

# Všeobecné podmínky pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti

Greg Computers s.r.o.

## 1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Greg Computers s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanoví základní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a postupy při uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností Greg Computers s.r.o. vydané zejména v souladu s ustanovením §63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností Greg Computers s.r.o. jako poskytovatelem služby (dále jen Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Uživatelem služby (dále jen „Uživatel“).

1.3. Služby jsou poskytovány společností Greg Computers s.r.o., IČ: 25748220, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze.

1.4. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

## 2. Definice základních pojmů

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

Koncové zařízení: *zařízení*, které umožňuje Uživateli využívat poskytovaných Služeb

Kredit hovorného: část fixní měsíční platby vymezená v Produktové specifikaci, Smlouvě nebo jiném smluvním dokumentu *závazně* pro Uživatele, kterou může *zákazník* provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby včetně kreditu hovorného vyúčtovaná zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Uživatel zkonsumuje Službu v menší míře než je fixní měsíční platba včetně kreditu hovorného, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorné za telefonní hovory uskutečněné nad výši kreditu hovorného bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby. Oprávněná osoba: osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany

Oprávněný podpis: písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Uživateli nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Uživateli nabídnuta a Uživatel jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Uživatelem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.

Poskytovatel: společnost Greg Computers s.r.o., která poskytuje Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smluvními dokumenty  
Pověřená osoba: osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy

Objednávka: dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Produktové specifikaci nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy. Objednávka může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě další písemné objednávky Uživatele (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže. Produktová specifikace: dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Technické specifikaci, není Produktová specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Produktová specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné objednávky Uživatele (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže Smlouva: Smlouva o poskytování Služeb uzavřená mezi Smluvními stranami

Smluvní dokumenty: Smlouva, Všeobecné podmínky, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Objednávka  
Smluvní strany: osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Uživatel Služby

Uživatel: každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Pro účely těchto podmínek je pro pojmy, „Uživatel“, „Účastník“, „Spotřebitel“ a „Navrhovatel“ užíván jednotně pojem „Uživatel“.

Všeobecné podmínky: tento dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických

komunikací společností Poskytovatele

Technická specifikace: dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Produktové specifikaci, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Uživatele (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.

## 3. Poskytované Služby

Poskytované Služby jsou uveřejněny v souladu se zákonem.

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě po všechny dny v roce za podmínek a výjimek stanovených Zákonem o elektronických komunikacích.

## 4. Účinnost smlouvy

Smlouva nabývá účinnosti dnem Oprávněného podpisu Oprávněných osob obou Smluvních stran, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak. Zřízení Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Uživateli o zprovoznění Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Uživatelem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby se provádí dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Uživatel je pro účely této Smlouvy plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesíláno. Uživatel se zřizují jednotlivé Služby na základě Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace. Oprávněným podpisem Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace vzniká dílčí smluvní vztah. Smluvní strany jsou oprávněny změnit, vypovědět nebo jinak zrušit buď celou Smlouvu nebo jednotlivé Služby zřízené Objednávkou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací postupy a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Zánikem dílčího smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní dílčí smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy na základě Objednávky či Specifikace, resp. ostatní smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají dílčí smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.

Poskytovatel má právo podmínit změnu jednotlivé Služby zaplacením důlných cen za poskytované Služby.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel zřídí a bude poskytovat Služby Uživateli, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami s tím, že neodpovídá za obsah přenášených zpráv jakoukoli poskytovanou Službou.

5.2. Poskytovatel má povinnost umožnit Uživateli seznámit se s platnými Všeobecnými podmínkami, Popisem služby a Ceníkem služeb pro Uživatelem objednanou Službu. Uživatel potvrzuje seznámení s těmito dokumenty podpisem Smlouvy. Poskytovatel obvykle vyvěšuje platní Ceník služeb na svých internetových stránkách.

5.3. Poskytovatel má právo jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace.

5.4. Poskytovatel je jednostranně oprávněn obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejmeně dva měsíce předem.

5.5. Poskytovatel má právo změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Uživatele. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Uživatele Poskytovatelem.

5.6. Poskytovatel je oprávněn zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Uživatele a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Uživatel souhlasí.

## 6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Uživatel je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Uživateli s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Uživatele nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Uživatel je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatné prostory vhodné pro umístění *zařízení* potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Uživatel je povinen toto *zařízení* na vlastní náklady připojit k výrobce předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Uživateli s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Uživatele nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

6.2. Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k *zařízení* Poskytovatele umístěnému v prostorách Uživatele za účelem údržby, opravy nebo výměny.

