

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

## A. Předmět všeobecných obchodních podmínek

1. Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti SVT Group, a. s. („**Všeobecné podmínky**“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací akciovou společností SVT Group. SVT Group, a. s., je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 1251 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
2. **Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a zákazníkem.

## B. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** společnost SVT Group, a.s., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu A. 1 zajišťovat služby sítě elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
2. **Autorizovaný dealer** je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování služeb.
3. **Zákazník** je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a **všeobecnými podmínkami**, a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.
4. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
5. **Koncový uživatel** je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
6. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem, nebo též akceptovaná **objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.
7. **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy a příslušné specifikace služby sjednané mezi poskytovatelem a zákazníkem. 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.
8. **Ceník** nebo též **ceník služeb** nebo **cenový program** je dokument poskytovatele, ve které jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele, podmínky pro její vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem **ceník služeb**, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřízení a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí **ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a cenový program sjednaný mezi poskytovatelem a zákazníkem u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.
9. **Sankční ceník** je dokument poskytovatele, ve kterém jsou deklarovány smluvní pokuty a poplatky uplatňované při porušení smlouvy a ostatních souvisejících smluvních dokumentů.
10. **Telefonické obchodní centrum** je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje zákazníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.
11. **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., § 20 zák. č. 40/1964 Sb.). **Kontaktní osobou** poskytovatele je vždy také jednatel operátor telefonického obchodního centra ve službě či pracovník obchodního nebo technického oddělení.
12. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu a specifikace služby nebo též technickou specifikaci 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 zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.
13. **Místo instalace zákazníka** je prostor zákazníkem uvedený ve smlouvě nebo specifikaci služby, určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

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

15. **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 číslování tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb. v platném znění.

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

17. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítí a poskytovatel službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

18. **Všeobecné obchodní 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.

## C. Platnost a účinnost smlouvy

1. **Smlouva** může být uzavřena písemně, elektronicky **zákazníkovým** vyplněním a potvrzením webového formuláře poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru zákazníka s operátorem telefonického obchodního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele, s pracovníkem obchodního 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.

2. **Smlouva a/nebo specifikace služby** nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného nebo zplnomocněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webového formuláře poskytovatele zákazníkem 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. V případech, kdy zákazník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo specifikaci služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně neumožní (neposkytne k tomu potřebnou součinnost) 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, tedy počínaje dnem uzavření smlouvy n/ nebo specifikace služby.

## D. Práva a povinnosti poskytovatele

1. **Poskytovatel** je oprávněn:
  - a) požadovat po zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy
  - b) jednostranně měnit všeobecné podmínky, reklamační řád, provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popis služby a ceník služeb.
  - c) omezit poskytování služby po nezbytné nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále
  - d) změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu zákazníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude zákazník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu
  - e) nepřijmout změnu smlouvy požadovanou zákazníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházelá smysl ustanovení bodu M. 2. c těchto všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany zákazníka.
  - f) nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou zákazníkem v případech, kdy zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatila vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod M. 4. e) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

2. **Poskytovatel** je povinen, resp. se zavazuje:

- a) zřídit nebo změnit **zákaznickovi 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
  - b) umožnit **zákazníkovi** seznámit se s platným zněním **všeobecných podmínek**, s **reklamačním řádem**, **provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, **popisem služby** a **ceníkem služeb**.
  - c) informovat **zákazníka** 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**, **ceníků**, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na **www stránkách poskytovatele [www.svtgroup.cz](http://www.svtgroup.cz)**), popř. i jinou formou, např. vyzooměním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, jiným adresným písemným vyzooměním, vyzooměním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností
  - d) pokud podstatně změny smluvních podmínek představují pro **zákazníka** zhoršení podmínek, je poskytovatel povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich **zákazníka** nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu **zákazníka** vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle M. 2. a **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 D. 2. c **všeobecných podmínek**. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek **zákazníka**, ale **zákazník** nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle M. 2. a **všeobecných podmínek**, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany **zákazníka**
  - e) v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky **zákazníka**, je poskytovatel povinen informovat **zákazníka** elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na **www stránkách poskytovatele [www.svtgroup.cz](http://www.svtgroup.cz)**), popř. způsoby uvedenými v bodu D. 2. c **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 **zákazníka**, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **zákazníka**
  - f) realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou **zákazníkem**, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve **specifikaci** služby ve sjednané lhůtě
  - g) 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
  - h) odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem X. **Poskytovatel** neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť
  - i) informovat **zákazníka** o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy
  - j) informovat **zákazníka** o změně účastnického čísla dle D. 1. d) co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- E. Práva a povinnosti zákazníka**
1. Zákazník je oprávněn:
    - a) užívat službu v souladu se **smlouvou** a příslušnými právními předpisy
    - b) požádat o změnu **smlouvy** nebo **technické specifikace**
    - c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na **telefonické obchodní centrum**, **pracovníky obchodního či technického oddělení** nebo na **autorizované dealery**.
  - d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně
2. Zákazník je povinen, resp. se zavazuje:
- a) 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
  - b) řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné **smlouvy** nebo platného **ceníku služby** v době poskytnutí **služby**
  - c) užívat **službu** pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice
  - d) neužívat **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační

- e) síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě M. 3. b **všeobecných podmínek**
- e) neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě
- f) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě
- g) 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, referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám **poskytovatele**
- h) oznamovat písemně nebo ústně u operátora **telefonického obchodního centra poskytovatele**, **pracovníkům obchodního oddělení**, po celou dobu účinnosti **smlouvy** změnu svých identifikačních údajů; **zákazník**, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu M. 9 těchto **všeobecných podmínek** a změnu fakturační adresy; **zákazník**, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je **zákazník** povinen oznámit **poskytovateli** do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není **zákazník** zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany **zákazníka**, nese **zákazník** odpovědnost za vzniklou škodu.
- i) nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze **smlouvy**, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **poskytovatele**
- j) umožnit ze závazných důvodů osobám, pověřeným **poskytovatelem**, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným **poskytovatelem** (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba, atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle **specifikace služby**, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování **služby** v souladu s **provozními podmínkami** poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- k) připojovat na zařízení **poskytovatele** pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; **zákazník** odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení **poskytovatele**, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak
- l) 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 **místo instalace zákazníka** (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
- m) 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
- n) neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorově uspořádaní zařízení **poskytovatele** v **místě instalace zákazníka** proti stavu při zřízení příslušné **služby**
- o) učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele**, umístěným v **místě instalace zákazníka**, poškodit je nebo je odcizit.
- p) neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není **zákazník** oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**.
- q) vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovými poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivě služby, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**
- r) uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **zákazník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle **provozních podmínek** poskytování veřejně dostupné služby elektronických

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických sítí komunikací

- 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 **zákazníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **zákazník** odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala
- s) zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb **poskytovatele**
- t) předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost
- u) užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze s výslovným souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním služeb **poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy
- v) nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **zákazníkovi** poskytována jiným **poskytovatelem** veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu **poskytovatele** podmínky účastnictví, za kterých je **zákazníkovi** poskytována jiným **poskytovatelem** veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas **poskytovatele** se změnou podmínek účastnictví může být **zákazníkovi** poskytnut pouze v případech, že bude prokazatelně **poskytovateli** doloženo, že **služby** poskytované **poskytovatelem** dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány **zákazníkovi poskytovatelem** za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení **služby** nebo změně parametrů služby)
- w) 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 **zákazníka** a **místa instalace zákazníka**, ve které bude **zákazník** příslušnou službu užívat
- x) používat konkrétní **službu** výhradně v příslušném **místě instalace zákazníka**, stanovené v příslušné **smlouvě/specifikaci služby** pro danou konkrétní **službu**
- F. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
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**.
2. **Služba** je poskytována na území České republiky.
- G. Ceny a platební podmínky**
1. Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **ceníku služeb** Poskytovatele. Ceny za poskytnutou **veřejně dostupnou telefonní službu** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytováním **veřejně dostupné telefonní služby**, jsou stanoveny v příslušné **smlouvě** a zejména ve zvoleném cenovém programu **veřejně dostupné telefonní služby** určeném ve **smlouvě** nebo **specifikaci služby**. Aktuální **ceníky služeb** (cenové programy) jsou **zákazníkovi** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných dealerů**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **zákazníkem**.
2. **Poskytovatel** vystaví **zákazníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **zákazníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Doručením se rozumí i umístění takového vyúčtování na zákaznický portál **poskytovatele**. **Zákazník** je povinen uhradit vyúčtovanou cenu služeb nejpozději do 29. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v něm byla služba poskytnuta, není-li na faktuře uvedena splatnost jiná.
3. **Zákazník** je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými **uživateli** než **zákazníkem**. V případě neoprávněného užívání služby jinými **uživateli** je **zákazník** povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než **poskytovatel** omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení **zákazníka** o zneužití služby. **Poskytovatel** omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
4. **Zákazník** 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.
5. **Poskytovatel** má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li **zákazník** vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **zákazník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocitne-li se **zákazník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, je povinen zaplatit **poskytovateli** smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokutu je **zákazník** povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího vyúčtování takové smluvní pokuty, příp. dnem následujícím po doručení jiné výzvy k zaplacení smluvní pokuty. Mimo tuto smluvní pokutu je **zákazník** povinen uhradit poplatky stanovené **sankčním ceníkem**, kterými jsou zpoplatněny některé výkony spojené s vymáháním neuhrazeného vyúčtování (výzvy k zaplacení apod.).
6. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
7. Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:
- a) jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování
- b) pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období
- c) ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období
- d) pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou účtovány jakoby byly využívány celé zúčtovací období
8. 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**.
- H. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení**
1. Zjistí-li **zákazník** poruchu **veřejně komunikační sítě** nebo vadu **služby**, ohlásí tuto skutečnost neprodleně **pracovníkům technického oddělení** nebo na **telefonickém obchodním centru**, popř. pošle písemné oznámení na sídlo **poskytovatele** (nahlášení poruchy nebo závady).
2. **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do čtyřiceti osmi (48) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady **zákazníkem**. 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 **zákazníka** ke komunikační síti.
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**.
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 **zákazníkem** 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 **zákazníkovi** nevýhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní sublicence je účastníkovi poskytnuta po území České republiky a je časově neomezena.

