

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

Platné od 1.3.2007

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti TFnet s.r.o. upravují poskytování těchto služeb společností TFnet s.r.o.. Poskytování těchto služeb společnost TFnet s.r.o. provádí na základě oznámení o podnikání dle zákona č. 127/2005 Sb.
- 1.2. Podle těchto Všeobecných podmínek poskytování veřejných telekomunikačních služeb jsou společností TFnet s.r.o. poskytovány právníkům a fyzickým osobám tyto služby:
 - a) Zajišťování veřejných komunikačních sítí
 - b) Poskytování služeb elektronických komunikací
- 1.3. Tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb jsou nedílnou součástí Smouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2. Definice pojmů

- 2.1. Pro účely těchto Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů jsou definovány tyto pojmy:
 - 2.1.1. **Autorizovaný partner** je fyzická či právnická osoba, se kterou poskytovatel uzavřel smlouvu o zastoupení (ve věcech obchodních a/nebo technických)
 - 2.1.2. **Ceník služeb** je ceník služeb dodávaných poskytovatelem. Tímto ceníkem se zejména řídí dodávky služeb, jejichž cena není specifikována smlouvou či jiným závazným dokumentem uzavřeným mezi účastníkem a poskytovatelem
 - 2.1.3. **Kontaktní centrum** je pracoviště poskytovatele, které přijímá a zpracovává objednávky služeb, stížnosti a reklamace poskytovaných služeb a poskytuje účastníkům technickou podporu.
 - 2.1.4. **Kontaktní osoba** je osoba stanovená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje zejména předávání informací potřebných pro plnění smouvy mezi stranami a je oprávněna zastupovat smluvní stranu ve věcech stanovených smlouvou. Každá smluvní strana zastoupena oprávněným zástupcem může určit kontaktní osoby pro plnění smouvy, včetně určení oblastí, které dané kontaktní osobě náleží. Kontaktní osobou poskytovatele je také vždy operátor kontaktního centra jenž je ve službě.
 - 2.1.5. **Lokalita účastníka** je prostor (budova, určený účastníkem (zpravidla taktéž specifikovaný ve smlouvě) určený pro instalaci telekomunikačních a jiných technických zařízení potřebných k dodávání služeb.
 - 2.1.6. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu, tj. zejména je oprávněná k podpisu smluvních dokumentů. V případě, že oprávněný zástupce není osobou oprávněnou k zastupování společnosti na základě zákona, musí být oprávnění zástupce doloženo plnou mocí.
 - 2.1.7. **Poskytovatel** je společnost TFnet s.r.o.
 - 2.1.8. **Přídavné služby** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované na základě oznámení o podnikání uvedeném v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek.
 - 2.1.9. **Reklamační řád** je dokument upravující postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.
 - 2.1.10. **Služba** je příslušná veřejná telekomunikační služba (služba elektronických komunikací), uvedená v bodě 1.2 tohoto dokumentu dodávaná poskytovatelem účastníkovi. Parametry poskytované služby jsou uvedeny ve smlouvě a jejich přílohách. Součástí služby též může být poskytnutí telekomunikačního zařízení, není-li stanoveno jinak. Prodej telekomunikačního zařízení a jeho následný provoz (i v případě, že je používáno účastníkem v souvislosti s poskytovanou službou) však není součástí poskytované služby.
 - 2.1.11. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejných telekomunikačních služeb, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem. Ustanovení uvedená ve smlouvě mají přednost, jsou-li v rozporu s ustanoveními těchto Všeobecných podmínek poskytování veřejných telekomunikačních služeb.
 - 2.1.12. **Specifikace služby** je dokument (příloha smlouvy nebo její část) ve kterém jsou uvedeny zejména technické a obchodní parametry sjednané k poskytované službě.
 - 2.1.13. **Telekomunikační síť** je veřejná telekomunikační síť provozovaná či využívaná poskytovatelem k provozování a poskytování služeb.
 - 2.1.14. **Účastník** je fyzická či právnická osoba, která splnila podmínky stanovené právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou poskytovatel uzavřel smlouvu o poskytování služeb. Není-li smlouvou určeno jinak, účastník nesmí poskytované služby poskytovat dále a to ani bezúplatně, s výjimkou osob blízkých či osob, které jsou s účastníkem v obchodním či pracovněprávním vztahu.
 - 2.1.15. **Uživatel** je fyzická či právnická osoba využívající poskytované služby v souladu se smlouvou uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem.
 - 2.1.16. **Veřejná telefonní služba** je veřejná telekomunikační služba, spočívající v přepravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body telekomunikační sítě, která umožňuje každému uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu, a služby spojené s poskytováním veřejné telefonní služby, dodávané poskytovatelem na základě smouvy.
 - 2.1.17. **Veřejná telekomunikační služba** je služba, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací telekomunikačními sítěmi třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
 - 2.1.18. **Všeobecné podmínky** jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. v platném znění.

