatele a touto smlouvou mají vždy přednost ujednání této Smlouvy.

III. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, JEJÍ UKONČENÍ

- 3.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva bude ukončena uplynutím posledního dne této lhůty.

IV. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE, SNÍŽENÍ CENY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 4.1. V případě prodlení Účastníka s úhradou faktury uhradí Účastník Poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené občanským zákoníkem v platném znění.
- 4.2. V případě, že služba, která je předmětem této Smlouvy, nebude poskytnuta na úrovni SLA 99,9% v jednom kalendářním měsíci, je Účastník oprávněn vyúčtovat Poskytovateli za kalendářní měsíc, ve kterém k porušení sjednané úrovně SLA došlo, jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5% ze sjednané měsíční ceny služby, u které k porušení úrovně SLA došlo, a to za každou jednu desetinu procenta, o kterou byla úroveň SLA snížena. Maximální výši smluvní pokuty strany omezují do výše měsíčního poplatku dle odstavce 2.1. Smlouvy za užívání dotčeného obvodu.

V. ZÁRUČNÍ DOBA

- 5.1. Pro reklamační nároky a uplatňování reklamace platí ust. § 64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Obě smluvní strany jsou povinny si vzájemně oznamovat změny svých identifikačních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy, tedy se zavazují se navzájem neprodleně informovat o každé organizační změně (např. změna tel. čísel, změna adresy, bankovního spojení atd.).
- 6.2. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Účastník je oprávněn dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění zveřejnit tuto Smlouvu. Poskytovatel podpisem této smlouvy souhlasí, že mu jsou tyto skutečnosti známy a veškeré informace uvedené v této smlouvě jsou nejsou považovány za obchodní tajemství. Poskytovatel bere na vědomí povinnost Účastníka jako zadavatele veřejné zakázky, vyplývající ze zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, uveřejnit tuto Smlouvu na profilu Účastníka, a s uveřejněním této Smlouvy výslovně souhlasí.
- 6.3. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou a zavazuje se mít po celou dobu trvání smluvního vztahu dle této Smlouvy uzavřenou platnou pojišťovnu Smlouvu na odpovědnost za způsobenou škodu minimální ve výši 1 000 000 Kč.
- 6.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost prostředků/zařízení uživatele a za případné nedostatky či

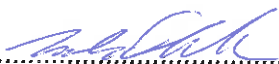


nefunkčnost poskytované služby v souvislosti s omezenou funkčností či nefunkčností prostředků/zařízení uživatele s tím, že takto vzniklé poruchy se nepovažují za porušení sjednané dostupnosti služby.

- 6.5. Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a závazky z této Smlouvy plynoucí na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu oprávněné osoby Účastníka.
- 6.6. Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje, že předmět této smlouvy bude realizovat pouze za využití těch subdodavatelů jenž uvedl ve své nabídce.
- 6.7. Jakékoliv změny této Smlouvy mohou být činěny pouze ve formě písemných dodatků k této Smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 6.8. Tato Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Účastník a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 6.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Technická specifikace služeb
Příloha č. 2 – SLA
Příloha č. 3 – Kontakty a eskalace
Příloha č. 4 – Všeobecné podmínky Poskytovatele
- 6.10. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Brně dne 8. 12. 2015

V Praze dne 27. 11. 15



za Odběratele

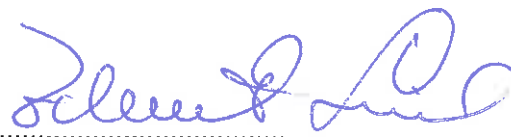
Ing. Jaromír Machálek, MBA

generální ředitel

Technické sítě Brno, akciová společnost



TECHNICKÉ SÍTĚ BRNO, a. s.
BARVÍŘSKÁ 5, 602 00 BRNO
TEL.: +420 545 424 012
FAX: +420 545 424 016
IČ: 25512285, DIČ: CZ25512285



za Dodavatele

Mgr. Zdeněk Sivek

předseda představenstva



Dial Telecom

Dial Telecom, a.s.

Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČ: 28175492, DIČ: CZ28175492



Příloha č. 1 Technická specifikace služeb

1. Definice

Koncový bod je místo v síti Poskytovatele, ve kterém jsou Účastníkovi předávány okruhy. Pro předání je použito zařízení ve vlastnictví a správě Poskytovatele (CPE). Pro zajištění spolehlivosti služby a garanci SLA je CPE vybaveno zdrojem nepřerušovaného napájení (UPS).

