

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby 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 (uživatelem). 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 služby.

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 požadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. 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 jednající 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“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací týkající se přenosu hlasu, textových zpráv (SMS, DMS atd.) nebo datových spojení prostřednictvím mobilní sítě.

2.1.7 „Mobilní síť“ je veřejná komunikační síť, která zajišťuje přenos volání, textových zpráv a datových spojení prostřednictvím rádiových vln.

2.1.8 „Provozovatel mobilní sítě“ je fyzická nebo právnická osoba zajišťující provoz mobilní sítě, jejímž prostřednictvím jsou poskytovány mobilní služby poskytovatele (může jím být i sám poskytovatel).

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 plnou 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 poskytování 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. 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 obecné zřízení 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 v uzavřené smlouvě. V těchto případech je pojem Specifikace služby užíván v těchto Všeobecných podmínkách a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto Všeobecných podmínek shodný s pojmem smlouva.

2.1.17 „Veřejná komunikační síť“ znamená pevnou nebo mobilní síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

2.1.18 „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 číslovacího plánu a prostřednictvím veřejné komunikační sítě; za veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou považovány i mobilní služby včetně rozesílání (a přijímání) SMS nebo MMS zpráv do všech mobilních sítí v ČR, do pevných sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí nebo jejichž obsahem jsou tzv. Premium SMS a DMS odeslané nebo přijaté účastníky nebo uživateli na určené krátké kódy - Short code - případně účastníkům nebo uživatelům z těchto krátkých kódů SMS zprávy doručené na příslušné koncové zařízení; 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 úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných 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.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

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** (část **mobilní služby**) po nezbytné nutnou dobu ze závažných 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 číslovacího plánu v souladu se **zákonem č. 127/2005 Sb.** nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;

4.1.5 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna 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 nezřítit **službu** nebo nerealizovat změnu **služby** (část **mobilní služby**) požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platit nebo soustavně neplatil/vyučtovanou 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 zřítit nebo změnit **účastníkovi službu** (část **mobilní služby**) 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 podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) **zákona č. 127/2005 Sb.** nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, 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 podstatných náležitostí smluvních podmínek (**smlouvy**) ve smyslu výše uvedeného, nebo kdy změny vedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, 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 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 podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) **zákona č. 127/2005 Sb.** nebo kdy změny příslušných ustanovení nevedou ke zhoršení postavení účastníka, nabývají platnosti 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 udržívat 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 nepravidelnostech v poskytování **služby** (části **mobilní služby**), které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;

4.2.10 informovat účastníka o změně účastnického 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

5.1.4 uplatňovat reklamacie 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 zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 90/2012 Sb., v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto **Všeobecných podmínek** a změna fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinností 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 poskytováním službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů u objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytováním 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 elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele, umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcižit;

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, reklamacie poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.

5.2.19 zajistit a předložit poskytovateli písemně prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatelem;

5.2.20 předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;

5.2.21 užívat ochranných známek poskytovatele pouze s výslovným souhlasem poskytovatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;

5.2.22 nerušit po dobu trvání smlouvy nebo služby účastnictví, dle kterého je účastníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní služby poskytovatelem; neměnit po dobu trvání smlouvy nebo služby bez souhlasu poskytovatele podmínky účastnictví, za kterých je účastníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování služby poskytovatelem; souhlas poskytovatele se změnou podmínek účastnictví může být účastníkovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně poskytovateli doloženo, že služby poskytované poskytovatelem dle smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány účastníkovi poskytovatelem za stejných dohodnutých parametrů (tzv., že nedojde ke zrušení služby nebo změně parametrů služby);

5.2.23 poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy/Specifikace služby (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněně požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného účastníka a lokality účastníka, ve které bude účastník příslušnou službu užívat;

5.2.24 užívat konkrétní službu výhradně v příslušné lokalitě účastníka, stanovené v 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. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných 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 vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.

7.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby (části mobilní služby) jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby (části mobilní služby) na základě písemného oznámení účastníka o zneuzítání služby (části mobilní 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 (části mobilní služby) jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.

7.6 Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené (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). Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti

příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocítne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované 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 tímto 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 (části mobilní služby), ohlásí tuto skutečnost neprodleně na telefonní lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do čtyřiceti osmi (48) 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 jiné veřejné sítě.

