



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ (Obecná část Všeobecných podmínek)

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytovatele („Všeobecné podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran, poskytovatele a účastníka (uživatele) při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovatelem a jejich užívání účastníkem (uživatelé). Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s příslušným osvědčením vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím služeb mu mohou být poskytovány i další služby, k jejichž poskytování je poskytovatel oprávněn, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od poskytovatele, a to za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách, popř. v dalších smluvních dokumentech, zejména v Popisech služeb.
- 1.3. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2. Definice pojmů

- 2.1 Definice pojmů pro účely Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů (v textu zvyrazněny):
- 2.1.1 „Autorizovaný partner“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje služeb.
- 2.1.2 „Ceník služeb“ nebo též „cenový program“ je dokument poskytovatele, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele (např. ceník servisních prací), podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem Ceník služeb, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí obecný Ceník veřejně dostupné telefonní služby, Ceník konkrétní veřejně dostupné telefonní služby (pokud existuje) a cenový program sjednaný mezi poskytovatelem a účastníkem u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.
- 2.1.3 „Kontaktní centrum“ je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.
- 2.1.4 „Kontaktní osoba“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací týkajících se plnění smlouvy mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontakтовány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 430 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 15 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor kontaktního centra ve službě.
- 2.1.5 „Lokalita účastníka“ je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné Specifikaci služby.
- 2.1.6 „Mobilní služba“ - *mobilní služby již nejsou poskytovány*
- 2.1.7 „Mobilní síť“ - *záměrně vypuštěno*
- 2.1.8 „Provozovatel mobilní sítě“ - *záměrně vypuštěno*
- 2.1.9 „ICT služba“ nebo „služba ICT“ je poskytovatelem nabízená služba informační a komunikační technologie, zahrnující veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi. Jedná se zejména o technologické prostředí, hardwarové prvky, softwarové vybavení, data a lidské zdroje zajišťující určitou logiku či funkcionalitu komunikační (informační) služby, která má srozumitelnou hodnotu, užitek a výstup pro účastníka, a to dle povahy dané ICT služby. ICT služby se realizují na základě dohodnutých smluvních a technických podmínek a dle povahy dané ICT služby.
- 2.1.10 „Platební služba“ je služba poskytovaná poskytovatelem ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, která umožňuje účastníkům, aby prostřednictvím platební služby uzavírali smluvní vztahy a hradili cenu zboží a služeb smluvních partnerů poskytovatele nebo smluvních partnerů jiných poskytovatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; podrobné podmínky poskytování platebních služeb jsou stanoveny v Obchodních podmínkách platebních služeb;
- 2.1.11 „Oprávněný zástupce“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu a Specifikace služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc nebo pověření. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí nebo pověřením na žádost poskytovatele.
- 2.1.12 „Poskytovatel“ je společnost T-Mobile Czech Republic a.s., která je oprávněna v souladu s příslušným osvědčením zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.1.13 „Provozní podmínky“ jsou platné Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování služeb a účastník při jejich používání.
- 2.1.14 „Reklamační řád“ je platný Reklamační řád poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
- 2.1.15 „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací, ICT služba nebo i další služba zřizovaná a poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy (včetně všech jejích příloh a/nebo dokumentů, na které smlouva nebo příslušné přílohy výslovně odkazují) a příslušné Specifikace služby sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem. Pro konkrétní službu platí vždy vedle Specifikace služby podprůměrně i Popis služby. Součástí služby může být i ve smlouvě či ve

Specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 89/2012 Sb. nebo zákona č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, nebo též akceptovaná Objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jejichž předmětem je obecně zřízené a/nebo poskytování služeb ze strany poskytovatele účastníkovi a úhrada příslušných cen za zřízené a/nebo poskytnuté služby a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se smlouvou ze strany účastníka poskytovateli, resp. plnění dalších povinností smluvními stranami, které jsou stanoveny ve smlouvě, nebo které pro ně vyplývají ze smlouvy.

- 2.1.16 „Specifikace služby“ je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, ceny příslušné služby a další stanovené údaje. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo u uzavřené smlouvě. V těchto případech je pojem Specifikace služby užíván v těchto Všeobecných podmínkách a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto Všeobecných podmínek shodný s pojmem smlouva.
- 2.1.17 „Veřejná komunikační síť“ znamená pevnou dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována služba.
- 2.1.18 „Účastník“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.
- 2.1.19 „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.1.20 „Koncový uživatel“ je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.1.21 „Veřejně dostupná telefonní služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu a prostřednictvím veřejné komunikační sítě; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb.
- 2.1.22 „Veřejně dostupná služba elektronických komunikací“ je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.1.23 „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 sítími a poskytovanych službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.1.24 „Zákon č. 127/2005 Sb.“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.
- 2.1.25 „Všeobecné podmínky“ jsou tyto platné Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. nebo zákonem č. 513/1991 Sb. v jejich platném znění.