3. Platnost a účinnost smouvy

- 3.1. Postup při uzavírání smlouvy se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník), zákonem č. 40/1964 (občanský zákoník) a zákonem č. 127/2005 (o elektronických komunikacích)
- 3.2. Smlouva, resp. specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka není-li smlouvou stanoveno jinak, popř. spuštěním služby u zákazníka o čemž je proveden zápis do servisních a montážních listů
- 3.3. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy nebo specifikace služby neplatné či neúčinné z důvodu rozporu s platnými právními předpisy, bude takové ustanovení nahrazeno jiným znění, které bude v souladu se záměrem původního znění nebo bude po dohodě smluvních stran ze smlouvy odstraněno bez náhrady. Ostatní ustanovení smlouvy tímto však nejsou dotčena a smlouva zůstává v platnosti a účinnosti.

4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn:
 - 4.1.1. Požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných k uzavření smlouvy
 - 4.1.2. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Provozní řád poskytování telekomunikačních služeb a Ceník služeb
 - 4.1.3. Omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů určených smlouvou nebo těmito podmínkami
 - 4.1.4. Změnit číslo účastnické stanice z náležitých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby (tj. na základě rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla či číslovacího plánu dle zákona č. 127/2005 Sb. nebo na základě ustanovení jiného závazného právního předpisu). Před provedením takové změny je poskytovatel povinen informovat účastníka nejméně 1 měsíc před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu či právním předpisu stanoveno jinak.
 - 4.1.5. Nepřijmout změnu smouvy 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 smouvy či těchto Všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování poplatku či smluvní pokuty v případě nedodržení mnihlání doby užívání služby ze strany účastníka.

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- 4.1.6. Omezit či přerušit poskytování služby pokud účastník používáním služby ohrožuje či omezuje práva ostatních účastníků nebo způsobuje závažné technické problémy poskytovateli a nebo na základě rozhodnutí oprávněných institucí (tj. na základě soudního rozhodnutí).
- 4.1.7. Zpracovat pro obchodní a statistické účely související s poskytováním veřejných telekomunikačních služeb, zejména údaje o účastnících telekomunikačního spojení dle zákona č. 101/2000 Sb a zákona č. 151/2000 Sb.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje:
- 4.2.1. Zřídit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených.
- 4.2.2. Umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem, Provozním řádem telekomunikačních služeb, Popisem služby a Ceníkem služeb.
- 4.2.3. Informovat účastníka o změně těchto Všeobecných podmínek nejméně dva (2) měsíce před účinností této změny. Oznámení o změně Provozních podmínek poskytování veřejných telekomunikačních služeb a Ceníku veřejné telefonní služby nebo Ceníku přídatných služeb musí poskytovatel účastníkovi oznámit elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.tfnet.cz) alespoň 14 dní před dnem účinnosti změny, v případě Všeobecných podmínek alespoň 2 měsíce před dnem účinnosti změny.
- 4.2.4. Realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve Specifikaci služby ve sjednané lhůtě
- 4.2.5. Udržovat svá telekomunikační zařízení a telekomunikační síť v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech.
- 4.2.6. Odstraňovat poruchy či závady vzniklé v telekomunikační síti v souladu s čl. 8. Poskytovatel neodpovídá za poruchy či závady vzniklé mimo jeho telekomunikační síť.
- 4.2.7. Informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách či nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy bez zbytečného prodloužení.