Okruh je datové spojení koncových bodů prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. Z hlediska ISO/OSI síťového modelu se jedná o spojení na druhé (linkové) vrstvě (L2). Fyzicky je spojení zakončeno v CPE v koncovém bodě.

Z hlediska přenášovaných dat se jedná o datově transparentní spojení, tzn. okruh je možno použít pro transport více datových provozů oddělených do samostatných transportních VLAN. V rámci okruhu nedochází k žádné prioritizaci provozů jednotlivých transportních VLAN.

Transportní VLAN je oddělený síťový segment, který slouží pro přenos dat jednoho konkrétního dohledového či telemetrického systému Účastníka (tzv. „VLAN per service“ přístup). Pro vzájemné oddělení těchto dat je použito značkování (tagování) provozu dle standardu 802.1Q. Okruh může přenášet teoreticky až cca 4 000 takto oddělených datových provozů (praktické doporučené maximum je cca 500). Pokud má být v koncovém bodě vyvedeno paralelně více takových provozů, je použit 802.1Q trunk, v opačném případě je předávací port v CPE nastaven v tzv. access módu.

Transportní síť je množina okruhů zajišťující datové přenosy transportních VLAN.

2. Seznam koncových bodů transportní sítě (míst plnění veřejné zakázky)

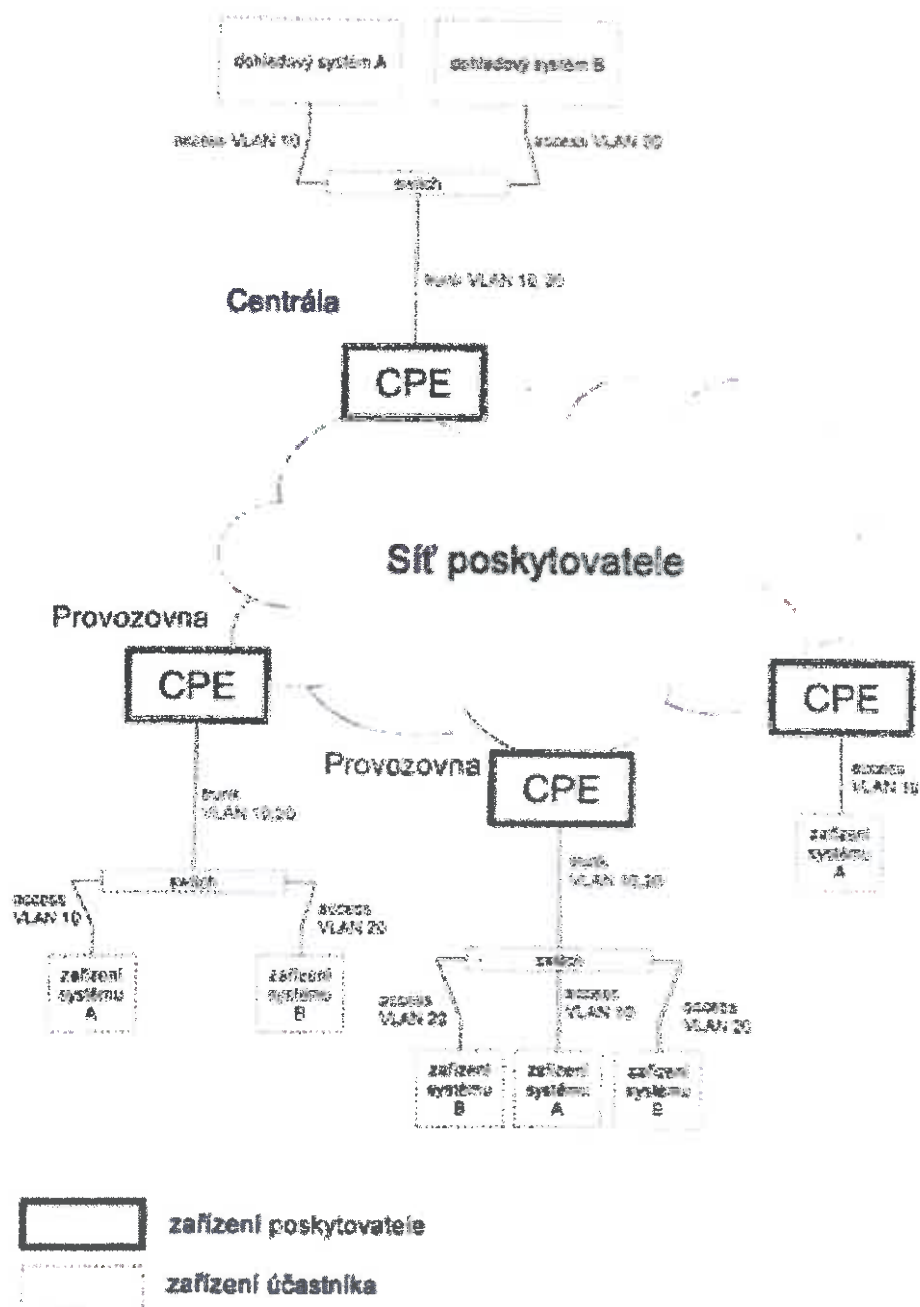
Identifikace koncového bodu	Adresa
Centrála	Barvířská 5, Brno
Provozovna Vinohrady	Mikulovská 2, Brno
Provozovna Nový Lískovec	Svážná 29, Brno
Provozovna Líšeň	Kubíkova, Brno