3. Platnost a účinnost smlouvy

- 3.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele, s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.
- 3.2 Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webového formuláře poskytovatele účastníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 3.3 V případech, kdy účastník z jakéhokoliv důvodu záměrně zmaří účinnost smlouvy a/nebo Specifikace služby, zejména tím, že z jakéhokoliv důvodu na jeho straně záměrně neumožní poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 549 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 36 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., v jejich platném znění je smlouva a/nebo Specifikace služby účinná jako, kdyby účinnost smlouvy a/nebo Specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je oprávněn:
- 4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Provozní podmínky, Popis služby a ceník služeb, popř. jiné smluvní podmínky;
- 4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytné únosnou dobu ze závazných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číselového plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 4.1.5 nepřijmout změnu **smlouvy** požadovanou **účastníkem**, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se **účastník** takovou změnou snaží obejít některá ustanovení **smlouvy**, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto **Všeobecných podmínek** týkajícího se vyúčtování jednorázového **storna** v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany **účastníka**;
- 4.1.6 nezřídít **službu** nebo nerealizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem** v případech, kdy **účastník** úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatila vyúčtovanou cenu za **služby** (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.
- 4.2 **Poskytovatel** se zavazuje:
- 4.2.1 zřídít nebo změnit **účastníkovi službu** za podmínek a v termínech stanovených **smlouvou** a nepřetržitě tuto **službu** poskytovat za podmínek a v cenách stanovených **smlouvou**, s výjimkou případů dále uvedených;
- 4.2.2 umožnit **účastníkovi** seznámit se s platným zněním **Všeobecných podmínek**, **Reklamačního řádu**, **Provozních podmínek**, **Popisu služby** a **ceníku služeb**;
- 4.2.3 informovat **účastníka** nejméně 1 měsíc předem o změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve **Všeobecných podmínkách**, **Reklamačním řádu**, **Provozních podmínkách**, **Popisu služby**, **ceníku veřejně dostupné telefonní služby** nebo **ceníku služeb**, a to v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a dále rovněž způsobem, který si **účastník** zvolil pro zaslání vyúčtování;
- 4.2.4 v případě změny smluvních podmínek, při nichž dochází ke změně náležitostí **smlouvy** uvedených v § 63 odst. 1 **zákona č. 127/2005 Sb.**, které výslovně uvádí § 63 odst. 6 téhož zákona, je **poskytovatel** povinen o nich odpovídajícím způsobem informovat **účastníka** nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu **účastníka** vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek** v případě, že **účastník** nebude tyto změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 **Všeobecných podmínek**. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy se jedná o změny náležitostí smluvních podmínek (**smlouvy**) ve smyslu výše uvedeného a kdy **účastník** nevyužije svého práva vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení **účastníkovi**, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany **účastníka**. Právo ukončit **smlouvu** podle tohoto ustanovení, resp. bodu 16.2.1 **Všeobecných podmínek**, nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek (**smlouvy**) na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu v souladu se **zákonem č. 127/2005 Sb.**;
- 4.2.5 Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy nedochází ke změně náležitostí **smlouvy** uvedených v § 63 odst. 1 **zákona č. 127/2005 Sb.**, které výslovně uvádí § 63 odst. 6 téhož zákona, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení **účastníkovi**, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **účastníka**.
- 4.2.6 realizovat přijatou změnu **smlouvy**, požadovanou **účastníkem**, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku **smlouvy** nebo ve **Specifikaci služby** ve sjednané lhůtě;
- 4.2.7 udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla **služba** poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve **smlouvě** a v příslušných právních předpisech;
- 4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své **veřejné komunikační síti** v souladu s bodem 8. **Poskytovatel** neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho **veřejnou komunikační síť**;
- 4.2.9 informovat **účastníka** o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování **služby**, které jsou **poskytovateli** v dostatečném předstihu známy;
- 4.2.10 informovat **účastníka** o změně elektronického čísla dle 4.1.4 bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
5. **Práva a závazky účastníka**
- 5.1 **Účastník** je oprávněn:
- 5.1.1 užívat **službu** v souladu se **smlouvou** a příslušnými právními předpisy;
- 5.1.2 požádat o změnu **smlouvy**;
- 5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na **kontaktní centrum** nebo na **autorizované partnery**;
- 5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě **služby** a účtované ceně.
- 5.2 **Účastník** se zavazuje:
- 5.2.1 užívat **službu** pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou **smlouvou**, těmito **Všeobecnými podmínkami**, **Provozními podmínkami**, **Popisem služby** a písemnými návody a pokyny **poskytovatele**;
- 5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté **služby** dle příslušné **smlouvy** nebo platného **ceníku služby** v době poskytnutí **služby**, popř. řádně a včas hradit jiné finanční závazky vyplývající ze **smlouvy** nebo vzniklé na základě a/nebo v souladu se **smlouvou**;
- 5.2.3 užívat **službu** pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 5.2.4 neužívat **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k **veřejné komunikační síti**, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;
- 5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu **veřejné komunikační sítě**;
- 5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany **veřejné komunikační sítě**, pokud je to ve prospěch **účastníka** nebo **veřejné komunikační sítě**;
- 5.2.7 neprodleně ohlásit **poskytovateli** všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování **služby**, zejména poruchy **veřejné komunikační sítě** a závady v poskytování **služby**; v případě, že je koncové zařízení **účastníka** připojeno prostřednictvím **veřejné komunikační sítě** jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám **poskytovatele**;
- 5.2.8 oznamovat písemně nebo ústně u operátora **kontaktního centra poskytovatele**, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, po celou dobu účinnosti **smlouvy** změnu svých identifikačních údajů; **účastník**, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonom uřízené 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. 90/2012 Sb., v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto **Všeobecných podmínek** a změnu fakturační adresy; **účastník**, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je **účastník** povinen oznámit **poskytovateli** do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změny není **účastník** 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 **účastníka** nese **účastník** odpovědnost za vzniklou škodu.
- 5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze **smlouvy**, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **poskytovatele**;
- 5.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným **poskytovatelem**, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným **poskytovatelem** (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle **Specifikace služby**, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování **služby** v souladu s **Provozními podmínkami**;
- 5.2.11 připojovat na zařízení **poskytovatele** pouze taková komunikační zařízení nebo jiná technická zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, ve kterém jsou připojována; **účastník** odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení **poskytovatele**, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;
- 5.2.12 zajistit součinnost s **poskytovatelem** při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení **poskytovatele**, které souvisí s poskytovanou **službou**; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází **lokality účastníka** (případně v dalších objektech uvedených ve **smlouvě**), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou **službou**. Tyto prostory a podmínky, popsané v **Provozních podmínkách**, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;
- 5.2.14 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení příslušné **služby**;
- 5.2.15 učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickými komunikačními zařízeními **poskytovatele**, umístěnými v **lokalitě účastníka**, poškodit je nebo je odizit;
- 5.2.16 neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn dle **zákona č. 127/2005 Sb.** a nemá písemný souhlas **poskytovatele**, jehož součástí může být i stanovení podmínek, za nichž budou **služby** poskytovány třetím osobám;
- 5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkovi poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;
- 5.2.18 uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle **Provozních podmínek**; 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 (viz např. **ceník servisních prací**), popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku **účastníka** (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování **služby** apod.) a pokud se zjistí, že závada **služby** a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě** není na straně **poskytovatele** nebo, že závada byla způsobena **účastníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **účastník** odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 5.2.19 zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;
- 5.2.20 předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 5.2.21 užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze v výslovném souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;
- 5.2.22 nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu **poskytovatele** podmínky účastnictví, za kterých je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas **poskytovatele** se změnou podmínek účastnictví může být **účastníkovi** poskytnut pouze v případě, že