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 totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu služby, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude účastníkovi předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je účastník povinen poskytovateli (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na účastníka až úplným uhradením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení poskytovatelem, bezpeřečí škody na komunikačním zařízení přechází na účastníka okamžikem jeho převzetí účastníkem, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamace vadného komunikačního zařízení se provádí na kontaktním centru poskytovatele, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak poskytovatel poskytuje účastníkovi nevyhranění smlouvy, tj. oprávnění k výkonu práva užívat daný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevyhranění smlouvy je účastníkovi poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.

8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení účastníkovi dodáno jako součást služby (části mobilní 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 (část mobilní služby) 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 (část mobilní služby) je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby (části mobilní 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.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamaci, 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 (část mobilní 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 vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom);

10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;

10.1.4 písemného oznámení účastníka o znenutí služby (části mobilní služby) dle 7.4.

10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání služby (části mobilní služby), pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a nejedná 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 (části mobilní služby), má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 16.4.5.

10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání služby (části mobilní služby), pokud účastník neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za služby (části mobilní služby) a nejedná 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 (části mobilní služby) v případě žádosti příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání na tísňová volání (viz 13.4).

10.4 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby (části mobilní služby) dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání služby (části mobilní služby) na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání (viz 13.4) rozhoduje o obnově služby (části mobilní služby) Český telekomunikační úřad.

10.5 Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby (části mobilní služby) ze strany účastníka není dotčen omezením poskytování služeb (části mobilní služby) 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 vyhledávaní účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

11.4 **Poskytovatel** zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

12. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

12.1 U veřejně dostupné telefonní služby 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.

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 příslušné Specifikaci služby, dodatku smlouvy, Popisu služby, Ceniku služby a v dále uvedeném formuláři na ukončení veřejně dostupné telefonní služby. Přenesení telefonního čísla není možné mezi mobilní sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.

12.6 Nezbytnou součástí písemné objednávky přenesení telefonního čísla účastníka v rámci veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele je řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný požadavek (formulář) na ukončení (výpověď) příslušné veřejně dostupné telefonní služby (smlouvy) u původního poskytovatele dané veřejně dostupné telefonní služby (dále také jen „CAF na ukončení služby“). CAF na ukončení služby platný pro konkrétní opouštěného provozovatele veřejné (pevné) komunikační sítě je předložen účastníkovy vždy při uzavírání smlouvy, Specifikace služby nebo dodatku ke smlouvě mezi poskytovatelem a účastníkem, jestliže účastník zároveň požaduje přenesení telefonního čísla z veřejné pevné komunikační sítě původního provozovatele této sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele.

12.7 Řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný CAF na ukončení služby doručí původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě poskytovatel. Poskytovatel odpovídá za doručení CAF na ukončení služby původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě, nikoli však za jeho řádné vyplnění a podpis účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka.

12.8 Přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním (opouštěným) provozovatelem veřejné pevné komunikační sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele probíhá dle procesu a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 v platném znění.

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 Ceniku veřejně dostupné telefonní služby.

13.2 Na základě písemné žádosti účastníka adresované kontaktnímu centru zablokuje poskytovatel odchází hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchází hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceniku 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 číslovacím plánu (dále jen "čísla tísňového volání"). Čísla tísňového volání slouží k oznámení události 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 komunikační síti, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své komunikační 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 Službu 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 odmítá uveřejnění v telefonním seznamu nebo databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech účastníků.

14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrných 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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatele a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní partneři, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamaci účastníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinnosti vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Provozní údaje je poskytovatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána a dle § 90 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. je poskytovatel povinen uchovávat provozní údaje poskytnuté účastníkovými nebo uživateli do doby rozhodnutí sporu dle § 129 odst. 2 zákona č. 127/2005 Sb. nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí veřejně dostupné služby elektronických komunikací právně napadeno 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 prodlení 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 sítě elektronických komunikací (poskytnutí služby) nebo účtování služby.

14.2 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o účastníkově 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 údaji poskytovatelem 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.

