

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti GTS NOVERA a.s. („**Všeobecné podmínky**“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GTS NOVERA a.s. GTS NOVERA a.s. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 447 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. **Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**.

## 2. Definice pojmů

2.1. Definice pojmů pro účely **Všeobecných podmínek** a dalších navazujících dokumentů (v textu zvyrazněny):

2.1.1 „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má **poskytovatel** uzavřeno smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje **služeb**.

2.1.2 „**ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“, je dokument **poskytovatele**, ve kterém jsou k příslušným **službám** uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen **služeb** a případně i ceny se **službami** spojených jiných plnění **poskytovatele**, podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Pokud je ve **smlouvě** nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem **ceník služeb**, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení a poskytnutí **veřejně dostupné telefonní služby**, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřízení a poskytování **veřejně dostupných telefonních služeb**, rozumí **ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a cenový program sjednaný mezi **poskytovatelem** a **účastníkem** u **příslušné veřejně dostupné telefonní služby**.

2.1.3 „**Kontaktní centrum**“ je specializované pracoviště **poskytovatele**, které přijímá objednávky **služeb**, poskytuje **účastníkovi** technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování **služeb**.

2.1.4 „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění **smlouvy**, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování **služeb**. **Oprávněný zástupce** smluvní strany může písemně určit **kontaktní osoby** a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za **kontaktní osoby** pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb. v platném znění). **Kontaktní osobou poskytovatele** je vždy také jednatel operátor **kontaktního centra** ve službě.

2.1.5 „**Lokalita účastníka**“ je prostor **účastníkem** ve **smlouvě** určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení **poskytovatelem** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti ve **Specifikaci služby** příslušné **služby**.

2.1.6 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat **smlouvu** a **Specifikace služby**. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít **oprávněný zástupce** smluvní strany k uvedeným činnostem plnou moc. **Oprávněný zástupce**, který jedná za **účastníka**, se prokáže touto plnou mocí na žádost **poskytovatele**.

2.1.7 „**Poskytovatel**“ je společnost GTS NOVERA a.s., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.8 „**Přídavné služby**“ jsou **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, poskytované v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 těchto **Všeobecných podmínek**.

2.1.9 „**Reklamační řád**“ je Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze **smlouvy**.

2.1.10 „**Služba**“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a příslušné **Specifikace služby** sjednané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Součástí **služby** může být i ve **smlouvě** či ve **specifikaci služby** dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

2.1.11 „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.12 „**Specifikace služby**“ je smluvní dokument, který je přílohou **smlouvy**, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné **služby**, ceny příslušné **služby** a další stanovené údaje. U vybraných **služeb** jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené **smlouvě**. V těchto případech je pojem **Specifikace služby** užívaný v těchto **Všeobecných podmínkách** a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto **Všeobecných podmínek** shodný s termínem **smlouva**.

2.1.13 „**Veřejná komunikační síť**“ znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována **služba**.

2.1.14 „**Účastník**“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito **Všeobecnými podmínkami** a který má s **poskytovatelem** uzavřeno **smlouvu**.

2.1.15 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.

2.1.16 „**Koncový uživatel**“ je **uživatel**, který nezajišťuje **veřejně komunikační síť** nebo **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.17 „**Veřejně dostupná telefonní služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** dodávaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb.

2.1.18 „**Veřejně dostupná služba elektronických komunikací**“ je **služba elektronických komunikací**, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

2.1.19 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah

prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespochívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.1.20 „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané **poskytovatelem** v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění.

## 3. Platnost a účinnost smlouvy

3.1 Postup při uzavírání **smlouvy** se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, pokud není ve **smlouvě** stanoveno jinak. **Smlouva** může být uzavřena písemně, elektronicky **účastníkovým** vyplněním a potvrzením webových formulářů **poskytovatele** nebo ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**. Způsob (formu) uzavření konkrétní **smlouvy** určuje vždy **poskytovatel**.

3.2 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** nabývá platnosti dnem podpisu **oprávněného zástupce poskytovatele** a **oprávněného zástupce účastníka**, dnem potvrzení webových formulářů **poskytovatele účastníkem** nebo dnem telefonického uzavření **smlouvy**. **Smlouva** nabývá účinnosti dnem zřízení první **služby** dle příslušné **smlouvy**, pokud není ve **smlouvě** dohodnuto jinak. **Specifikace služby** nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné **služby**, pokud není ve **smlouvě** stanoveno jinak.