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- bude prokazatelně poskytovateli doloženo, že služby poskytované poskytovatelem dle smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnickými moci být nadále poskytovány účastníky poskytovatelem za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení služby nebo změně parametrů služby);
- 5.2.23 poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy/Specifikace služby (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněné požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného účastníka a lokality účastníka, ve které bude účastník příslušnou službu užívat;
- 5.2.24 užívat konkrétní službu výhradně v příslušné lokalitě účastníka, stanovené v příslušné smlouvě/Specifikaci služby pro danou konkrétní službu.
- 6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby nebo Popisu služby. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé Specifikace služby.
- 6.2 Služba je poskytována na území České republiky.
- 7. Ceny a platební podmínky**
- 7.1 Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v Ceníku služeb určeném ve smlouvě nebo ve Specifikaci služby. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní službu a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby, jsou stanoveny v příslušné smlouvě a/nebo v Ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby a zejména ve zvoleném cenovém programu veřejně dostupné telefonní služby určeném ve smlouvě nebo Specifikaci služby. Aktuální Ceníky služeb (cenové programy) jsou účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele nebo u autorizovaných partnerů. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za účastníkem.
- 7.2 Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3 v platném znění, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodli-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovacích částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtovací částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebudou uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtovací částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradil-li účastník vyúčtovací částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovacích služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 7.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtovací částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtovací částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 7.5 Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytnuté služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel ne zjistí závažnou ovlivňující vykázané údaje.
- 7.6 Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené (např. upomínací náklady), což platí i pro případy, kdy poskytovatel nemůže z důvodů na straně účastníka provedenou platbu řádně identifikovat (např. neuvedení správného variabilního symbolu nebo jeho neuvedení vůbec). Neuhradil-li účastník vyúčtovací ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, má poskytovatel vůči účastníkovi, který není spotřebitelem ve smyslu definice příslušného právního předpisu, nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě spotřebitele ve smyslu definice příslušného právního předpisu je úrok z prodlení stanoven v zákonné výši.
- 7.7 Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 7.8 Poskytovatel provádí vyúčtování limitu způsobem:
- 7.8.1 jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.3 ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.4 pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba účastníkovi poskytnuta.
- Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.
- 7.9 Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné služby.
- 8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení**
- 8.1 Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně a bezplatně lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.
- 8.3 Další podmínky týkající se provozu služby a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách a Reklamačním řádu.
- 8.4 Není-li výslovně ve smlouvě, Popisu služby, Specifikaci služby, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení účastníkem platí následující: cena je stanovena v příslušném ceníku služby, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována služba, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je tožná 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 poskytne účastníkovi nevyhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevyhradní sublicence je účastníkovi poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.
- 8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupi komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení účastníkovi dodáno jako součást služby, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi účastníkem a poskytovatelem ve smlouvě/Specifikaci služby nebo jiném smluvním dokumentu.
- 9. Reklamacce a kompenzace**
- 9.1 Účastník je oprávněn reklamovat poskytnutou službu a vyšší účtované ceny. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamacce na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacce musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamacce nesprávně vyúčtované ceny. Reklamacce lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
- 9.2 Podání reklamacce na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamacce, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je závazný pro poskytovatele i účastníka.
- 9.4 Poskytovatel při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 10. Omezení poskytování služby**
- 10.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:
- 10.1.1 provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě v souladu s Provozními podmínkami;
- 10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – krizový stav nebo § 98 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – závažné porušení bezpečnosti a integrity komunikační sítě poskytovatele z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vílevem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom);
- 10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
- 10.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle 7.4.
- 10.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a nejednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než jeden (1) týden. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 16.4.5.



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** a nejezdí na nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.1. **Poskytovatel** je oprávněn bez jakéhokoliv předchozího upozornění omezit aktivní i pasivní užívání **služby** v případě žádosti příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání na tísňová volání (viz 13.4).
- 10.4 Bezprostředně poté, co pomínou důvody omezení nebo přerušení **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání **služby** na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání (viz 13.4) rozhoduje o obnovení **služby** Český telekomunikační úřad.
- 10.5 Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle 10.2 nebo 10.3.
11. **Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech**
- 11.1 **Poskytovatel** zpracuje, bude uchovávat a předá **poskytovateli** univerzální služby identifikační údaje všech **účastníků služby** pro zajištění informační služby o telefonních číslech **účastníků** a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým **účastník** vyslovil souhlas.
- 11.2 Údaje zpracované podle 11.1 může **poskytovatel** používat též pro účely informační **služby** o telefonních číslech **účastníků služby**, případně i pro vydávání telefonního seznamu **účastníků služby**.
- 11.3 Text označení účastnické stanice navrhne **účastník**, avšak **poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **účastníků** co nejvíce usnadněno. S tako upraveným textem je **poskytovatel** povinen **účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 11.4 **Poskytovatel** zajistí na žádost **účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
12. **Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
- 12.1 U **veřejně dostupné telefonní služby** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.
- 12.2 **Účastník** má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle **zákona č. 127/2005 Sb.** Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno.
- 12.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 **zákona č. 127/2005 Sb.**) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 **zákona č. 127/2005 Sb.**) zajišťuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy (zejména v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/11 v jejich platných zněních). Podmínky přenesení telefonního čísla **účastníka** do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** jsou uvedeny dále v tomto článku.
- 12.4 **Účastník** je oprávněn písemně u **poskytovatele** objednat k **veřejně dostupné telefonní službě** (popř. ke **službě**, jejíž součástí je rovněž **veřejně dostupná telefonní služba**) **poskytovatele** přenesení telefonního čísla, které bylo **účastníkovi** přiděleno původním provozovatelem **veřejné komunikační sítě**, z **veřejné komunikační sítě** původního (opouštěného) provozovatele této sítě do **veřejné komunikační sítě poskytovatele**. **Účastník** je rovněž oprávněn písemně požádat jiného provozovatele **veřejné komunikační sítě** o přenesení telefonního čísla ze sítě **poskytovatele** do **veřejné komunikační sítě** jiného provozovatele **veřejné komunikační sítě**.
- 12.5 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny **veřejně dostupné telefonní služby**, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla **účastníka** do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** jsou stanoveny ve **smlouvě**, zejména však v **Obchodních podmínkách přenesení čísla**. Přenesení telefonního čísla není možné mezi **veřejnou** mobilní **kunikační** sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.
13. **Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka, tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla, zlomyslná a obtěžující volání**
- 13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených **poskytovatelem** jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.2 Na základě písemné žádosti **účastníka** adresované **kontaktnímu centru** zablokuje **poskytovatel** odchozí hovory na telefonní čísla určená **účastníkem**, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné **služby** nezajišťuje jiný poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**. Tato **služba** je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.3 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání "112" a na národní čísla tísňového volání stanovená v sčíslovacím plánu (dále jen "čísla tísňového volání"). Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.
- 13.4 Pokud **účastník**, popř. **uživatel**, uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je **poskytovatel**, pokud bylo takové volání započato v jeho **kunikační síti**, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své **kunikační síti** provozování komunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována (tzn. aktivně i pasivně omezit poskytování **služby**). O zpětném uvedení komunikačního koncového zařízení do provozu rozhodne Český telekomunikační úřad na žádost **účastníka**. Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí volání na tato čísla za jiným účelem, než který je stanoven v poslední větě 13.3.
- 13.5 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na evropská harmonizovaná čísla.
- 13.6 **Poskytovatel** zajišťuje u **veřejně dostupné telefonní služby** na základě písemné žádosti svého **účastníka** obsahující příslušné náležitosti a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 13.7 **Poskytovatel** je povinen v případě obdržení příslušné žádosti poskytnout jinému poskytovateli **veřejně dostupné telefonní služby** nebo operátorovi údaje nezbytné pro identifikaci účastnického čísla (tzn. identifikaci svého **účastníka**), z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** takového poskytovatele nebo operátora označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 13.8 Službou identifikace účastnického čísla podle předchozích odstavců se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách uvedených v § 41 odst. 5 **zákona č. 127/2005 Sb.**, a to i tehdy, pokud **účastník** odmítl uveřejnění v telefonním seznamu nebo databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech účastníků.
14. **Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací**
- 14.1 **Poskytovatel** shromažďuje a vede aktuální evidenci **účastníků a uživatelů služeb** obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. **Poskytovatel** se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se **účastníků a uživatelů** v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se **zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb., 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 fádňého plnění **smlouvy**, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování **služby**. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji **účastníků** mají operátoři nakládat výhradně zaměstnanci **poskytovatele** a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě **smlouvy s poskytovatelem** (např. **autorizovaní partneři**, subjekty zajišťující vyúčtování **služeb**, vyřizování dotazů či reklamaci **účastníků** nebo **uživatelů** nebo zajišťující ochranu znám **poskytovatele**) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o **účastníkovi** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinností vyplývajících z této **smlouvy** i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činnosti, které pro **poskytovatele** vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány 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 **kunikační sítě** a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou **službu**. Provozní údaje je **poskytovatel** oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtovány příslušné **služby** právně napadené nebo úhrada vymáhána a dle § 90 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** je **poskytovatel** povinen uchovávat provozní údaje poskytnuté **účastníkovi** nebo **uživateli** do doby rozhodnutí sporu dle § 129 odst. 2 **zákona č. 127/2005 Sb.** nebo do konce doby, během níž může být vyúčtovány ceny nebo poskytnuty **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** právně napadené nebo úhrada vymáhána s výjimkami stanovenými právními předpisy (např. poskytování takových provozních údajů oprávněným státním orgánům dle § 97 **zákona č. 127/2005 Sb.**). **Poskytovatel** je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací, přičemž za zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací se rozumí opakované prolomení se zaplacením ceny za **služby** nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je **poskytovatel** rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Provozní údaje nejsou zpracovávány a uchovávány **poskytovatelem** pro marketingové účely a v případě **platebních služeb** nejsou **poskytovatelem** zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítí elektronických komunikací (poskytnutí **služby**) nebo účtování **služby**.**
- 14.2 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o **účastníkovi** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu. **Účastník** dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou **poskytovatelem** poskytnuty společně s informacemi přímo nebo nepřímo **poskytovatelem** ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládané toutéž osobou jako **poskytovatel** nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají **poskytovatele** (dále jen „holding“), **autorizovaným partnerům**, či subjektům, které pro **poskytovatele** zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnických číslech, pokud není ve **smlouvě** výslovně stanoveno jinak.
- 14.3 **Účastník** bere na vědomí, že **poskytovatel** je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícímu připojení k veřejně pevné komunikační síti subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, aktuální osobní údaje nebo identifikační údaje všech svých **účastníků** pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 **zákona č. 89/2012 Sb.** nebo § 17 a násl. **zákona č. 513/1991 Sb.**, v jejich platném znění) a za informace důvěrné (dle § 1730 odst. 2 **zákona č. 89/2012 Sb.** nebo § 271 **zákona č. 513/1991 Sb.**, v jejich platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **účastníkem** a **poskytovatelem**, veškeré informace