14.4 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 týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajišťují, 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 z 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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti (za účelem marketingu a nabízení služeb), a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předemného 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/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

14.8 Součástí služeb je i občasné zasílání 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 zasílání 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 změn 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 změn smluvních podmínek týkajících 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.

16. Trvání a zánik smlouvy

16.1 Smlouva a/nebo Specifikace služby se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě nebo Specifikaci služby sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou). Minimální doba užívání veřejně dostupné telefonní služby je uvedena v příslušném Ceníku veřejně dostupné telefonní služby, není-li v příslušné 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 větymi tohoto bodu. 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 Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku služeb, jestliže poskytovatel těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro účastníka; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna v neprospekch účastníka týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním uvedených dokumentů a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti.

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, nezdíral požadovanou službu do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, Ceníku služby, Popisu služby nebo v příslušné Specifikaci služby;
- b) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby nebo v příslušné Specifikaci služby;
- c) poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka;

16.2.3 u smlouvy nebo Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou nebo určitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 16.1 nebo než je sjednaná doba určitá, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkově za období mezi koncem výpovědní lhůty 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

(popř. minimální měsíční plnění) stanovené **Cenikem 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** (část **mobilní služby**) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi**:

16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;

16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** (část **mobilní služby**) v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

- a) **účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) **účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) **účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) **účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) **účastník** zasahuje do **služeb** poskytovaných jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;

g) **účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

h) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných **poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby**;

i) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;

16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do 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** (část **mobilní služby**), přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůt splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za **služby** (část **mobilní 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** (část **mobilní služby**) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi, **účastníkovi** v případě:

16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** (část **mobilní služby**) nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** (část **mobilní služby**) nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;

16.6.2 že při zřízení **služby** (část **mobilní služby**), provádění změny **služby** (část **mobilní 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** (část **mobilní služby**) požadovanou **účastníkem**;

16.6.4 v případě výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** (část **mobilní 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 ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na **kontaktním centru poskytovatele**.

16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora,

v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší **službu** předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavené předvolbě operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskyvateli** 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 uzavřená 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 právnímu úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu **smlouvy** pozbuje platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonom 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.

Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

17.1 **Poskytovatel** doručí písemnosti na adresu **účastníka**, naposledy oznámenou **poskytovateli** poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **účastníkem** vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

17.2 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 zasilací adrese, kterou uvedl ve **smlouvě**, nezdržuje. To však neplatí, pokud **poskyvatel** písemnost doručoval na zasilací 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 potvrzením odeslání 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 ukončené

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

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 újmou

18.1 **Poskytovatel** odpovídá pouze za předvídatelnou 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 (uživatel)** 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 neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel účastníkovi bezplatné služby** 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 újmě 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 **uživatel**, 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 rozhodčícího řízení je Praha. Vydání rozhodčího nález 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. Podpisy **účastníka** a **poskytovatele** mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter **služby** či ostatních služeb obvyklé, není-li v tomto dokumentu nebo jinde ve **smlouvě** výslovně uvedeno jinak. 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 postoupit 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

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 **2. ledna 2015**.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ (Zvláštní část Všeobecných podmínek)

ČÁST A - MOBILNÍ SLUŽBY

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Není-li v této zvláštní části **Všeobecných podmínek** stanoveno výslovně jinak, platí pro **mobilní 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 Za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností se **službou** v případě **mobilních služeb** rozumí veškeré SIM karty zahrnuté do jedné **Specifikace služby** a její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“. Jednotlivé SIM karty jsou pouze jednotlivé části jedné **mobilní služby** definované příslušnou **Specifikací služby** (část **mobilní služby**).

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY NA MOBILNÍ SLUŽBY, JEJÍ ZMĚNY A UKONČENÍ

2.1 Neprodleně po uzavření **smlouvy** nebo **Specifikace služby** (včetně její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“) na poskytování **mobilních služeb** prostřednictvím **mobilní sítě** nebo po objednání SIM karty prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** vydá **poskytovatel, autorizovaný partner** nebo obchodní zástupce **poskytovatele** **účastníkovi** SIM kartu, případně ji zašle na kontaktní adresu **účastníka** uvedenou ve **smlouvě**.

2.2 **Specifikace služby „Konfigurace SIM karet“** může existovat v písemné podobě nebo může být nahrazena zadáním konfigurace SIM karet **účastníkem** prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** a akceptované **poskytovatelem**.