3.3 V případech, kdy **účastník** z jakéhokoli důvodu zmaří účinnost **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby**, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně neumožní **poskytovateli** zřídit příslušnou **službu** nebo provést změnu **služby**, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je **smlouva** a/nebo **Specifikace služby** účinná jako, kdyby účinnost **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby** nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné **služby**.

## 4. Práva a závazky poskytovatele

4.1 **Poskytovatel** je oprávněn:

4.1.1 požadovat po **účastníkovi** doložení údajů nezbytných pro uzavření **smlouvy**;

4.1.2 jednostranně měnit **Všeobecné podmínky**, **Reklamační řád**, Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Popis služby** a **ceník služeb**;

4.1.3 omezit poskytování **služby** po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;

4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu **účastníka**, pokud je to nutné k řádnému poskytování **služby**, přičemž na tuto změnu bude **účastník** předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číselového plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;

4.1.5 nepřijmout změnu **smlouvy** požadovanou **účastníkem**, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se **účastník** takovou změnou snaží obejít některá ustanovení **smlouvy**, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto **Všeobecných podmínek** týkajícího se vyúčtování jednorázového **storna** v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany **účastníka**;

4.1.6 nezfidiť **službu** nebo nerealizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem** v případech, kdy **účastník** úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatila vyúčtovanou cenu za **služby** (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

4.2 **Poskytovatel** se zavazuje:

4.2.1 zřídit nebo změnit **účastnickou službu** za podmínek a v termínech stanovených **smlouvou** a nepřetržitě tuto **službu** poskytovat za podmínek a v cenách stanovených **smlouvou**, s výjimkou případů dále uvedených;

4.2.2 umožnit **účastníkovi** seznámit se s platným zněním **Všeobecných podmínek**, s **Reklamačním řádem**, Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Popisem služby** a **Ceníkem služeb**;

4.2.3 informovat **účastníka** o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve **Všeobecných podmínkách**, **Reklamačním řádu**, Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Popisu služby**, **Ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **Ceníků** přídavných služeb, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz);

4.2.4 pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro **účastníka** zhoršení podmínek, je **poskytovatel** povinen informovat o nich **účastníka** nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu **účastníka** vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek** v případě, že **účastník** nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek **účastníka**, ale **účastník** nevyužije svého práva vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany **účastníka**;

4.2.5 v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky **účastníka**, je **poskytovatel** povinen informovat **účastníka** elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz) o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek **účastníka**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **účastníka**.

4.2.6 realizovat přijatou změnu **smlouvy**, požadovanou **účastníkem**, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku **smlouvy** nebo ve **Specifikaci služby** ve sjednané lhůtě;

4.2.7 udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla **služba** poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve **smlouvě** a v příslušných právních předpisech;

4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své **veřejné komunikační síti** v souladu s bodem 8. **Poskytovatel** neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho **veřejnou komunikační síť**;

4.2.9 informovat **účastníka** o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování **služby**, které jsou **poskytovateli** v dostatečném předstihu známy;

4.2.10 informovat **účastníka** o změně účastnického čísla dle 4.1.4 co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

## 5. Práva a závazky účastníka

5.1 **Účastník** je oprávněn:

5.1.1 užívat **službu** v souladu se **smlouvou** a příslušnými právními předpisy;

5.1.2 požadovat o změnu **smlouvy**;

5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na **kontaktní centrum** nebo na **autorizované partnery**;

5.1.4 uplatňovat reklamacie proti rozsahu, kvalitě **služby** a účtované ceně.

5.2 **Účastník** se zavazuje:

5.2.1 užívat **službu** pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou **smlouvou**, těmito **Všeobecnými podmínkami**, Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisem služby a písemnými návody a pokyny **poskytovatele**;

5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté **služby** dle příslušné **smlouvy** nebo platného **ceníku služby** v době poskytnutí **služby**;

5.2.3 užívat **službu** pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;

5.2.4 neužívat **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k **veřejné komunikační síti**, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;

5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu **veřejné komunikační sítě**;

5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany **veřejné komunikační sítě**, pokud je to ve prospěch **účastníka** nebo **veřejné komunikační sítě**;

5.2.7 neprodleně ohlásit **poskytovateli** všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování **služby**, zejména poruchy **veřejné komunikační sítě** a závady v poskytování **služby**; v případě, že je koncové zařízení **účastníka** připojeno prostřednictvím **veřejné komunikační sítě** jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám **poskytovatele**;

5.2.8 oznamovat písemně po celou dobu účinnosti **smlouvy** změnu svých identifikačních údajů; **účastník**, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto **Všeobecných podmínek** a změnu fakturační adresy; **účastník**, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je **účastník** povinen oznámit **poskytovateli** do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany **účastníka**, nese **účastník** odpovědnost za vzniklou škodu.