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- tykající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **smlouvy** nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.
- 14.5 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
 - údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
 - údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 14.6 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel**, holding a/nebo a jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje **účastníka** na základě smlouvy s **poskytovatelem**, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje **účastníka** za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti (za účelem marketingu a nabízení služeb), a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. **Účastník** je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu **poskytovatele** (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). **Účastník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.
- 14.7 **Účastník/uživatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s příslušným operátorem **kontaktního centra** externí firmy, může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele** a dále **účastník/uzivatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 14.8 Součástí **služeb** je i občasné zaslání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejích příloh.
15. **Změna smlouvy**
- 15.1 **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:
- 15.1.1 přidáním nové **Specifikace služby**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 15.1.2 nahrazením **Specifikace služby** novou **Specifikací služby** (změnová **Specifikace služby**), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;
- 15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran nebo též dodatky uzavřenými elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;
- 15.1.4 nabytím účinnosti nového znění **Všeobecných podmínek, Provozních podmínek, Popisu služby, příslušného Ceníku služeb, Reklamačního řádu**, popř. nabytím účinnosti dalších změněných smluvních podmínek;
- 15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s **oprávněným zástupcem poskytovatele** a/nebo **kontaktní osobou 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 změny smluvního podmínky týkající se jednotlivých druhů **služeb** a **účastník** s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí;
- 15.1.6 elektronicky prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** dle podmínek stanovených pro webové rozhraní (portál) **poskytovatele**;
- 15.1.7 přidáním nové **Specifikace služby** „Konfigurace SIM karet“, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 15.1.8 nahrazením původní **Specifikace služby** „Konfigurace SIM karet“ novou (změnový dokument „Konfigurace SIM karet“), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran.
- 15.2 **Poskytovatel** je oprávněn měnit již uzavřenou **smlouvu/Specifikaci služby**, resp. smluvní podmínky, v části týkající se:
- (i) ceny **služeb**,
 - (ii) způsobu a podmínek účtování **služeb**,
 - (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování **služeb** (vč. ukončení, omezení či změny poskytování **služby** a zavádění nových **služeb**),
 - (iv) rozsahu práv a povinností **účastníka** i práv a povinností **poskytovatele**;
 - (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace a řešení sporů;
 - (vi) odpovědnosti za újmu;
 - (vii) doby trvání **smlouvy/Specifikace služby**;
 - (viii) podmínek a výše úhrad;
 - (ix) způsobu a podmínek uzavírání, změny a ukončení **smlouvy/Specifikace služby**;
 - (x) způsobu doručování či definice pojmu;
 - (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
 - (xii) platebních transakcí;
 - (xiii) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
 - (xiv) dále v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
 - (xv) podmínek odstraňování vad poskytovaných **služeb**, dostupnosti **služby**, druhů servisních služeb, služeb zákaznické podpory, služeb SLA včetně podmínek jejich poskytování a využívání;
 - (xvi) podmínek porušení **smlouvy/Specifikace služby** **účastníkem** či **poskytovatelem** a s tím spojených sankčních ujednání;
- V uvedeném rozsahu je oprávněn **poskytovatel** měnit **smlouvu/Specifikaci služby** mimo jiné i z důvodů:
- (i) inflace,
 - (ii) zavedení nových **služeb**,
 - (iii) změny podmínek na trhu elektronických komunikací,
 - (iv) zkvalitnění sítě, či
 - (v) vývoje nových technologií.
16. **Trvání a zánik smlouvy**
- 16.1 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno. Je součástí smlouvy na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznámá doba určitou). Minimální doba užívání **veřejně dostupné telefonní služby** je uvedena v příslušném **Ceníku veřejně dostupné telefonní služby**, není-li v příslušném **Specifikaci služby, smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních **služeb** je stanovena na dvanáct (12) měsíců, není-li v příslušném **Ceníku služby, Specifikaci služby, smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** se počítají ode dne zřízení **služby**, popř. ode dne provedení změny **služby** dle změn **Specifikace služby**. **Účastník** je povinen užívat **službu** po dobu minimální doby užívání služby stanovenou v souladu s předchozími větními točkami. Pokud **účastník** nedodrží závazek užívat **službu** po dobu minimální doby užívání služby, je **poskytovatel** v případech uvedených v těchto **Všeobecných podmínkách** oprávněn vyúčtovat a **účastník** povinen uhradit **poskytovateli** úhradu dle 16.2.3.
- 16.2 **Účastník** může písemně vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu**:
- 16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn smluvních podmínek, zejména **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby** nebo **Ceníků služeb**, jestliže se jednalo o změny smluvních podmínek, při nichž dochází ke změně **náležitosti smlouvy** uvedených v § 63 odst. 1 **zákona č. 127/2005 Sb.**, které výslovně uvádí § 63 odst. 6 téhož zákona; **smlouva** nebo jednotlivá **služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, kterého se příslušná změna smluvních podmínek týká; v případě, že **účastník** nedoručí **poskytovateli** do sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn smluvních podmínek, zejména **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby** nebo **Ceníků služeb** výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas **účastníka** s novým zněním smluvních podmínek, resp. novým zněním uvedených dokumentů, a tato **smlouva** a příslušné **služby** zůstávají v platnosti.
- 16.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:
- a) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, nezdělal požadovanou **službu** do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané **služby** ve **smlouvě, Ceníku služby, Popisu služby** nebo v příslušném **Specifikaci služby**;
 - b) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, neprovedl písemně dohodnutou změnu **služby** do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané **služby** ve **smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby** nebo v příslušném **Specifikaci služby**;
 - c) **poskytovatel** opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku **účastníka**; u **smlouvy** nebo **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou nebo určitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí: a) třicet (30) dnů v případě ukončení poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**, která začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi **poskytovateli** a b) tři (3) měsíce v případě ukončení ostatních **služeb**, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **poskytovateli**. V případě výpovědi **smlouvy**, u které dochází k současnému ukončení poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** a ostatních **služeb**, dojde k ukončení jednotlivých **služeb** uplynutím příslušných výpovědních dob, přičemž **smlouva** bude ukončena až dnem uplynutí poslední z výpovědních dob. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 16.1 nebo než je sjednaná doba určitá, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby nebo doby určité úhradu ve výši:
 - a) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz (popř. minimálního měsíčního plnění) u **veřejně dostupné telefonní služby**;
 - b) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen (popř. minimálního měsíčního plnění) u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; a
 - c) nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo **účastníkovi** poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše úhrady dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz (popř. minimální měsíční plnění) stanovené **Ceníkem služby** platném ke dni ukončení **smlouvy/Specifikace služby**.
- 16.3 Výpovědi **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou způsobenou újmu.
- 16.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi**:
- 16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