2.3 Změny týkající se SIM karet lze uskutečnit kromě uzavření změnové **Specifikace služby** a její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“ též na základě žádosti **účastníka** provedené prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** a akceptované **poskytovatelem** dle podmínek stanovených pro provedení takové změny ve **smlouvě**. Snižování/zvyšování počtu SIM karet je považováno za změnu **mobilní služby** (změna **Specifikace služby** a její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“), nikoliv zřízení/zrušení **mobilní služby** (resp. nikoliv ukončení/uzavření nové **Specifikace služby**).

2.4 **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 nejspíše 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání **Specifikace služby** písemně svou vůli tuto **Specifikaci služby** uplynutím stanovené doby ukončit, tak se tato **Specifikace služby** automaticky prodlužuje (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**.

2.5 **Specifikace služby** nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a činnosti zřízením **mobilní služby**, tzn., že doba trvání **Specifikace služby** uzavřené na dobu určitou, popř. minimální doba užívání služby u **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou, začíná běžet dnem zřízení **mobilní služby**, přičemž **mobilní služba** je zřízena aktivací první SIM karty na základě uzavřené **Specifikace služby** a její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“.

2.6 V případě **Specifikace služby** uzavřené na dobu určitou neplatí pro tento smluvní vztah jednání o ukončení **služby (Specifikace služby)** z důvodu přenesení telefonního čísla od **poskytovatele** upravené v bodu 16.8 **Všeobecných podmínek**, protože v takovém případě může k přenesení telefonního čísla od **poskytovatele** dojít nejdříve až ke dni uplynutí doby určité, nedojde-li v souladu s příslušným ujednáním mezi smluvními stranami k automatickému prodloužení **Specifikace služby** na dobu neurčitou, kdy následně k přenesení telefonního čísla může dojít až ke dni řádného ukončení příslušné **Specifikace služby (část mobilní služby)**, zejména na základě písemné výpovědi **účastníka** v souladu s příslušnými ustanoveními této **smlouvy**, zejména však v souladu s příslušnými ustanoveními **Všeobecných podmínek**.

2.7 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 sjednaná doba 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 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 **mobilních služeb** z důvodů na straně **účastníka**. Uhrazení dlužných penězítých závazků **účastníkem** v průběhu přerušování poskytování **mobilních služeb** nemá na výše uvedené prodloužení vliv.

2.8 **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou je **účastník** oprávněn písemně vypovědět v souladu s bodem 16.2.3.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

2.9 Poskytování **mobilní služby** je ukončeno deaktivací poslední SIM karty dle **Specifikace služby** a její přílohy „Konfigurace SIM karet“.

2.10 Část **mobilní služby** lze pouze změnit (snížit/zvýšit počet SIM karet) na základě dohody smluvních stran nebo přenesením telefonního čísla od **poskytovatele** ke dni uplynutí sjednané doby trvání příslušné **Specifikace služby** (uzavřené na dobu určitou), popř. u **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou po uplynutí sjednané výpovědní lhůty, která je v tomto případě pro část **mobilní služby** totožná s výpovědní lhůtou pro **službu (Specifikaci služby)**.

3. PRÁVA A ZÁVAZKY ÚČASTNÍKA

3.1 **Účastník** je povinen sdělovat při komunikaci s **poskytovatelem** identifikační údaje potřebné k ověření **účastníka** podle pravidel stanovených **poskytovatelem**.

3.2 **Účastník** je povinen užívat **mobilní služby** prostřednictvím **mobilní sítě** pouze prostřednictvím SIM karty, kterou mu poskytl **poskyvatel**.

3.3 **Účastník** není oprávněn bez souhlasu **poskytovatele** žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních **poskytovatele** a ani jej kopírovat.