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

5. Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupi komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení **zákazníkovi** 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 **zákazníkem** a **poskytovatelem** ve **smlouvě/specifikaci služby** nebo jiném smluvním dokumentu.
- I. Reklamacce**
  1. **Zákazník** je oprávněn reklamovat poskytovanou **službu** a výši účtované ceny. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení vadného vyúčtování. Reklamacce na poskytovanou službu je **zákazník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacce musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamacce nesprávně vyúčtování ceny, doručená do sídla **poskytovatele**.
  2. Podání reklamacce na výši vyúčtování nemá odkladný účinek a **zákazník** je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
  3. Detailní informace o postupu podávání reklamacce, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele** i **zákazníka**.
  4. **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- J. Omezení poskytování služby**
  1. **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů:
    - a) provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s provozními podmínkami poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**
    - b) stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění)
    - c) okolností vylučujících odpovědnost ze zákona
    - d) písemného oznámení **zákazníka** o zneužití **služby** dle bodu G. 3 **všeobecných podmínek**
  2. **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je **zákazník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** či jiného svého závazku vůči **Poskytovateli**. Jestliže **zákazník** soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle M. 3. e **všeobecných podmínek**. Takto může **poskytovatel** postupovat i v případě, že **zákazník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby**.
  3. Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví.
  4. Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za služby ze strany **zákazníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle J. 2 **všeobecných podmínek**.
- K. Ochrana osobních dat**
  1. **Poskytovatel** shromažďuje a vede aktuální evidenci **zákazníků** a **uživatelů** služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. **Poskytovatel** se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se **zákazníků** 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 **zákazníků** 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 dealeri**, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamacce **zákazníků** nebo **uživatelů** nebo zajišťující ochranu zájmů **poskytovatele**) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoli údajů o **zákazníkovi** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinnosti 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 zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy 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 zneuzívání **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.
  2. 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 **zákazníkem** a **poskytovatelem**, veškeré informace týkající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **smlouvy** nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.
  3. **Zákazník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel** nebo/a 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, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. **Zákazník** 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). **Zákazník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmetného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.
  4. **Zákazník/uzivatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **telefonického obchodního centra**, s **pracovníky obchodního či technického oddělení** nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dále **zákazník/uzivatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.
  5. Součástí služeb je i občasné zaslání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **zákazníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. **Zákazník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejich příloh.
- L. Změna smlouvy**
  1. **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:
    - a) přidáním nové přílohy **specifikace služby**, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran
    - b) 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**
    - c) 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**
    - d) 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**.
    - e) ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem **telefonického obchodního centra poskytovatele**, s **pracovníky obchodního nebo technického 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 smluvního podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.
  2. **Trvání a zánik smlouvy**
    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 dostupných služeb elektronických komunikací** a **veřejně dostupné telefonní služby** je stanovena na 24 měsíců, není-li v příslušném **ceníku služby**,