- 16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
 - komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
 - účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
 - účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - účastník** zasahuje do **služeb** poskytovaných jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
 - účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
 - účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných **poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby**;
 - účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do jednoho (1) měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;
- 16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka),
- 16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **služby**, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejmeně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejmeně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za **služby**.
- 16.4.6 V případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo určitou nebo jednotlivou **službu (Specifikaci služby)** na dobu neurčitou nebo určitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkovi**.
- 16.6 **Poskytovatel** je oprávněn vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi, **účastníkovi** v případě:
- 16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 16.6.2 že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se **smlouvou**;
- 16.6.3 že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem**;
- 16.6.4 v případě výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle 16.6.2 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.7 Je-li **účastník** fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění **smlouvy** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li: a) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána **autorizovaným partnerem** nebo **poskytovatelem** mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **účastník** oprávněn písemně odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle předchozí věty **účastníkovi** nenáleží v případě, kdy si **účastník** výslovně sjednal návštěvu **autorizovaného partnera** nebo **poskytovatele** za účelem uzavření **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**; b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**.
- Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně v lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit v lhůtách zde uvedených na **kontaktním centru poskytovatele**.
- 16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora, v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší službu předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavené předvolbě operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo **služby WLR** podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **služby** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě**, resp. **Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby **poskytovatelem**. Ukončení jednotlivé **služby** dle předchozí věty se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení takové **služby** formou výpovědi ze strany **účastníka** dle bodu 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **účastníkovi** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, nebo uzavřené na dobu neurčitou před uplynutím sjednané minimální doby užívání služby, tak je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.9 **Smlouva** nebo jednotlivá **služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran. I v případě dohody o ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, nebo při nedodržení minimální doby užívání služby u příslušné **služby**, je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.10 **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé **služby**.
- 16.11 **Poskytovatel** nebo **účastník** jsou oprávněni odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu **smlouvy** pozbuje platnosti, 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 povinností 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 je na **účastníka** uvalena nucená správa.
- 16.12 Při ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** výpovědí, podanou **účastníkem** před zřízením **služby** nebo provedením změny **služby**, je **účastník** povinen nahradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** před zřízením nebo provedením změny **služby** z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby poskytovatelem** dle 16.4 nebo dle 16.6.2, a to před zřízením nebo provedením změny **služby**.
- 16.13 Při ukončení **smlouvy** je **účastník** povinen vrátit **poskytovateli** bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím **poskytovatele**. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze **smlouvy** vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 17 **Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby**
- 17.1 **Poskytovatel** doručí písemností na adresu **účastníka**, naposledy oznámenou **poskytovateli** poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručení se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **účastníkem** vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 17.2 Za písemné právní úkony **poskytovatele** se považují i právní úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.
- 17.3 Doručení je účinné i tehdy, když se **účastník** na zaslací adresu, kterou uvedl ve **smlouvě**, nezdržuje. To však neplatí, pokud **poskytovatel** písemnost doručoval na zaslací adresu, o které **účastník poskytovateli** oznámil, že není aktuální.
- 17.4 Doručuje-li se prostřednictvím **veřejné komunikační sítě** (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odesláni na elektronickou adresu **účastníka** (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax) a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo **účastníka** nebo na jeho emailovou adresu.
- 17.5 Odepře-li **účastník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 17.6 Výpověď **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka** musí být učiněna písemnou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsaná **účastníkem** nebo **oprávněným zástupcem účastníka** a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení **účastníka**, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) **účastníka**, IČ, rodné číslo nebo datum narození **účastníka**, číslo ukončované **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka**.
- 18 **Odpovědnost za újmu a náhrada způsobené újmy**
- 18.1 **Poskytovatel** odpovídá pouze za předvidatelnou újmu vzniklou prokazatelně **účastníkovi** zaviněním **poskytovatele**, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 18.3, kdy **poskytovatel** není povinen hradit **účastníkovi (uživateli)** vzniklou újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti **poskytovatele**, je **poskytovatel** povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.
- 18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije **poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **účastníkem**. Pokud takové pohledávky



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 18.3 V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 18.4 Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za újmu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újme dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.
- 18.5 Účastník odpovídá za újmu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 18.6 Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za újmu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 18.7 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže újmu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí účastník náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 18.8 Pro účely zákona č. 513/1991 Sb. se újmou dle tohoto článku (popř. dle jiných článků tohoto dokumentu) rozumí škoda.