5.2.9 neprevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze **smlouvy**, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **poskytovatele**;

5.2.10 umožnit ze závazných důvodů osobám, pověřeným **poskytovatelem**, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným **poskytovatelem** (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle **Specifikace služby**, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování **služby** v souladu s Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

5.2.11 připojovat na zařízení **poskytovatele** pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; **účastník** odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení **poskytovatele**, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;

5.2.12 zajistit součinnost s **poskytovatelem** při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení **poskytovatele**, které souvisí s poskytováním **služby**; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází **lokalita účastníka** (případně v dalších objektech uvedených ve **smlouvě**), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytováním **služby**. Tyto prostory a podmínky, popsané v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;

5.2.14 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení příslušné **služby**;

5.2.15 učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele**, umístěným v **lokalitě účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;

5.2.16 neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;

5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkovi poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;

5.2.18 uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací; uhradit **poskytovateli** náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady **služby** a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě**) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku **účastníka** (ohlášené poruchy nebo závady, reklamacie poskytování

**služby** apod.) a pokud se zjistí, že žádá **službu** a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo **komunikační síť** není na straně **poskytovatele** nebo, že žádá byla způsobena **účastníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **účastník** odpovídá, nebo že žádá nebo porucha vůbec nenastala.

5.2.19 zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;

5.2.20 předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;

5.2.21 užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze s výslovným souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy

5.2.22 nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu **poskytovatele** podmínky účastnictví, za kterých je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem **veřejně dostupná telefonní služba**, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas **poskytovatele** se změnou podmínek účastnictví může být **účastníkovi** poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně **poskytovateli** doloženo, že **služby** poskytované **poskytovatelem** dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány **účastníkovi poskytovatelem** za stejných dohodnutých parametrů (tzn. že nedojde ke zrušení **služby** nebo změně parametrů **služby**).

## 6. Rozsah a územní vymezení poskytování služby

6.1 Rozsah poskytování **služby** včetně nezbytných specifikací a parametrů **služby** je uveden ve **smlouvě**, zejména ve **Specifikaci služby** nebo Popisu služby. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **Specifikace služby**.

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

## 7. Ceny a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku služeb** určeném ve **smlouvě** nebo ve **Specifikaci služby**. Ceny za poskytnutou **veřejně dostupnou telefonní službu** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytování **veřejně dostupné telefonní služby**, jsou stanoveny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a zejména ve zvoleném cenovém programu **veřejně dostupné telefonní služby** určeném ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby**. Aktuální **Ceníky služeb** (cenové programy) jsou **účastníkovi** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných partnerů**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **účastníkem**.

7.2 **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **účastníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.

7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **poskytovatel** a **účastník** nedohodli jinak. Dohodne-li se **účastník** s **poskytovatelem**, že úhrady příslušných vyúčtovacích částek za poskytnuté **služby** budou prováděny **poskytovatelem** prostřednictvím přímých plateb z účtu **účastníka** (tzv. inkasem z účtu), je **účastník** povinen předložit **poskytovateli** potvrzení souhlas s inkasem z účtu **účastníka** ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a **účastník** je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu **účastníka** nebude uskutečněno z důvodů na straně **účastníka** (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu **účastníka**, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany **účastníka**, špatné údaje týkající se inkasa z účtu **účastníka** poskytnuté **poskytovateli** atd.), je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **poskytovatele**. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**. **Účastník** se zavazuje při úhradě vyúčtovacích **služeb** bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury - daňového dokladu jako variabilní symbol.

7.4 **Účastník** je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání **služby** jinými uživateli než **účastníkem**. V případě neoprávněného užívání **služby** jinými uživateli je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než **poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** na základě písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby**. **Poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.5 **Účastník** bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytnuté **služby** jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením **poskytovatele**, pokud **poskytovatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.

