

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společností GTS NOVERA s.r.o. („Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GTS NOVERA s.r.o. GTS NOVERA s.r.o. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 2679 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 zvýrazněny):
- 2.1.1 „Autorizovaný partner“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu 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 zřizování 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 za zřízené a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování 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 služby. 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 poskytovatele 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 s.r.o., 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 „Přidavné 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 užíván 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 uzavřenu 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 úplatu, 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 přenašených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají 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 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele, s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna. 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 webového formuláře 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 záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo Specifikace služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně 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 nezbytné nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z náleživých 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 číselnicového 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 obcházelá 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 nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděné placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky. Poskytovatel se zavazuje:
- 4.2.1 zřídit nebo změnit účastníkovi 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;

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 přídatných služeb, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.gtsnovera.cz), popř. i jinou formou, např. vyzooměním prostřednictvím informace na vyučování služeb, jiným adresným písemným vyzooměním, vyzooměním účinným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností;
- 4.2.4 pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro účastníka zhoršení podmínek, je poskytovatel povinen odpovídajícím způsobem 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. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek. 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), popř. způsoby uvedenými v bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek, 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, přerušeniích, 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, však nejpозději 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 požádat 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 účtování 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 nebo ústně u operátora kontaktního centra poskytovatele, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky poskytovatele, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právníkou 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; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpозději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.
- 5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;
- 5.2.10 umožnit ze závažných 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 poskytovanou službou; 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 poskytovanou službou. 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 nespůlnil 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 (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 5.2.19 zajistit a předložit poskytovateli písemně 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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);
- 5.2.23 poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy/Specifikace služby (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněně požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného účastníka a lokality účastníka, ve které bude účastník příslušnou službu užívat;
- 5.2.24 užívat konkrétní službu výhradně v příslušné lokalitě účastníka, stanovené v příslušné smlouvě/Specifikaci služby pro danou konkrétní službu.
6. **Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1 Rozsah poskytované 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 poskytovatelem 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 v platném znění, 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 potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtovací 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 vyúčtovací částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtovací částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtovací 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 vyúčtovací částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtovací 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 poskytované 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 s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtovací ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtovací 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, obsahujícího 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 pravidelným v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.3 ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu 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 celych dnech, ve kterých byla služba účastníkovi poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.
- 7.9 Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných 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, koupě komunikačního zařízení**
- 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 poruchu 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.
- 8.4 Není-li výslovně ve smlouvě, Popisu služby, Specifikaci služby, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení účastníkem platí následující: cena je stanovena v příslušném ceníku služby, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována služba, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu služby, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude účastníkovi předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je účastník povinen poskytovateli (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na účastníka až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení poskytovateli, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na účastníka okamžikem jeho převzetí účastníkem, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamace vadného komunikačního zařízení se provádí na kontaktním centru poskytovatele, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak poskytovatel poskytuje účastníkovi nevyhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevyhradní sublicence je účastníkovi poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.
- 8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení účastníkovi dodáno jako součást služby, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi účastníkem a poskytovatelem ve smlouvě/Specifikaci služby nebo jiném smluvním dokumentu.
9. **Reklamace a kompenzace**
- 9.1 Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a vyšší účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamací na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacie musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny. Reklamací lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
- 9.2 Podání reklamace na vyšší 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 zneuzžití služby dle 7.4.
- 10.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení 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 pominou důvody omezení nebo přerušení 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 na 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 (zejména v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/11 v jejich platných zněních). Podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou uvedeny dále v tomto článku.
- 12.4 Účastník je oprávněn písemně u poskytovatele objednat k veřejně dostupné telefonní službě (popř. ke službě, jejíž součástí je rovněž veřejně dostupná telefonní služba) poskytovatele přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním provozovatelem veřejné (pevné) komunikační sítě, z veřejné (pevné) komunikační sítě původního (opouštěného) provozovatele této sítě do veřejné komunikační sítě poskytovatele.
- 12.5 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 veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou stanoveny ve smlouvě, zejména však u ukončení Specifikaci služby, dodatku smlouvy, Popisu služby, Ceníku služby a v dále uvedeném formuláři na ukončení veřejně dostupné telefonní služby.