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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**.
2. **Zákazník** může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
- a) do pěti (5) dní od oznámení změn **všeobecných podmínek, reklamačního řádu**, provozních podmínek poskytování popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb, jestliže poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, 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 zákazníkem**, kterého se příslušná změna v neprospěch **zákazníka** týká; v případě, že **zákazník** nedoručí poskytovateli do 5 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.
- b) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:
- i. **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **zákazníka**, nezřídil požadovanou službu do 20 (dvaceti) pracovních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve **smlouvě, ceníku** služby, popisu služby nebo v příslušné **specifikaci služby**. Toto ustanovení se vhodně použije i při neprovedení písemně dohodnuté změny služby.
- ii. **poskytovatel** opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku **zákazníka**
- c) 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 **zákazník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle M. 1 **všeobecných podmínek**, je **zákazník** povinen uhradit **poskytovateli** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (storno) jako kompenzaci ušlých plateb, která se stanoví takto:
- i. 200 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u veřejně dostupné telefonní služby
- ii. 100 % součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- d) 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 **zákazníkovi** vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou, příp. vycházejí ze standardní ceníkové ceny.
- e) Výpovědi smlouvy není dotčena povinnost **zákazníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
3. **Poskytovatel** může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **zákazníkovi**:
- a) v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **zákazníka**
- b) v případě existence důvodného podezření, že **zákazník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy
- c) v případě, že **zákazník** nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby **poskytovatelem**
- d) v případě, že **zákazník** 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).
- e) v případě, že **zákazník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **službu**, 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 **službu**.
- f) V případech výpovědi **poskytovatele** dle M. 3. a, b, c, d, e **všeobecných podmínek** má **poskytovatel** právo účtovat **zákazníkovi a zákazník** je povinen uhradit **poskytovateli** jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v M. 2. c **všeobecných podmínek**.
4. **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 **zákazníkovi** (tzn. takto nelze ukončit smlouvu a specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).
5. **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení **zákazníkovi** v případě:
- a) že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů
- b) že při zřízení služby, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **zákazník** neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou
- c) že se jedná o případy stanovené v D. 1. e **všeobecných podmínek**, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **zákazníkem**.
- d) v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle M. 5. b a c má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v M. 2. c **všeobecných podmínek**.
6. Je-li **zákazník** 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 dealerem** nebo **poskytovatelem** mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **zákazník** 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 dealera** nebo **poskytovatele** za účelem uzavření smlouvy nebo jednotlivé služby
- b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **zákazník** 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 **zákazník** 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 **telefonickém obchodním centru poskytovatele**.
7. **Smlouva** nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
8. **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé **služby**.
9. **Poskytovatel** nebo **zákazník** jsou oprávněni odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu **smlouvy** pozbuje platnosti, 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.
10. Při ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** výpovědi, podanou **zákazníkem** před zřízením **služby** nebo provedením změny **služby**, je účastník povinen nahradit **poskytovateli** vynaložené náklady, připadající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě dle M. 3 **všeobecných podmínek** výpovědi smlouvy.
11. Při ukončení smlouvy je **zákazník** povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodloužení vše, co je vlastnictvím **poskytovatele**. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze **smlouvy** vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- N. Omezení třetí stranou**
1. **Poskytovatel** si vyhrazuje právo pozměnit **službu** poskytovatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze **smlouvy**, není porušením **smlouvy**.