19 Společná a závěrečná ustanovení

- 19.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. 1. 2014, nedohodnou-li se poskytovatel s účastníkem výslovně jinak, nebo zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) pro ostatní účastníky, v jejich platném znění.
- 19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění. Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí náleží je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do třiceti (30) dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 19.3 Za písemně se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpis účastníka a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé, není-li v tomto dokumentu nebo jinde ve smlouvě výslovně uvedeno jinak. Za písemně se považují i právní úkony učiněné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele při splnění podmínek stanovených pro takové právní úkony ve smlouvě.
- 19.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 19.4.1 Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- 19.4.2 Specifikace služby
- 19.4.3 Smlouva (kmenový list);
- 19.4.4 zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby;
- 19.4.5 Ceník služeb;
- 19.4.6 Obchodní podmínky Platebních služeb
- 19.4.7 Popis služby (Popis služby SLA);
- 19.4.8 Provozní podmínky;
- 19.4.9 Reklamační řád;
- 19.4.10 Všeobecné podmínky.
- 19.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodloužení.
- 19.6 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro poskytovatele a účastníka (uživatele) závazné.
- 19.7 Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Reklamační řád poskytovatele, popř. další smluvní dokumenty, jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.gts.cz nebo t-mobile.cz.
- 19.8 Platná znění dokumentů uvedených v bodu 19.4 v českém jazyce mají přednost před ostatními jazykovými variantami uvedených dokumentů, jestliže se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.
- 19.9 Tyto Všeobecné podmínky (obecná část i zvláštní části) nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. dubna 2020**.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ (Zvláštní část Všeobecných podmínek)

ČÁST A - MOBILNÍ SLUŽBY

Záměrně vypuštěno - mobilní služby již nejsou poskytovány

ČÁST B- ICT SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Není-li v této zvláštní části těchto Všeobecných podmínek stanoveno výslovně jinak, platí pro ICT služby i veškeré podmínky stanovené v obecné části Všeobecných podmínek. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí Všeobecných podmínek mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.
- 1.2 Tato část B zvláštní části Všeobecných podmínek platí pro Specifikace služby, jejichž předmětem je zřízení a poskytování ICT služby, které vstoupí v platnost po 31. květnu 2013.

2. UZAVŘENÍ, DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SPECIFIKACE SLUŽBY

- 2.1 Specifikace služby je uzavírána na dobu určitou, není-li výslovně v příslušné Specifikaci služby sjednáno jinak. Je-li Specifikace služby sjednána na dobu určitou, a pokud ani jedna ze smluvních stran nevyjádří nejpozději 30 dnů předem uplynutí doby trvání Specifikace služby písemně svou vůlí tuto Specifikaci služby uplynutím stanovené doby ukončit, tak se tato Specifikace služby automaticky prodlužuje se (přechází) na dobu neurčitou s možností jejího ukončení písemnou výpovědí bez udání důvodu v souladu s body 16.2.3 a 16.5 Všeobecných podmínek.
- 2.2 Specifikace služby nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením ICT služby, tzn., že sjednaná doba určitá trvání Specifikace služby uzavřené na dobu určitou, začíná běžet dnem zřízení ICT služby.

- 2.3 Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy platí v plném rozsahu i po ukončení smlouvy z jakéhokoliv důvodu pro veškeré Specifikace služby, jejichž sjednaná doba trvání a/nebo minimální doba užívání služby přesahuje dobu trvání ukončované smlouvy (resp. veškeré Specifikace služby, u nichž má dojít k uplynutí doby trvání a/nebo minimální doby užívání po ukončení smlouvy). Veškeré Specifikace služby zůstávají v platnosti i po ukončení smlouvy, přičemž se na ně vztahují práva a povinnosti stanovená příslušnou smlouvou i po jejím ukončení. Specifikace služby, které zůstávají v platnosti i po ukončení smlouvy, budou ukončeny uplynutím jejich sjednané doby trvání a/nebo uplynutím jejich sjednané minimální doby užívání služby bez nutnosti jakéhokoliv dalšího právního úkonu, zejména však bez nutnosti doručení oznámení o ukončení Specifikace služby či doručení výpovědi příslušné Specifikace služby, pokud nedojde k jejímu ukončení z jiných důvodů před uplynutím doby určité nebo před uplynutím minimální doby užívání služby (např. okamžitá výpověď z důvodů porušení smluvních podmínek). Sjednaná doba určitá trvání Specifikace služby se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování ICT služeb z důvodů na straně účastníka. Uhrazení služebních penězů závazků účastníkem v době přerušování poskytování ICT služeb nemá na výše uvedené prodloužení vliv.

- 2.4 Specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou je účastník oprávněn písemně vypovědět až k okamžiku uplynutí sjednané doby určité.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1 Poskytovatel je oprávněn poskytovat různým účastníkům různé ceny, nabídky, kvalitu ICT služeb a úroveň péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, jako je například objem využívaných ICT služeb (včetně ve spojení s ostatními službami), počet smluv nebo Specifikací služeb či délka jejich trvání. Poskytovatel je oprávněn za úplatu poskytnout vyšší úroveň péče i těm účastníkům, kteří nespĺňují stanovená objektivní kritéria.
- 3.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi, uživateli a/nebo třetí osobě vznikne v důsledku/v souvislosti s neposkytnutím (přerušením) a/nebo vadným poskytnutím kterékoli ICT služby dle smlouvy a příslušné Specifikace služby včetně případné ztráty dat (škody na datech) účastníka, uživatele a/nebo třetích osob, ledaže by se jednalo o škodu způsobenou úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí poskytovatele. Odpovědnost poskytovatele za škodu, která účastníkovi a/nebo uživateli vznikne jiným způsobem, se řídí příslušnými ustanoveními obecné části těchto Všeobecných podmínek.
- 3.3 Pro poskytování ICT služeb neplatí následující body obecné části Všeobecných podmínek: 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, články 11, 12 a 13.

4. ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK

- 4.1 Poskytovatel je povinen informovat účastníka nejméně 14 kalendářních dnů předem o změnách smluvních podmínek týkajících se služeb ICT, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceníku služeb, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zaslané na kontaktní osobu účastníka nebo prostřednictvím doporučené pošty zaslané na zasilací adresu účastníka.

- 4.2 V případě změny smluvních podmínek týkajících se ICT služeb, kdy dochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy vedoucích k podstatnému zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn vypovědět jednotlivou dotčenou ICT službu (Specifikaci služby ICT), jejímž předmětem je poskytování ICT služby bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, týkající se ICT služeb, kdy změny podstatných náležitostí smlouvy vedou ke zhoršení postavení účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět jednotlivou dotčenou ICT službu (Specifikaci služby ICT) bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

účastníka. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek (**smlouvy**) na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí soudního nebo správního orgánu. **Účastník** není oprávněn z důvodů změny jakýchkoli smluvních podmínek **ICT služeb** ukončit celou **smlouvu**, ale pouze příslušnou dotčenou **Specifikaci služby ICT**.

4.3 Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy nedochází ke změně podstatných náležitostí **smlouvy** vedoucích ke zhoršení postavení **účastníka**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení **účastníkoví**, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **účastníka**.