7.6 **Poskytovatel** má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady z tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocitne-li se **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, je **poskytovatel** oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je **účastník** povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahující takový úrok z prodlení.

7.7 Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody z titulu prodlení **účastníka** s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.

7.8 **Poskytovatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:

7.8.1 **jednorázové** ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **účastníkem** v prvním následném vyúčtování;

7.8.2 **pravidelné** ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k posledním dni zúčtovacího období;

7.8.3 **ceny za provoz, resp. minimální** ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k posledním dni zúčtovacího období;

7.8.4 **pravidelné** ceny nebo **minimální** ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla **služba účastníkovi**



poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz.

**7.9 Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz **veřejně dostupné telefonní služby** nebo **přídatných služeb**, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné služby.

## 8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

**8.1** Zjistí-li účastník poruchu **veřejné komunikační sítě** nebo vadu **služby**, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na bezplatné lince **kontaktního centra poskytovatele** nebo pošle písemné oznámení na **kontaktní centrum poskytovatele** (nahlášení poruchy nebo závady).

**8.2** **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady **účastníkem**. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně **poskytovatele**, předá **poskytovatel** informaci o této poruše či vadě provozovateli **veřejné komunikační sítě**, který zajišťuje připojení **účastníka** ke **komunikační síti**.

**8.3** Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a **Reklamačním řádu**.

## 9. Reklamační a kompenzace

**9.1** **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytnutou **službu** a výši účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je **účastník** oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamací na poskytnutou **službu** je **účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí **služby**. Reklamační musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamací nesprávně vyúčtované ceny. **Reklamací** lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.

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

**9.3** Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **Reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele i účastníka**.

**9.4** **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

## 10. Omezení poskytování služby

**10.1** **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů:

**10.1.1** provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

**10.1.2** stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění);

**10.1.3** okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;

**10.1.4** písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** dle 7.4.

**10.2** **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud je **účastník** v prodlání s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než 1 týden. Jestliže **účastník** soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za **služby**, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.5.

**10.3** **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.1.

**10.4** Bezprostředně poté, co pomínou důvody omezení nebo přerušování **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví.

**10.5** Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle 10.2 nebo 10.3.

## 11. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech

**11.1** **Poskytovatel** zpracuje, bude uchovávat a předá **poskytovateli** univerzální služby identifikační údaje všech **účastníků služby** pro zajištění informační služby o telefonních číslech **účastníků** a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým **účastník** vyslovil souhlas.

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

**11.3** Text označení účastnické stanice navrhne **účastník**, avšak **poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **účastníků** co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je **poskytovatel** povinen **účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

**11.4** **Poskytovatel** zajistí za žádost **účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

## 12. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

**12.1** U **veřejně dostupné telefonní služby** a **přídatných služeb** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.

**12.2** **Účastník** má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno.

**12.3** Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

**12.4** Podrobné podmínky zajištění výběru poskytovatele služeb nebo přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány **poskytovatelem**, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

## 13. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

**13.1** Druhy telefonních hovorů nabízených **poskytovatelem** jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

**13.2** Na základě písemné žádosti **účastníka kontaktnímu centru** zablokuje **poskytovatel** odchozí hovory na telefonní čísla určená **účastníkem**, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné **služby** nezajišťuje jiný poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**. Tato **služba** je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

## 14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

**14.1** **Poskytovatel** se zavazuje zpracovávat osobní údaje **účastníků** v souladu se z.č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění za účelem řádného plnění **smlouvy**. S osobními údaji dle tohoto zákona a s provozními údaji (podle §90 z. č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích v platném znění) **účastníků** mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci **poskytovatele** a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají provozní údaje na základě **smlouvy s poskytovatelem** (zejména **Autorizovaní partneři**). Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o **účastníkově** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinnosti vyplývající z této **smlouvy** i příslušných právních předpisů.

**14.2** **Účastník** souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn zpracovávat údaje o **účastníkově** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu a zpracovávat data související s poskytováním **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, zejména údaje o účastnících komunikačního spojení, a to pro obchodní účely podnikatelského uskupení, jehož je **poskytovatel** součástí, pokud není ve **smlouvě** stanoveno jinak.

**14.3** Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **účastníkem a poskytovatelem**, veškeré informace týkající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **smlouvy** nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.