5. Práva a povinnosti 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 s připomínkami a žádostmi na kontaktní centrum či autorizované partnery
- 5.1.4. Uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě či účtované ceně poskytovaných služeb
- 5.1.5. Nesouhlasí-li účastník s novým zněním Všeobecných podmínek, protože poskytovatel změnil ve Všeobecných podmínkách práva a povinnosti v neprospěch účastníka, nebo nesouhlasí-li účastník s případným navýšením cen v příslušném Ceníku veřejné telefonní služby nebo Ceníku přídatných služeb, je oprávněn tuto smlouvu / příslušnou službu vypovědět do sedmi (7) dnů od okamžiku oznámení citovaných změn účastníkovi. Smlouva/služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původních Všeobecných podmínek nebo Ceníku veřejné telefonní služby a Ceníku přídatných služeb, jejichž znění účastník odsouhlasil.
- 5.2. Povinnosti účastníka:
- 5.2.1. Užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozním řádem telekomunikačních služeb, Popisem služby a písemnými návody či 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. Uvádět při úhradě vyučovaných služeb bankovním převodem vždy číslo faktury - daňového dokladu jako varabi lní symbol.
- 5.2.4. Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, schválených pro provoz v České Republice.
- 5.2.5. Neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k telekomunikační síti
- 5.2.6. Neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě nebo jež by vedly k omezení provozu sítě
- 5.2.7. Zajistit takovou ochranu svých telekomunikačních a jiných zařízení připojených k telekomunikační síti, jejichž napadení by mohlo způsobit omezení provozu či funkčnosti telekomunikační sítě.
- 5.2.8. Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě a závady v poskytování služby včetně změn v jiných sítích používaných zákazníkem, které by mohli ovlivnit telekomunikační síť poskytovatele nebo poskytované služby
- 5.2.9. Oznamovat písemně po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů, včetně oznámení o změně právní či obchodní formy, změně jména, sídla či místa podnikání, změnu IČ, změnu trvalého bydliště a změnu fakturační adresy, přičemž tyto změny je účastník povinen oznámit do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny.
- 5.2.10. Nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vypovídající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
- 5.2.11. Umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k účastnickým linkám a telekomunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna telekomunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle specifikace služby, z důvodů řízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu se smlouvou.
- 5.2.12. Připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková telekomunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojení realizováno. Účastník zodpovídá za stav zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, není-li smlouvou stanoveno jinak.
- 5.2.13. Zajistit součinnost s poskytovatelem či jím pověřenými osobami při přípravě a realizaci stavebních a instalačních činností, úpravě nebo demontáži 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 potřebných povolení.
- 5.2.14. Zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky k provozu zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.
- 5.2.15. Neměnit bez účasti poskytovatele nebo jeho písemného souhlasu nastavení, zapojení, umístění či prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka.
- 5.2.16. Učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s telekomunikačním zařízením poskytovatele, umístěným v lokalitě účastníka nebo je poškodit či odcizit.
- 5.2.17. Neposkytovat příslušné služby třetím osobám bez písemného souhlasu poskytovatele.
- 5.2.18. Vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy či služby nebo na žádost poskytovatele.
- 5.2.19. Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením či změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože účastník nespůlil sjednané podmínky pro zřízení či změnu služby.
- 5.2.20. Zajistit a předložit na požádání poskytovateli písemně prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li to nutné k zajištění poskytování příslušných služeb.

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- 5.2.21. Předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.
5.2.22. Užívat ochranných známek poskytovatele pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu s právními předpisy.

6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

- 6.1. Rozsah poskytované služby je specifikován ve smlouvě a jejich přílohách.
6.2. Služby jsou poskytovány na územní České republiky, Liberecký kraj.