**6.3.** Uživatel není oprávněn umožňovat přístup k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

**6.4.** Uživatel není oprávněn bez písemného souhlasu Poskytovatele jakkoliv zasahovat do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by významným způsobem omezovaly ostatní Uživatele Veřejné komunikační sítě.

**6.5.** Uživatel se zavazuje písemně potvrdit převzetí zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Uživatel se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

**6.6.** Uživatel poskytuje Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.

**6.7.** Uživatel chrání identifikační a osobní údaje Uživateli Služby, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikace fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl.

**6.8.** Uživatel se na písemnou výzvu Poskytovatele, ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb, dostaví osobně k projednání věci a bude se řídit pokyny Poskytovatele. Odmítnutí opodstatněných pokynů, požadovaných Poskytovatelem za účelem zajištění poskytování Služeb uvedených ve Smlouvě, bude ze strany Poskytovatele považováno za porušení smluvních podmínek.

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

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

## **8. Přenositelnost telefonního čísla**

Přenesení čísel je zpoplatněno.

## **9. Další služby s přidanou hodnotou**

**9.1.** Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel na základě Pravidel registrace doménových jmen prostřednictvím subregistratora Dial Telecom, a.s.

**9.2.** Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány na základě Objednávky nebo Produktové specifikace dané Služby.

**9.3.** Provede-li Uživatel u Poskytovatele předplatné domény druhého stupně a dojde-li v průběhu doby předplatného ke zrušení Smlouvy, zániku nebo výpovědi Smlouvy nebo Služby poskytování domén druhého stupně, má Poskytovatel nárok na úhradu nákladů se zřízením takové domény, vyplývající z jeho pozice subregistratora, které vůči Uživateli nebudou větší, než je předplatné jedné domény na dobu od okamžiku zrušení Smlouvy, zániku nebo výpovědi Smlouvy nebo Služby poskytování domén druhého stupně do uplynutí jednoho roku od okamžiku zřízení domény. Tato poměrná část předplatného bude Poskytovatel vyúčtována jako poplatek za náhradu nákladů se zřízením takové domény. Uhradí-li Uživatel předplatné na dobu více než jednoho roku, bude mu předplatné za období od uplynutí jednoho roku od zřízení domény vráceno. Takové předplatné je však započítatelné proti pohledávkám Poskytovatele vůči Uživateli vyplývající z jiných Uživateli poskytnutých Služeb.

**9.4.** Objedná-li si Uživatel u Poskytovatele registraci domény druhého stupně a dojde-li v průběhu dvanácti měsíců od okamžiku zřízení domény druhého stupně ke zrušení Smlouvy, zániku nebo výpovědi Smlouvy nebo Služby poskytování domén druhého stupně, má Poskytovatel nárok na úhradu nákladů se zřízením takové domény, vyplývající z jeho pozice subregistratora, které vůči Uživateli nebudou větší, než je násobek měsíčních plateb nebo plateb rozpočítaných na měsíce za registraci domén druhého stupně a počtu měsíců od okamžiku zrušení Smlouvy, zániku nebo výpovědi Smlouvy nebo Služby poskytování domén druhého stupně do uplynutí dvanácti kalendářních měsíců od okamžiku zřízení domény. Tato poměrná část předplatného bude Poskytovatelem vyúčtována jako poplatek za náhradu nákladů se zřízením takové domény.

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

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

**10.2.** Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Uživatel dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno taktéž elektronicky uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Uživatel má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování

bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Uživateli do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a v případě poskytování univerzální služby 35 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nebude-li dohodnuto jinak. Uživatel může za platce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Uživatel, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Uživatelem.

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

**10.4.** Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Uživateli.

**10.5.** Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Uživateli zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud Smlouva, Objednávka, Produktová specifikace nebo Technická specifikace nestanoví jinak.

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

**10.7.** V případě, že Uživatel obdrží na základě předplatného na určité období slevu nebo jinou výhodu nebo pokud Uživatel uzavřel Smlouvu Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a na základě toho získal slevu nebo jinou výhodu a před vypršením této doby dojde ke zrušení Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace zániku nebo výpovědi této Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace Poskytovatelem před vypršením předplaceného období, je Poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody. Dále je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité vyúčtovat Uživateli jednorázový poplatek ve výši:

- součtu fixních měsíčních plateb u veřejné telefonní služby,
  - součtu paušálních plateb u ostatních veřejných telekomunikačních služeb.
- Stejně tak je Poskytovatel oprávněn postupovat v případě, kdy je Uživatel v prodlení s placením předplatného o více než 10 pracovních dní.