**14.4** Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele**.

**14.5** **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel** a/nebo a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě **smlouvy s poskytovatelem**, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní údaje **účastníka** za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení **smlouvy**. **Účastník** je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu **poskytovatele** (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). **Účastník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

**14.6** **Účastník/uzivatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra** může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovatelových **služeb**, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele**.

**14.7** Součástí **služeb** je i občasné zaslání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle z. č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejích příloh.

## 15. Změna smlouvy

**15.1** **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:

**15.1.1** přidáním nové přílohy **Specifikace služby**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;

**15.1.2** nahrazením **Specifikace služby** novou **Specifikací služby** (změnová **Specifikace služby**), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

**15.1.3** písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou v případech uvedených v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

**15.1.4** nabytím účinnosti nových **Všeobecných podmínek**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisem služby, příslušného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo příslušných Ceníků přídatných služeb, **Reklamačního řádu**.

## 16. Trvání a zánik smlouvy

**16.1** **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou). Minimální doba užívání **veřejně dostupné telefonní služby** nebo **přídatných služeb** je uvedena v příslušném Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku přídatných služeb, není-li v příslušné **Specifikaci služby, smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném **Ceníku služby, Specifikaci služby, smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání **veřejně dostupných**

**služeb elektronických komunikací** se počítají ode dne zřízení **služby**, popř. ode dne provedení změny **služby** dle zmíněné **Specifikace služby**.

16.2 **Účastník** může písemně vypovědět **smlouvu** nebo **jednotlivou službu**:

16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisu služby, Ceniku** veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků **přídavných služeb**, jestliže **poskytovatel** těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro **účastníka; smlouva** nebo **jednotlivá služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, kterého se příslušná změna v neprospěch **účastníka** týká; v případě, že **účastník** nedoručí **poskytovateli** do 7 dnů od oznámení příslušných změn **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisu služby, Ceniku** veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků **přídavných služeb** výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas **účastníka** s novým zněním uvedených dokumentů a tato **smlouva** a příslušné **služby** zůstávají v platnosti.

16.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:

- poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, nezřídil požadovanou **službu** do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané **služby** ve **smlouvě, Ceniku služby** nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
- poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, neprodal písemně dohodnutou změnu **služby** do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané **služby** ve **smlouvě, Popisu služby, Ceniku služby** nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
- poskytovatel** opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku **účastníka**;

16.2.3 u **smlouvy** nebo **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **poskytovateli**. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání **služby** dle 16.1, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání **služby** jednorázovou částku (**storno**) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako:

- 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u **veřejně dostupné telefonní služby**;
- 100 % součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového **storna** dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovená **Cenikem služby**. Nelze-li výši **storna** stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že **poskytovatel** je oprávněn **účastníkovi** vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením **smlouvy** či **služby** vzniknou.

16.3 Výpověď **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

16.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo **jednotlivou službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi**:

16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;

16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícími způsoby:

- účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- účastník** zasahuje do **služeb** poskytovatelských jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahájení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných **poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby**;
- účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;

16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do 1 měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;

16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).

16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **služby**, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za **služby**.

16.4.6 v případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.

16.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo **jednotlivou službu** (**Specifikaci služby**) na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkovi** (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).

16.6 **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení **účastníkovi** v případě:

16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;

16.6.2 že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se **smlouvou**;

16.6.3 že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem**;

16.6.4 v případě odstoupení od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** dle 16.6.2 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.

16.7 Je-li **účastník** fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění **smlouvy** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li: a) **smlouva** nebo **jednotlivá služba** uzavírána **autorizovaným partnerem** nebo **poskytovatelem** mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **účastník** oprávněn písemně odstoupit od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** do sedmi (7) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zda-li byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na odstoupení od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** dle předchozí věty **účastníkovi** nenáleží v případě, kdy si **účastník** výslovně sjednal návštěvu **autorizovaného partnera** nebo **poskytovatele** za účelem uzavření **smlouvy** nebo **jednotlivé služby**; b) **smlouva** nebo **jednotlivá služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**. Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na kontaktním centru poskytovatele.

16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby volby jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné **jednotlivé služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení jeho telefonního čísla nebo díky nastavení volbě operátora nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby volby operátora podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **službu** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě, resp. Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby **poskytovatelem**. Ukončení **jednotlivé služby** dle předchozí věty se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení takové **služby** formou výpovědi ze strany **účastníka** dle bodu 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **účastníkovi** jednorázovou částku (**storno**), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení **jednotlivé služby** výpovědí ze strany **účastníka** a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání **služby**. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, tak je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit jednorázovou částku (**storno**), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a to za období od ukončení **smlouvy** nebo **služby** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** nebo **služby (Specifikace služby)**.