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

2. Obdobně jako v odstavci N. 1. bude postupováno při prodlužení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační **služby pro poskytovatele**.
- O. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby**
1. **Poskytovatel** doručí písemnosti na adresu **zákazníka**, naposledy oznámenou **poskytovateli** poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Nepodaří-li se **poskytovateli** doručit **zákazníkovi** zásilku odeslanou doporučeně na adresu **zákazníka** naposledy oznámenou **poskytovateli**, považuje se taková zásilka za doručenou uplynutím 7 dnů ode dne jejího odeslání.
  2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax). Doručuje-li se prostřednictvím zákaznického portálu, považuje se písemnost za doručenou okamžikem uveřejnění na zákaznickém portálu v uživatelském profilu **zákazníka**.
  3. Odepře-li **zákazník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
  4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany **zákazníka** musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná **zákazníkem** nebo **oprávněným zástupcem zákazníka** 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 **zákazníka**, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) **zákazníka**, IČ, rodné číslo nebo datum narození **zákazníka**, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **zákazníka**.
- P. Omezení ručení**
1. V případě vadného poskytnutí **služby** je odpovědnost **poskytovatele** vůči **zákazníkovi** omezena na povinnost poruchu v poskytování **služby** urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.
  2. **Poskytovatel** neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování **služby**, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě **poskytovatele** či její části.
  3. Prokázanou škodu zaviněnou **poskytovatelem** podle odstavce P. 1 uhradí **poskytovatel** poskytnutím **služby** ve výši škody, nejvýše však ve výši 50.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti **smlouvy**, náhrada bude vyplacena v penězích.
  4. **Poskytovatel** nenese zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah **zákazníka** či třetí strany do jakékoli části sítě **poskytovatele**, použité pro zajištění **služeb zákazníkovi**.
- Q. Vyšší moc**
1. Smluvní strany neodpovídají za porušení **smlouvy** a těchto **všeobecných podmínek**, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v § 374 Obchodního zákoníku.
  2. Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradní plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze **smlouvy** v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možná.
- R. Řešení sporů**
1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze **smlouvy** nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou bez zbytečných průtahů.
  2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré majetkové spory, které by v budoucnu vznikly z této **smlouvy**, jakož i spory, které vzniknou v souvislosti s touto **smlouvou** včetně její platnosti, výkladu, realizace či ukončení, práv z tohoto právního vztahu přímo vznikajících, otázek právní platnosti tohoto právního vztahu, jakož i otázek práv s těmito právy souvisejících, a to i v případě, že tato smlouva bude neplatná, zrušena nebo od ní bude odstoupeno (dále jen spory), budou rozhodovány v rozhodčím řízení s vyloučením pravomocí obecných soudů, jak to umožňuje zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů.
  3. Strany se dohodly, že spor bude rozhodovat rozhodce (rozhodci) zásadně jmenovaný Společností rozhodců s.r.o., IČ 26816113 a vybraný ze seznamu rozhodců vedeném Společností rozhodců s.r.o.
  4. V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., se smluvní strany dohodly, že procesní pravidla rozhodčího řízení, provádění dokazování, forma rozhodnutí a náklady rozhodčího řízení si strany výslovně ujednávají odkazem na Jednací řád pro rozhodčí řízení, vydaný Společností rozhodců s.r.o. a zavazují se těmito pravidly řídit. Smluvní strany se dohodly, že spor bude rozhodován bez ústního jednání, pouze na základě písemných materiálů předložených stranami. Nebude-li však rozhodce písemné materiály považovat za dostačující, je oprávněn ústní jednání nařídit. Smluvní strany výslovně pověřují rozhodce, že spor může rozhodnout podle zásad spravedlnosti.
5. Dále se smluvní strany dohodly, že doručování v rámci smluvního vztahu a v rozhodčím řízení se provádí u podnikající fyzické osoby na adresu místa podnikání, u právnické osoby na adresu sídla zapsanou v příslušném rejstříku a u nepodnikající fyzické osoby na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, když na tuto adresu nepodnikající fyzická osoba výslovně požaduje doručování zásilek jak druhou smluvní stranou, tak také rozhodcem dle ust. § 46a odst. 2 o.s.ř.
6. S Jednací řádem pro rozhodčí řízení, vydaném Společností rozhodců, s.r.o. byly smluvní strany seznámeny a s jeho obsahem souhlasí, což výslovně prohlašují a stvrzují svými podpisy na této smlouvě (jednací řád také na [www.spolecnost-rozhodcu.cz](http://www.spolecnost-rozhodcu.cz)).
- S. Společná a závěrečná ustanovení**
1. Smluvní vztahy mezi **zákazníkem** 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 **zákazník** – 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.
  2. Za písemně se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou, kde zpráva je opatřena zaručeným elektronickým podpisem.
  3. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
    - a) **smlouva** o poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**
    - b) číslované dodatky ke **smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
    - c) **specifikace služby** (součástí smlouvy)
    - d) **všeobecné podmínky**
    - e) zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby
    - f) **ceník** služeb
    - g) popis služby (Popis služby SLA)
    - h) provozní podmínky poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**
    - i) **reklamační řád** poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**
  4. 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 prodlužení.
  5. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě S. 3 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
  6. **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.svtgroup.cz](http://www.svtgroup.cz).
  7. Tyto **všeobecné podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. července 2009.