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

**10.9.** Variabilní platby jsou účtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Objedávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

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

**10.11.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytnuté Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně platby za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Uživatele požadovat.

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

**10.13.** Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Uživateli třetí osobě. Uživatel souhlasí s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek podpisem Smlouvy. Uživatel je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Uživatele nese Uživatel.

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

**11.1.** Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Uživatelem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.

**11.2.** Pokud Uživatel zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím e-mailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Uživatele. Při ohlášení poruchy je Uživatel povinen

se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Uživatelem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Uživatele, oznámit číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Uživatel při ohlašování závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Uživatele, Smlouvy a Služby ohlašovatelem závady řádně prokázány.

**11.3.** Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Uživateli náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zavínána Uživatelem nebo že vůbec nastala.

**11.4.** Závadou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Uživatele.

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

## 12. Reklamační podmínky

**12.1.** Právem Uživatele je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamace musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky.

**12.2.** Při přerušení provozu Služby z důvodu závad veřejné komunikační sítě provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nese-li za závadu veřejné komunikační sítě odpovědnost Uživatel. Podmínkou je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Uživatel oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu nebo po dohodě s Uživatelem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady, nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

**12.3.** Reklamuje-li Uživatel kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou neoprávněnou reklamaci vznikly.

## 13. Omezení a pozastavení poskytování Služby

**13.1.** Nezaplátil-li Uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Uživateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Uživateli způsobem shodným jako v čl. 10.2. S tímto způsobem oznámení Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí.

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

**13.3.** Poskytovatel je oprávněn za obnovení omezeného nebo pozastaveného poskytování Služby účtovat Uživateli poplatek či cenu za opětovné poskytování Služeb dle Ceníku služeb. V případech zvláště zřetelých hodných předložených Uživatelem Poskytovateli nejpozději do 5. kalendářních dnů ode dne opětovného poskytování Služeb, nebude poplatek či cena za obnovení omezeného nebo pozastaveného poskytování Služby účtována. Rozhodnutí o neúčtování takové ceny závisí pouze na rozhodnutí Poskytovatele učiněném na základě volného posouzení informací předložených Uživatelem.

## 14. Podstatné porušení smlouvy

**14.1.** Poskytovatel podstatně porušil Smlouvu v případě, že opakovaně zavinil škodu na majetku Uživatele, který Poskytovatel od Uživatele převzal.

**14.2.** Za podstatné porušení Smlouvy se nepovažuje přerušení nebo omezení Služby ze strany Poskytovatele z těchto důvodů: neplacení účtů za poskytnuté Služby Uživatelem, porušování smluvních podmínek Uživatelem, z obecně závažných důvodů, z důvodů vyšší moci nebo oprav Závad či Poruch.

**14.3.** Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi Uživateli

v případech opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Uživatele nebo v případě důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Veřejnou komunikační síť nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

- Uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje,
- Komunikace Uživatele porušují práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv,
- Uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
- Uživatel neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí,
- Uživatel porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- Uživatel zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Uživatelům, hostinským systémům nebo sítím s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami,
- Uživatel rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití,
- Uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům, tedy i uživatelům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby, i) Uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla

link tísňového volání.

Smluvní strany mohou dále odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo v případě, že na některou ze Smluvních stran bude prohlášen konkurs nebo bude konkurs zamítnut pro nedostatek majetku nebo bude zahájeno vyrovnací řízení nebo Smluvní strany vstoupí do likvidace. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonné ustanovení.

## 15. Odpovědnost za škodu

**15.1.** Poskytovatel nemá žádnou odpovědnost za škody, ušlý zisk či náklady vzniklé v důsledku využívání Sítě Poskytovatele ani její případné nedostupnosti, přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

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

## 16. Ochrana důvěrných informací a dat

**16.1.** Smluvní strany se *zavazují* všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Osobní údaje (včetně data narození a rodného čísla, bylo-li přiděleno) a identifikační údaje o Uživateli, obsahují rovněž informace o soukromém životě fyzických osob nebo se dotýkají oprávněných zájmů právnických osob. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými než jsou Uživatelé, bez souhlasu dotčených Uživatelů, pokud zákon nestanoví jinak.

**16.2.** Provozní údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Uživateli, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem. Provozní údaje Uživatele je možné bez dalšího zpracovávat pouze do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny právně napadené nebo úhrada vymáhána.