7. Ceny a platební podmínky

- 7.1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se jejich vyúčtování a placení jsou uvedeny ve smlouvě nebo (nejsou-li ve smlouvě specifikovány) v platném Ceníku služeb. Platný ceník služeb je účastníkům k dispozici v sídle poskytovatele. Poskytovatel může požadovat zaplacení záohy či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za účastníkem.
7.2. Poskytovatel účastníkovi vystaví za každé zúčtovací období (1 měsíc, není-li smouvou stanoveno jinak) vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
7.3. Spatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů ode dne vystavení, není-li smouvou dohodnuto jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předat poskytovateli písemný souhlas s inkasem z účtu účastníka vystavený příslušným peněžním ústavem, jinak je taková dohoda nepatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtování jiným způsobem. V případě, že inkaso nebude možné provést z důvodů na straně účastníka (nedostatečné prostředky na účtu, nedostatečný limit pro inkaso, špatné údaje předané účastníkem apod.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem přičemž musí dodržet stanovený den spatnosti, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Pokud účastník vyúčtované částky do dne spatnosti příslušného vyúčtování neuhradí, je v prodlení.
7.4. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem a nebo účastník službu nemohl využívat z důvodů na své straně či z jiných důvodů, které poskytovatel nemohl ovlivnit. V případě neoprávněného využívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby kdy došlo k omezení poskytování služby poskytovatelem na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel je povinen omezit či přerušit poskytování služby nejpozději do 24 hodin od doby převzetí takového oznámení.
7.5. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do dne spatnosti, je v prodlení s placením. Je-li účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny či jiných závazků dle smouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu smuvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování ve kterém byla taková pokuta předepsána.
7.6. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
7.7. Poskytovatel provádí vyúčtování, není-li smouvou určeno jinak, takto:
7.7.1. Jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem.
7.7.2. Pravidelné poplatky jsou účtovány první den zúčtovacího období (tzv. „na začátku“) nebo poslední den zúčtovacího období nebo první den následující po ukončení zúčtovacího období (tzv. „na konci“).
7.7.3. Provozní poplatky nebo minimální poplatky za provoz jsou účtovány první den následující po ukončení zúčtovacího období.
7.7.4. Pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako 1/30 násobek počtu dní, ve kterých byla služba v daném zúčtovacím období poskytována.
7.7.5. Pravidelné i provozní poplatky se začínají účtovat dnem spuštění příslušné služby, není-li smouvou stanoveno jinak.

8. Hlášení poruch či závad a jejich odstraňování

- 8.1. Zjistí-li účastník poruchu telekomunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky na kontaktní centrum poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele.
8.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu či závalu v termínu stanoveném smlouvou. Není-li smouvou takový termín stanoven, zavazuje se poskytovatel odstranit poruchu do 72 hodin od jejího oznámení je-li to technicky proveditelné. Zjistí-li poskytovatel, že porucha či závala není na jeho straně, oznámí tuto skutečnost účastníkovi.
8.3. Další podmínky týkající se oznamování poruch jsou uvedeny v Reklamačním řádu.

9. Reklamacce a kompenzace

- 9.1. Účastník je oprávněn reklamovat rozsah služby, její kvalitu a nebo výši účtované ceny. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění skutečnosti vedoucí k reklamaci účastníkem. Jedná-li se o reklamaci účtované ceny, musí být tato reklamacce podána nejpozději do 2 měsíců od doručení vadného vyúčtování.
9.2. Podání reklamacce na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne spatnosti příslušného vyúčtování.
9.3. Další podmínky a informace týkající se reklamování služby jsou uvedeny v Reklamačním řádu.

10. Omezení poskytování služby

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit či přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:
10.1.1. Provádění údržby či opravy telekomunikační sítě
10.1.2. Na základě ustanovení příslušných právních předpisů (např. na základě zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích)
10.1.3. Na základě okolností vylučujících odpovědnost
10.1.4. Na základě oznámení účastníka o zneužití služby třetí osobou
10.1.5. Je-li účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a/nebo neplní-li účastník další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani po upozornění poskytovatelem
10.1.6. Způsobuje-li účastník nebo jeho zařízení škody v síti poskytovatele
10.2. Pominou-li důvody k omezení či přerušení služby je poskytovatel povinen neodkladně obnovit jejich poskytování a provoz.

11. Seznam účastníků veřejné telefonní služby, zpracování osobních dat

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a uchovávat a předat oprávněným osobám dle zákona č. 127/2005 Sb. identifikační údaje všech účastníků služby nutných k zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuté v rozsahu, se kterým účastník vysovil souhlas.