4.4 **Poskytovatel** je oprávněn jednou ročně jednostranně navýšit ceny za poskytované **ICT služby** o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Tuto skutečnost je **poskytovatel** povinen oznámit **účastníkoví** nejpozději do 31. března příslušného kalendářního roku. Toto navýšení nelze využít pro ceny za spotřebovanou elektrickou energii, které jsou **účastníkoví** účtovány samostatně (tzn., která není zahrnuta do pravidelných měsíčních cen) u některých **ICT služeb**.

4.5 **Poskytovatel** je oprávněn kdykoliv jednou ročně jednostranně navýšit cenu za spotřebovanou elektrickou energii, která je účtována samostatně (tzn., která není zahrnuta do pravidelných měsíčních cen) u některých **ICT služeb**, jestliže dojde ke zvýšení ceny elektrické energie o 2 % a více u dodavatele elektrické energie, se kterým má **poskytovatel** smlouvu o odběru elektrické energie, a/nebo v průměru u tří největších dodavatelů na trhu elektrické energie v České republice.

4.6 **Poskytovatel** je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu software licencí poskytnutých **účastníkoví** v rámci **ICT služeb** v případě, že dodavatel tohoto software zvýší cenu příslušné software licence **poskytovateli**.

4.7 Účinnost navýšení ceny za poskytované **ICT služby**, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za software licencí stanoví **poskytovatel** ve svém oznámení **účastníkoví** s tím, že mezi doručením takového oznámení **účastníkoví** a účinností takového navýšení musí být minimálně doba 1 měsíce. **Poskytovatel** je povinen o tomto navýšení ceny za poskytované **ICT služby**, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za software licencí informovat **účastníka** způsobem, který si **účastník** zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na kontaktní osobu **účastníka** nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zaslací adresu **účastníka**. Zde uvedené jednostranné navýšení ceny za poskytované **ICT služby**, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za software licencí není považováno za podstatnou náležitost **smlouvy** vedoucí ke zhoršení postavení **účastníka**, tzn., že z tohoto důvodu není **účastník** oprávněn ukončit dotčenou **ICT službu (Specifikaci služby ICT)** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**.

4.8 **Poskytovatel** je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny **ICT služeb**, případně ukončit poskytované stávající **ICT služby** z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. **ICT služby**, jejichž poskytování má být ukončeno, se **poskytovatel** zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

5. PORUŠENÍ SMLUVNÍCH PODMÍNEK

5.1 Poruší-li **účastník** kteroukoliv povinnost stanovenou v obecné části **Všeobecných podmínek** v bodech 5.2.1 až 5.2.5, 5.2.11 až 5.2.14, 5.2.21 až 5.2.24 nebo uskuteční činnost uvedenou v bodu 16.4.1 nebo poruší-li **účastník** kteroukoliv povinnost stanovenou v této části B zvláštní části **Všeobecných podmínek** (popř. poruší-li **účastník** povinnost stanovenou jinde ve **smlouvě**, u níž je v případě jejího porušení **poskytovatel** oprávněn ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby**, nebo nezaplátí-li **účastník** řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo existují-li u **účastníka** nejméně tři nezaplacené vyúčtování ceny nebo je-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči **poskytovateli** déle než 3 měsíce, je **poskytovatel** oprávněn **účastníkoví** vyúčtovat smluvní pokutu, jejíž výše činí součet: a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a cen minimálního plnění za (i započaté) období ode dne omezení aktivního užívání **služby** a/nebo ukončení **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** ze strany **poskytovatele** z důvodů porušení povinností **účastníkem** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** nebo do konce minimální doby užívání **služby** sjednané u ukončovaných **služeb**. Rozhodující je pravidelná měsíční cena, minimální cena za provoz a/nebo cena minimálního plnění stanovená v příslušném platném **Ceníku služeb**, popř. sjednaná jinde ve **smlouvě**. Nelze-li výši smluvní pokuty stanovit podle předchozí věty, platí, že smluvní pokuta je stanovena ve výši 10.000,- Kč za každou jednotlivou ukončovanou **službu**, u níž došlo k porušení povinností **účastníkem** a za každé i započaté zúčtovací období ode dne omezení aktivního užívání **služby** a/nebo ukončení **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** ze strany **poskytovatele** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** nebo do konce minimální doby užívání **služby** sjednané u ukončovaných **služeb**. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě **smluv** uzavřených na dobu neurčitou, ve které není sjednána minimální doba užívání **služby**, popř. u kterých minimální doba užívání **služby** již uběhla.

5.2 **Poskytovatel** je oprávněn smluvní pokuty vyúčtovat v samostatném vyúčtování nebo ve vyúčtování společně s **ICT službami**. V takovém případě oddělí smluvní pokuty od ostatních účtovaných částek. Smluvní pokuty se **účastník** zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování. **Účastník** se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody nebo právo **poskytovatele** na odstoupení (výpověď s okamžitou účinností) od **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby** není nárokem **poskytovatele** na smluvní pokutu, uplatněním či zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

6. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ ICT SLUŽBY

6.1 **Poskytovatel** je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat software instalovaný na komponentech **ICT služeb**, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality **ICT služeb**. **Poskytovatel** je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování **ICT služeb** za podmínek uvedených ve **smlouvě** v souvislosti s plánovanou údržbou.

6.2 **Účastník** odpovídá za činnosti, které prostřednictvím **ICT služeb** uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware a software v rámci **ICT služeb**. **Účastník** se zavazuje, že nebude prostřednictvím **ICT služeb** provádět činnosti (**ICT služby poskytovatele** nezneužije k přenosům informací), které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami **smlouvy**.

6.3 **Účastník** se zavazuje, že prostřednictvím **ICT služeb** nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy. **Účastník** se rovněž zavazuje, že bude využívat pouze zákonně pořízený a licencovaný software.

6.4 **Účastník** není oprávněn využívat **ICT služeb poskytovatele** k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), užívat **ICT služby** způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/slужbu nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. oúčil na jiné servery/slужby a další zařízení (DoS), šířil viry, wormy, trojany, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres. **Účastník** také výslovně prohlašuje, že nebude prostřednictvím **ICT služeb** provozovat veřejně dostupný software pro sdílení dat typu P2P ani sdílet data v rámci P2P sítě.

6.5 **Účastník** nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci **ICT služeb** včetně datových přenosů. **Účastník** rovněž odpovídá za veškeré činnosti, které prostřednictvím **ICT služeb** či v rámci užívání **ICT služeb** uskuteční. **Účastník** bude chránit své autentizační klíče a bezpečnostní přístupové kódy, které obdržel od **poskytovatele**. Činnosti prováděné s využitím kódů **účastníka** budou považovány za činnosti prováděné **účastníkem** nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž **účastník** plně odpovědný.

6.6 **Poskytovatel** je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti **účastníka** stanovené ve **smlouvě**, zejména však ve **Specifikaci služby**, **Popisu služby** nebo v těchto **Všeobecných podmínkách** nebo porušení zákona, provést kontrolu dat na serveru, kontrolu software, resp. kontrolu užívání **ICT služeb** ze strany **účastníka** a dále je zejména oprávněn kdykoliv přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování **ICT služeb**, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění **účastníka**, zjistí-li že došlo k porušení zákona, porušení povinností stanovených smlouvou, zejména však **Specifikací služby**, **Popisem služby** nebo těmito **Všeobecnými podmínkami** ze strany **účastníka**. O takovém omezení provozu serveru, resp. pozastavení poskytování **ICT služeb** je **poskytovatel** povinen **účastníka** bez prodlení informovat.