Všechny koncové body se nalézají ve městě Brno (kód obce NUTS CZ064, kód obce ZÚJ 582 786).

3. Seznam transportních VLAN

Číslování VLAN (definice jejich VLAN tag ID) je nutno dohodnout mezi Poskytovatelem a Účastníkem tak, aby bylo v souladu s existujícím číselným plánem Účastníka.

5. Schéma zapojení transportní sítě



Příloha č. 2 – SLA (výpočet dostupnosti)

Dostupnost služby

- rozhodným obdobím pro výpočet dostupnosti služby je kalendářní měsíc; dostupnost služby je definována jako poměr doby, po kterou byla služba Účastníkovi dostupná bez poruch či závad k délce celého období kalendářního měsíce. Měsíční dostupnost v procentech je vypočtena následovně:

$$\text{měsíční dostupnost} = 100 * (\text{celkový čas v měsíci} - \text{součet časů všech výpadků či závad v měsíci}) / \text{celkový čas v měsíci}$$

Doby jsou počítány v celých hodinách; pro účely této Smlouvy má měsíc 720 hodin; vypočtená dostupnost v procentech se zaokrouhluje na jedno desetinné místo. Dobou nedostupnosti je doba, po kterou je služba ve stavu poruchy či závady.

- poruchou či závadou se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby je v rozporu s touto přílohou nebo s ujednáními uvedenými ve Smlouvě.

Příloha č. 3 Kontakty a eskalace

Závady a poruchy v poskytování služeb hlásí Účastník na níže uvedené kontakty Poskytovatele v dané posloupnosti. Není možné přesunout vyšší úroveň posloupnosti hlášení poruch bez absolvování nižších úrovní.

úroveň	Poskytovatel	Účastník
0 (nejnižší)	NOC (24/7), tel 226 204 400, e-mail: noc@diaľtelecom.cz	
1	Petr Procházka, vedoucí NOC, tel. 602319346, e-mail: petr.prochazka@diaľtelecom.cz	
2	Marek Šťastný, technický ředitel, tel: 724631205, e-mail: marek.stastny@diaľtelecom.cz	

Příloha č. 4 Všeobecné podmínky Poskytovatele



**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb
elektronických komunikací a jiných služeb
poskytovaných společností Dial Telecom, a.s.**

1. Předmět všeobecných podmínek

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

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností Dial Telecom a. s. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).

1.3. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí i jiné smlouvy než o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, bylo-li tak Smluvními stranami ujednáno.

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.

Care Pack List: Řád technické pomoci Účastníkům, který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Aktuální verze Care Pack Listu, která je pro Účastníka závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele.

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, šíři 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.

Koncové zařízení: Zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb.

Minimální hovorové (Kredit hovorového, 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 hovorového vyúčtována zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník zkonzumuje Službu v menší míře než je fixní měsíční platba včetně kreditu hovorového, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorové za telefonní hovory uskutečněné nad výši kreditu hovorového bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby.