- 12.6 Nezbytnou součástí písemné objednávky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele je řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný požadavek (formulář) na ukončení (výpověď) příslušné veřejně dostupné telefonní služby (smlouvy) u původního poskytovatele dané veřejně dostupné telefonní služby (dále také jen „CAF na ukončení služby“). CAF na ukončení Specifikaci služby pro konkrétní opouštěného provozovatele veřejné (pevné) komunikační sítě je předložen účastníkovi vždy při uzavírání smlouvy, Specifikace služby nebo dodatku ke smlouvě mezi poskytovatelem a účastníkem, jestliže účastník zároveň požaduje přenesení telefonního čísla z veřejné (pevné) komunikační sítě původního provozovatele této sítě do veřejné komunikační sítě poskytovatele.
- 12.7 Řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný CAF na ukončení služby doručí původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné (pevné) komunikační sítě poskytovatel. Poskytovatel odpovídá za doručení CAF na ukončení služby původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné (pevné) komunikační sítě, nikoli však za jeho řádné vyplnění a podpis účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka.
- 12.8 Přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním provozovatelem veřejné (pevné) komunikační sítě, z veřejné (pevné) komunikační sítě původního (opouštěného) provozovatele do veřejné komunikační sítě poskytovatele probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 v platném znění.
- 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 shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se účastníků v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní partneři, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamaci účastníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinností vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávý sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Provozní údaje je poskytovatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 14.2 Účastník výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o účastníkovi pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka, s touto výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu. Účastník dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou poskytovatelem poskytnuty společností přímo nebo nepřímo poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládané osobou jako poskytovatel nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají poskytovatele (dále jen „holding“), autorizovaným partnerům, či subjektům, které pro poskytovatele zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnících čísel, pokud není ve smlouvě výslovně 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 (s výjimkou holdingu) 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, holding a/nebo jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje účastníka 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 či kontaktní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti (za účelem marketingu a nabízení služeb), 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, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovatelových služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dále účastník/uzivatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 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. Obchodní 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 případně 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;
- 15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníka poskytovatele nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna, a to v případech, kdy se poskytovatel vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvních podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.
- 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 neznámá 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 změnové 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, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných 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, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných 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. S okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:
- a) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neřídil požadovanou službu do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, Ceníku služby, Popisu služby nebo v příslušné Specifikaci služby;
 - b) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby nebo v příslušné Specifikaci služby;
 - c) 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 vyučtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (storno) ve výši úšých plateb. Výše úšých plateb se stanoví jako:
- a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u veřejně dostupné telefonní služby;
 - b) 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 stanovený Ceníkem služby. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyučtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou.
- 16.3 Výpovědi 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 následujícím způsobem:
- a) účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svěvolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- g) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- h) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživateli nebo účastníkům, tedy i uživateli a účastníkům jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby;
- i) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tišňového 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 a 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 ze 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 ze při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou;
- 16.6.3 ze 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 čtrnácti (14) 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 předvolby jiného operátora, v případě zavedení služby WLR u jiného operátora nebo v případě, že účastník zruší službu předvolby operátora a/nebo službu WLR ve prospěch poskytovatele, 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 telefonního čísla nebo díky nastavené předvolbě operátora nebo službě WLR 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 předvolby operátora nebo služby WLR podle záznamů poskytovatele nebo dnem, kdy poskytovatel zjistí, že není schopen poskytovat služby 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 účtovat 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 pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že na 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 prodloužení 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 doručenu 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, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsaná 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 obdobně i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 18 Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 18.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním poskytovatele, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 18.3, kdy poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) vzniklou škodu.
- 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 nebo vadného poskytnutí 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 škodu prokazatelně vzniklou poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za škodu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. 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 komunikacích) a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. Poskytovatel a účastník – fyzická osoba nepodnikající – se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.
- 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, není-li v tomto dokumentu nebo jinde ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 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 prodloužení.
- 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.
- 19.9 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. ledna 2010.