7. VLASTNICTVÍ A POUŽÍVÁNÍ SOFTWARE

7.1 **Účastník** je oprávněn instalovat na **ICT službu**, resp. užívat prostřednictvím poskytovaných **ICT služeb**, pouze legálně nabytý software. **Účastník** je povinen se seznámit s licenčními podmínkami příslušného software a tyto licenční podmínky vždy dodržovat. Za případné porušení licenčních podmínek daného software (dodaného **účastníkem**, **poskytovatelem** nebo třetí osobou) odpovídá vždy **účastník**.

7.2 Pokud software instalovaný **účastníkem** ovlivňuje funkci (řádné poskytování) **ICT služeb**, popř. je předpoklad, že software instalovaný **účastníkem** může ovlivnit funkci (řádné poskytování) **ICT služeb**, je **účastník** povinen na základě výzvy **poskytovatele** takový software odstranit (deinstalovat), popř. software upravit (např. změnou konfigurace) tak, aby dále takový software neovlivňoval řádné poskytování **ICT služeb**. **Poskytovatel** nenesé žádnou odpovědnost za poskytování **ICT služeb** v případě, že **ICT služba** je ovlivněna software instalovaným (užívaným) **účastníkem**, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které **účastník** umožnil takový software nainstalovat a/nebo užívat. V případě, že **účastník** neodstraní problém software nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku **poskytovatele** na odstranění či změnu software užívaného (instalovaného) v rámci **ICT služeb** **účastníkem** či třetí osobou, je **poskytovatel** oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování **ICT služeb** **účastníkoví** bez dalšího upozornění.

7.3 V případě **ICT služeb** zahrnující profesionální servis (správa **služby**) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.

7.4 Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci **ICT služeb** **účastníka** prostřednictvím profesionálního servisu **poskytovatele** (správa **služby**) až poté, co **poskytovatel** ověří dopad softwaru na poskytování **ICT služeb** a souhlasí s instalací takového software v rámci **ICT služeb**. **Poskytovatel** je oprávněn požadovat po **účastníkoví** úhradu ceny za dodatečnou instalaci software dle počtu hodin skutečně provedené práce (viz. hodinová sazba za provedenou práci v platném **Ceníku služeb**) v případě, že instalace softwaru v rámci **ICT služeb** vyžaduje speciální péči a přípravu.

7.5 **Poskytovatel** nenesé vůči **účastníkoví** odpovědnost za dodávku softwaru, který **účastník** potřebuje k využívání **ICT služeb** a za jehož instalaci odpovídá **účastník**. Rovněž tak **poskytovatel** nenesé odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost, který je nainstalován na žádost **účastníka**.

7.6 Software vložený do šablony je poskytován „tak jak byl poskytnut dodavatelem software - jak stojí a leží“, bez jakýchkoli výslovných či předpokládaných záruk, mimo jiné záruk vhodnosti pro konkrétní účel.

7.7 **Poskytovatel** nezaručuje a nepřijímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v softwaru.

7.8 **Poskytovatel** neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby **účastníka**, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným software **účastníka**.

7.9 **Poskytovatel** ani jeho dodavatelé v žádném případě nenesou odpovědnost vůči **účastníkoví** nebo **uživatelům** za jakoukoli škodu (mimo jiné ušlý zisk, přerušeni



Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

podnikatelské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využívat.

8. PRÁVNÍ PŘEDPISY

8.1 Poskytování **ICT služeb** se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. Poskytování **ICT služeb** se řídí zejména zákonem č. 89/2012, občanským zákoníkem.

ČÁST C – PLATEBNÍ SLUŽBY A SLUŽBY TŘETÍCH STRAN

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Není-li v této zvláštní části těchto **Všeobecných podmínek** stanoveno výslovně jinak, platí pro **platební služby** i veškeré podmínky stanovené v obecné části **Všeobecných podmínek**. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí **Všeobecných podmínek** mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.

1.2 Podrobné podmínky poskytování **platebních služeb** upravují Obchodní podmínky **platebních služeb poskytovatele**, jejichž aktuální znění je uvedeno na www.gts.cz. Účastník tímto prohlašuje, že se s Obchodními podmínkami platebních služeb **poskytovatele** seznámil a souhlasí s nimi.

1.3 V případě rozporu Obchodních podmínek **platebních služeb** a těchto **Všeobecných podmínek** (obecné i zvláštní části) mají přednost Obchodní podmínky **platebních služeb**.

2. ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK PLATEBNÍCH SLUŽEB

2.1 **Poskytovatel** je oprávněn kdykoli jednostranně změnit Obchodní podmínky **platebních služeb**, přičemž je povinen informovat **účastníka** nejméně 14 kalendářních dnů předem o změnách těchto Obchodních podmínek **platebních služeb** způsobem, který si **účastník** zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na **kontaktní osobu účastníka** nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zaslací adresu **účastníka**. V případě změny Obchodních podmínek **platebních služeb** není účastník oprávněn vypovědět **smlouvu** a/nebo jednotlivou dotčenou **Specifikaci služby (službu** nebo **SIM kartu)**. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení **účastníkovi**, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **účastníka**.

3. UZAVŘENÍ A UKONČENÍ SMLOUVY NA POSKYTOVÁNÍ PLATEBNÍCH SLUŽEB

3.1 **Účastník** bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud se výslovně ve **Specifikaci služby** a/nebo v její příloze „*Konfigurace SIM karet*“ nedohodne s **poskytovatelem** jinak, tak jsou mu současně se zřízením **služby** automaticky aktivovány rovněž **platební služby** s tím, že současně se zřízením **služby** dochází automaticky k uzavření rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Rámcová smlouva o poskytování platebních služeb je vždy uzavřena na stejnou dobu jako příslušná **Specifikace služby** s tím, že ukončením příslušné **Specifikace služby** je ukončena i příslušná rámcová smlouva o poskytování platebních služeb. **Poskytovatel** společně s **poskytovateli** služeb třetích stran tímto informuje **účastníka** o tom, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou **poskyvateli**, který je z tohoto titulu oprávněn k jejich vyúčtování **účastníkovi**, jakož i k případnému následnému vymáhání u příslušného orgánu (zejména správního úřadu nebo soudu) vlastním jménem a na vlastní účet. **Účastník** tímto bere uvedenou informaci na vědomí.

4. PRÁVNÍ PŘEDPISY A ŘEŠENÍ SPORŮ

4.1 Práva a povinnosti smluvních stran týkající se platebních služeb se mimo jiné řídí i zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

4.2 Spory týkající se platebních služeb je příslušný rozhodovat rovněž Finanční arbitř podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu finančního arbitra. Aktuální adresa finančního arbitra je uvedena na www.cnb.cz.