**16.3.** Uživatel tímto uděluje Poskytovateli a společně s ním přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládaný toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, a nebo společně s ním, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů, dále provozních a lokalizačních údajů za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

- marketingu Služeb, včetně možnosti za tímto účelem údaje zpracovávat pro marketingové oslovení plátce, pokud je odlišný od Uživatele,
- poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby, v rozsahu a trvání dle příslušné Specifikace,
- uveřejnění údajů Uživatele pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků,

- d) využití podrobností elektronického kontaktu Uživatele, sdělených Uživatelem, pro potřeby šíření obchodních sdělení,  
e) použití automatických volacích systémů bez zásahu člověka za účelem přímého marketingu,

**16.4.** Uživatel tímto uděluje Poskytovateli a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládaný toutéž osobou jako Poskyvatel přímo, či nepřímo, a nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů za dále uvedenými účely:

a) shromáždění osobních a identifikačních údajů Uživatele k vydání seznamu Uživateli, po bezplatné předchozí informaci o účelu tištěného nebo elektronického seznamu Uživateli, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu,

b) uveřejnění osobních a identifikačních údajů Uživatele, při zachování možnosti Uživatele stanovit, které údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovené vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu.

**16.5.** Souhlas ke zpracování údajů za účely dle odst. 14.3 a 14.4 je dobrovolný. Uživatel má právo svůj souhlas k takovému zpracování vzít kdykoliv zpět.

**16.6.** Udělením souhlasu za účelem podle odst. 14.3 písm. c) a odst. 14.4 není dotčeno právo Uživatele, aby bylo u jeho uveřejněných údajů uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu a dále možnost ověřovat, žádat opravu nebo odstranění osobních údajů ze seznamu.

**16.7.** Za účely dle odst. 14.3 a odst. 14.4 Uživatel současně tímto opravňuje Poskytovatele údaje předat výhradně ke zpracování třetím stranám, které mohou pro Poskytovatele zajišťovat zejména podporu marketingu nebo vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.

**16.8.** Poskyvatel je oprávněn údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování Služeb a předávat je třetím stranám za účelem vymáhání, a to i po skončení smluvního vztahu.

**16.9.** Poskyvatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.

**16.10.** Uživatel bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.

**16.11.** Podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Zneužíváním služeb elektronických komunikací se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

**16.12.** Použití adresu elektronické pošty pro odeslání zprávy nebo zpráv třetím osobám bez souhlasu držitele této adresy je zakázáno.

**16.13.** Poskyvatel i Uživatel jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po obousměrné dohodě.

**16.14.** Poskyvatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášeným v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.

**16.15.** Uživatel uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením svých dat do referenční listiny Poskytovatele.

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

**17.1.** Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran. Smluvní vztah končí odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.

**17.2.** Smlouvu lze měnit písemně číslováními dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, Objednávkou, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.

**17.3.** Převod povinností a práv Uživatele na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

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

**17.5.** Uživatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu do jednoho měsíce od vyrozumění Uživatele o informaci způsobem uvedeným v těchto podmínkách o změně Všeobecných podmínek nebo Ceniku služeb nebo oznámení o změně ceny Služeb, jestliže Poskyvatel změnil práva a povinnosti v neprospěch Uživatele nebo zvýšil ceny v neprospěch Uživatele. Výpověď z tohoto důvodu může Uživatel uplatnit do 14 dnů od okamžiku vyrozumění o takové změně nebo od okamžiku, kdy mu bude taková změna oznámena nebo se o ní dozví, nejpozději však do 60 dnů od okamžiku nabytí

účinnosti této změny. Takové právo Uživateli nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.

**17.6.** V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou.

**17.7.** Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

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

**17.9.** Uživatel má povinnost umožnit neprodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak opakovaně neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.

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

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

**17.12.** Požádá-li Uživatel o downgrade poskytované Služby, je-li to dle nabídky Služeb možné, zavazuje se oznámit tuto změnu Poskytovateli tři měsíce před zamýšleným downgradem. Dříve není Poskyvatel povinen downgrade provést.

## **18. Společná a závěrečná ustanovení**

**18.1.** Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění a č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení tam, kde takové řešení sporů přímo ukládá zákon. Všechny ostatní spory vzniklé ze Smlouvy budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci.

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

- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,
- c) doručena elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy,
- d) dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

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

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

**18.5.** Ukončení účinnosti Smlouvy neznamená pro smluvní strany zánik povinností smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

**18.6.** Poskyvatel má právo měnit Všeobecné podmínky jednostranně s tím, že jejich změnu oznámí písemně Uživateli. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Uživateli na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Uživatele související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanoveny zákonem.

**18.7.** Účinnost těchto všeobecných podmínek počíná od 15. 12. 2005.

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

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