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 ji 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“, pak 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 Dial Telecom, a. s., IČ: 28175492, se sídlem Křížkova 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, Objedávce 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 úplatu, 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.

Účastník: Každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Ve Smluvních dokumentech účinných před 1.4.2010 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.

Všeobecné podmínky: Dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování Služeb společností Poskytovatele.

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 příjemci 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 na tato čísla 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 poskytuje 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 Poskytovatelem 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 a 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.

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 Specifikaci 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 ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, 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 stanovena Zákonem;
- 5.2.3. obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem;
- 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 zj. 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 omezovaly 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 přístup 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.
 - 6.1.15.
- ### **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 svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
 - 6.2.4. 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

8.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný poskytovatel služeb elektronických komunikací, ke kterému je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, jmenovitě pak Opatřením obecné povahy Úřadu č. OOP/10/10.2012-12. 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 výpovědi s přenesením, dále oboje jen „Výpověď s přenesením“). Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno, pokud jej tímto formulářem účastník k podání výpovědi zmocnil. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 4 pracovních dní a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je Výpovědi s přenesením doručena přejímajícímu Poskytovateli, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři - „Výpovědi s přenesením“ 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 veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „Výpovědi s přenesením“.

8.4. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Poskytovatelem, nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Smlouva nebo jednotlivá služba ukončena na základě přejímajícím poskytovatelem zaslaného formuláře - „Výpovědi s přenesením“ ke dni přenosu telefonního čísla, pokud tento obsahoval i právní úkon směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele. V případě, že Poskytovatel neobdrží právní úkon účastníka směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele doručena přejímajícímu poskytovateli, má se zato, že lhůta pro přenesení telefonního čísla nezačala běžet.

8.5. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den před dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném čísle, není zaručeno na tomto čísle nepřerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

8.6. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby na základě „Výpovědi s přenesením (zj. před uplynutím minimální

doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 9.7 těchto všeobecných podmínek.

9. Ceny služeb a platební podmínky

9.1. Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objedávce, 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 Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Účastník má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nedohodne-li s účastníkem, který je koncovým účastníkem, jiné období. Účastník může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Účastník, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.

9.3. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka upsána 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 Poskytovatelem 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 platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

9.4. Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty 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, uzavřel Smlouvu, Objedávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a před vypršením této doby dojde ke zrušení Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace zániku nebo výpovědi této Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace Účastníkem před vypršením předplaceného období, je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité vyúčtovat Účastníkovi jednorázový poplatek:

a) který v případě, že Účastník je Spotřebitelem, činí 1/5 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo 1/5 součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

b) který v případě, že Účastník není Spotřebitelem,



odpovídá součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

9.8. V případě, že ze strany účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 9.7 a účastníkovi bylo poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněnou cenu, má Poskytovatel nárok na doúčtování rozdílu ceny za poskytnuté koncové zařízení za zvýhodněnou cenu.

9.9. V případě, že ze strany účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 9.7 a účastníkovi při uzavření smlouvy nebo produktové specifikace byla poskytnuta sleva či jiná výhoda na cenu služby, je poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy či jiné výhody.

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 vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

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, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady 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.

11. Reklamační podmínky

11.1. Právem Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacie musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky či osobně na níže uvedené 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 reklamace 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 takové 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 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- 12.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 98 a násl. Zákona;
- 12.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;
- 12.1.4 existence okolností vyvolávajících odpovědnost (vyšší moc);
- 12.1.5 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;
- 12.1.6 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, zj. 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 poplatek. 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. 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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. 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 nestanovi jinak.

15.2. Provozni 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 ovládány 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 zj. 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 číslovánímí 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, výpovědi, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, úmrtím nebo zánikem účastníka nebo dohodou smluvních stran.

16.6. 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 uvedených v odstavci 1 písm. c) až q) zák. 127/2005 Sb., nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, 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 případě, 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 tříměsíční výpovědní lhůtou.

16.8. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. 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 30 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 doručenou, 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 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: Objedávka, 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 vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, Objedávky, 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 uvedených v odstavci § 63 odst. 1 písm. c) až



q) Zákona, 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 5. srpna 2015.

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.