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- 11.2. Údaje získané a zpracované na základě 11.1 může poskytovatel též použít pro účely informační služby o telefonních číslech, případně pro vydání telefonního seznamu účastníků služby.
- 11.3. Text označení účastnické stanice navrhne účastník, poskytovatel je však oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se nezveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 11.4. Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší úpravě.

12. Účastnické stanice, telefonní čísla, volba operátora a přenositelnost čísla

- 12.1. U veřejné telefonní služby a přidavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění a popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vypovídající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel telekomunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní telekomunikační síti a v propojených telekomunikačních 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 telekomunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.
- 12.3. Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele služeb zajišťuje příslušný provozovatel telekomunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno v souladu s patnými právními předpisy.

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

- 13.1. Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v platném ceníku veřejné telefonní služby.
- 13.2. Na základě písemné žádosti účastníka zasláné kontaktnímu centru zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejných telekomunikačních služeb. Tato služba je zpoplatňována dle patného Ceníku veřejné telefonní služby.

14. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

- 14.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastnících, nutné pro evidenci v systému a užívat tyto data v souladu s právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. v patném znění.
- 14.2. Poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu, není-li smlouvou stanoveno jinak.
- 14.3. Při uzavření smlouvy s autorizovaným partnerem jsou údaje o účastníkovi v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému autorizovanému partnerovi. Autorizovaný partner je poskytovatelem zavázán při zpracování údajů o účastníkovi k dodržování povinností vypovídajících ze smlouvy s účastníkem a příslušných právních předpisů.
- 14.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplynou 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 3 roky po skončení platnosti smlouvy.
- 14.5. Za porušení povinností mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je veřejně známý či veřejně dostupný před sdělením třetí straně
- údaj je nutné sdělit třetí straně ze zákonných důvodů
- údaj je nutné sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele
- 14.6. Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel a/nebo autorizovaný partner je za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v patném znění a tímto článkem oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení takového souhlasu do 3 let po ukončení platnosti smlouvy. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy zpracování osobních údajů na základě povinností stanovených právními předpisy). Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením tohoto souhlasu poučen o veškerých právech vypovídajících pro něj z výše uvedeného zákona.
- 14.7. Účastník, uživatel, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem kontaktního centra může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán za účelem vnitřní kontroly kvality poskytovaných služeb a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 14.8. Účastník, uživatel, výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel může zaznamenávat elektronická data jím přenášená po telekomunikační síti poskytovatele a/nebo informace související s přenosem dat za účelem vnitřní kontroly kvality a vyhodnocování parametrů poskytovaných služeb.
- 14.9. Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel a/nebo autorizovaný partner může účastníka informovat o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivit poskytovatele elektronickou poštou.

15. Změna smlouvy

- 15.1. Změna smlouvy může být provedena pouze těmito způsoby:
15.1.1. Přidáním nové přílohy Specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou stran.
15.1.2. Nahrazením Specifikace služby novou Specifikací služby (změnová Specifikace služby) podepsanou oprávněnými zástupci obou stran.
15.1.3. Písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou stran.
15.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek, Provozního řádu telekomunikačních služeb, Popisem služby, Reklamačního řádu a/nebo příslušným Ceníkem služeb.

16. Trvání a zánik smlouvy

- 16.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě (Specifikaci služby) nebo v příslušném Ceníku služby. Není-li v těchto dokumentech stanovena, je minimální doba užívání služby 6 měsíců.
- 16.2. Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
16.2.1. Do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo příslušného Ceníku služby, jestliže poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené v těchto dokumentech v neprospěch účastníka, nebo jsou ceny uvedené ve změněném Ceníku služby zvýšeny v neprospěch účastníka. Výpovědní lhůta v takovém případě trvá čtrnáct (14) kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli. Toto právo nenázeží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.
16.2.2. 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, zřídil požadovanou službu do třiceti (30) kalendářních dnů od upnutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě (v příslušné Specifikaci služby)