16.9 **Smlouva** nebo **jednotlivá služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran.

16.10 **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední **jednotlivé služby**.

16.11 **Poskytovatel** nebo **účastník** jsou oprávněni odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbuje platnosti, na její majetek bude prohlášen konkurz nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení, nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na **účastníka** uvalena nucená správa. **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, pokud je na **účastníka** uvalena nucená správa.

16.12 Při ukončení **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** výpovědí, podanou **účastníkem** před zřízením **služby** nebo provedením změny **služby**, je **účastník** povinen nahradit **poskytovateli** vynaložené výdaje, případně na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** před zřízením nebo provedením změny **služby** z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi **smlouvy** nebo **jednotlivé služby poskytovatelem** dle 16.4 nebo odstoupení **poskytovatele** dle 16.6.2, a to před zřízením nebo provedením změny **služby**.

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

## 17 Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

17.1 **Poskytovatel** doručí písemností na adresu **účastníka**, naposledy oznámenou **poskytovateli** poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručeno se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **účastníkem** vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

17.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu **účastníka** (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).

17.3 Odepře-li **účastník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

17.4 Výpověď **smlouvy** nebo **jednotlivé služby** ze strany **účastníka** musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána **účastníkem** nebo **oprávněným zástupcem**

**účastníka** a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení **účastníka**, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) **účastníka**, IČ, rodné číslo nebo datum narození **účastníka**, číslo ukončované **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka**.

## 18 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

**18.1 Poskytovatel** odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku **účastníka**, vzniklou prokazatelně zaviněním **poskytovatele**, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je **poskytovatel** povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč).

**18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **účastníkem**. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel účastníkovi** bezplatně **službu** ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti **smlouvy**, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

**18.3 V případě neposkytnutí služby** podle **smlouvy** je odpovědnost **poskytovatele** omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou **službu**). **Poskytovatel** tedy není povinen uhrazovat **účastníkům**, resp. **uživatelům služby**, náhradu škody v důsledku neposkytnutí **služby** nebo vadného poskytnutí **služby**.

**18.4 Účastník** odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku **poskytovatele**, vzniklou prokazatelně zaviněním **účastníka**, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku **poskytovatele**, způsobenou třetí osobou, které **účastník** umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je **účastník** povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč). Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či opomenutím **účastníka**, je **účastník** povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

**18.5 Účastník** odpovídá za škodu, která vznikne **poskytovateli**, pokud přes předchozí upozornění **poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.

**18.6 Účastník** je odpovědný **poskytovateli** v plném rozsahu i za škodu způsobenou **uživatelem**, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání **služby**, pokud **uživatel** přes předchozí upozornění **účastníka poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.

**18.7 Jakmile účastník** uzná nebo **poskytovatel** prokáže škodu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí **účastník** náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet **poskytovatele**.

## 19 Společná a závěrečná ustanovení

**19.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem** se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických

kommunikacích), zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) a zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

**19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy** nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí nález je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do 30 dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

**19.3 Za písemné se považují právní úkony** doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy **účastníka** a **poskytovatele** mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter **služby** či ostatních služeb obvyklé.

**19.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy** a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

**19.4.1** Číslované dodatky ke **smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

**19.4.2 Specifikace služby** (součástí **smlouvy**)

**19.4.3** Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

**19.4.4** zvolený cenový program u **veřejně dostupné telefonní služby**;

**19.4.5** **Ceník služeb**;

**19.4.6** Popis služby (Popis služby SLA);

**19.4.7** Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

**19.4.8** Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

**19.4.9** Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (součástí **smlouvy**).

**19.5** Neplatnost některého z ustanovení **smlouvy**, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení **smlouvy**. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

**19.6** Podpisem **smlouvy účastník** potvrzuje, že se s jednotlivými částmi **smlouvy** a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

**19.7** Český text **Všeobecných podmínek** je závazný.

**19.8** Všeobecné podmínky, Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a **Reklamační řád poskytovatele** jsou k dispozici na všech kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách [www.gtsnovera.cz](http://www.gtsnovera.cz).

**19.9 Tyto Všeobecné podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dnem **1.1.2007**.