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- b) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do třiceti (30) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě (Specifikaci služby)
- c) poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka
- 16.2.3. Z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi poskytovateli. Podává-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázový poplatek ve výši:
- a) 50% součtu pravidelných měsíčních poplatků a minimálních poplatků za provoz u veřejné telefonní služby
- b) 50% součtu pravidelných měsíčních poplatků u ostatních veřejných telekomunikačních služeb.
- Pokud je pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz účtován v nulové výši nebo není účtován vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového poplatku dle tohoto bodu pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz stanovený Ceníkem služby.
- 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:
- 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 telekomunikační 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
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv
- c) účastník narušuje bezpečnost systému či sítě ve snaze získat neoprávněný přístup
- d) účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů či sítí
- e) účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě
- f) účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty) a jiných zásahů s nekalým úmyslem
- g) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo nak porušuje zásady občanského soužití
- h) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby
- i) 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 od zřízení takové služby poskytovatelem
- 16.4.4. V případě výpovědi dle 16.4.1, 16.4.2 nebo 16.4.3 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.5. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu 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.
- 16.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi pokud:
- 16.6.1. Při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit či provést její změnu z technických důvodů.
- 16.6.2. Při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou.
- 16.6.3. V případě odstoupení od smlouvy nebo služby dle 16.6.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3
- 16.7. V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v telekomunikační síti poskytovatele, ukončeny dnem, kdy le poskytovateli doručeno od přejímajícího poskytovatele telekomunikačních služeb oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle tohoto odstavce se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 16.2.3 a poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi poplatek (smluvní pokutu), jehož režim a výše jsou určeny v 16.2.3, případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.
- 16.8. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smuvních stran.
- 16.9. Obě strany se dohodly, že smlouva/služba uzavřená na dobu určitou nemůže být ukončena písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran v souladu s body 16.2.3, 16.5 nebo 16.8 Všeobecných podmínek s tím, že obě strany jsou povinny plnit své závazky vyplynající z této smlouvy až do uplynutí dohodnuté doby. Účastník je zejména povinen, pokud nedodrží sjednanou dobu trvání smlouvy/služby (u smlouvy/Specifikace služby uzavřené na dobu určitou) nebo nedodrží výpovědní lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách, uhradit poskytovateli veškeré poplatky v plné výši sjednané u všech ukončených služeb ve smlouvě, a to za období, o které byla smlouva/služba ukončena předčasně.
- 16.10. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby. Smlouva bude rovněž ukončena pozbýtí platnosti příslušných licencí či oprávnění dle zákona č. 127/2000S Sb. v platném znění.
- 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, na její majetek bude prohlášeno 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 uložena 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 výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 16.4 nebo odstoupení poskytovatele dle 16.6.2.
- 16.13. Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho dodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky vyplynající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 17. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy či služby**
- 17.1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, napsedy oznámenou poskytovateli poštou 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 telekomunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o 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 provedena písemnou formou, musí být podepsána účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat údaje, z nichž bude zřejmé kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (tj. zejména obchodní

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

firma či jméno a příjmení účastníka, sídlo či trvalé bydliště, IČ nebo rodné číslo popř. datum narození, číslo ukončované smlouvy nebo číslo Specifikace služby), jinak je výpověď neplatná. Uvedené platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy či 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 padesát tisíc korun českých (50.000,- Kč).
- 18.2. Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije poskytovatel nejprve k vyrovnání spatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu celková částka pohledávek nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušené částky (případně snížené o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytována 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 závalu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnuté služby). 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 dle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jedno sto tisíc korun českých (100.000,- Kč). Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka, je ten 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 před 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 a zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích), zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) a zákonem č. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník), vždy v platném znění.
- 19.2. Případné spory mezi smluvními stranami, vyplyvající 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 ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění.
- 19.4. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená dle tohoto pořadí:
 - Specifikace služby (součást smlouvy), v posledním znění.
 - Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
 - Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb
 - Provozní řád telekomunikačních služeb
 - Reklamační řád telekomunikačních služeb
 - Popis služby (je-i k dané službě k dispozici)
 - Ceník služeb
 - Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb (součást 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 strany závazné.
- 19.7. Český text Všeobecných podmínek je závazný.
- 19.8. Tyto Všeobecné podmínky nabývají patnosti a účinnosti dnem 1.3.2007. Pro účastníky, kteří uzavřeli s poskytovatelem smlouvu před tímto dnem, vstupují tyto Všeobecné podmínky v účinnost dnem 1.4.2007.