3.4 **Účastník** není oprávněn bez písemného souhlasu **poskytovatele** připojovat do **mobilní sítě** prostřednictvím SIM karty taková koncová zařízení, která slouží ke koncentraci provozu z více dalších koncových zařízení (např. pobočková ústředna, GSM brána) či prostřednictvím takových zařízení směřovat provoz do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** a/nebo **provozovatele mobilní sítě** bez odpovídající smlouvy o propojení. Porušení tohoto ustanovení je zneužitím **mobilních služeb** a **účastníkovi** vzniká povinnost zaplatit **poskytovateli** smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každou SIM kartu, kterou měl **účastník** aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno v případě porušení tohoto závazku v **mobilní síti**. Porušení tohoto ustanovení je rovněž důvodem pro omezení aktivního užívání **služby** nebo SIM karty **poskytovatelem**, popř. důvodem pro ukončení **smlouvy** nebo **Specifikace služby** (části **mobilní služby**) **poskytovatelem** dle bodu 16.4.1.

3.5 **Účastník** není oprávněn zasílat ostatním **účastníkům** zprávy, jež obsahují nevyžádanou reklamu, nebo jež lze z jiných důvodů považovat za obtěžující. Porušení tohoto závazku je zneužitím **mobilních služeb**, které může být důvodem pro omezení aktivního užívání **služby** nebo SIM karty **poskytovatelem**, popř. důvodem pro ukončení **smlouvy** nebo **Specifikace služby** (části **mobilní služby**) **poskytovatelem** dle bodu 16.4.1.

4. PRÁVA A ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

4.1 **Poskyvatel** je povinen oznámit **účastníkovi** veškeré informace o bezpečnostních kódech nezbytných k užívání **mobilních služeb**, zejména o kódech PIN a PUK.

4.2 **Poskyvatel** je oprávněn omezit poskytování **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) na dobu nezbytně nutnou k realizaci opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných správním či soudním orgánem.

4.3 **Poskyvatel** je oprávněn provést změnu nastavení **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) poskytovatelských **účastníkovi** včetně nastavení SIM karty i bez souhlasu **účastníka** za předpokladu, že toto opatření je ve prospěch **účastníka**, nebo je nutné k řádnému poskytování **mobilních služeb**. Tuto změnu lze provést i na dálku, bez fyzické přítomnosti pracovníka **poskytovatele**.

4.4 **Poskyvatel** je oprávněn jednat jako s **účastníkem** s každým, kdo splní podmínky identifikace a neprovědět žádný úkon, pokud se **účastník** neidentifikuje řádným způsobem nebo při důvodném podezření na zneužití identifikačních prostředků.

4.5 **Poskyvatel** je povinen sdělovat **účastníkovi** nebo jeho zástupci informace o **mobilních službách** (částech **mobilní služby**) poskytovatelských **účastníkovi**, o jejich nastavení, výši důlné částky apod.

4.6 **Poskyvatel** je oprávněn poskytovat různým **účastníkům** různé ceny, nabídky, kvalitu služeb a úroveň péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, jako je například objem využívaných **mobilních služeb** (včetně ve spojení s ostatními **službami**), počet **smluv** nebo **Specifikací služeb** či délka jejich trvání. **Poskyvatel** je oprávněn za úplatu poskytnout vyšší úroveň péče i těm **účastníkům**, kteří nespĺňují stanovená objektivní kritéria.

4.7 **Poskyvatel** neručí za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet. **Poskyvatel** neodpovídá za plnění třetích stran.

4.8 SIM karta zůstává po celou dobu trvání **smlouvy** nebo **Specifikace služby** ve vlastnictví **provozovatele mobilní sítě**. Za data uložená **účastníkem** na SIM kartě však **provozovatel mobilní sítě** ani **poskyvatel** nenesou žádnou odpovědnost.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY MOBILNÍCH SLUŽEB

5.1 Ceny za **mobilní služby** (části **mobilní služby**) a související **služby** poskytované prostřednictvím **mobilní sítě** se začínají účtovat dnem aktivace SIM karty či zvolené **služby** (části **mobilní služby**).

5.2 Ceny za **mobilní služby** třetích stran jsou **účastníkovi** účtovány dle podmínek stanovených pro příslušnou **mobilní službu** třetí strany. Ceny za ostatní **služby**, které je **poskyvatel** oprávněn poskytovat, např. platební **služby**, se řídí ustanoveními speciálních podmínek pro danou službu.

5.3 Pokud některou z **mobilních služeb** (část **mobilní služby**) či jiných služeb, popř. i část služeb, poskytnutých **účastníkovi** není možno **účastníkovi** vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla **mobilní služba** či jiná služba poskytnuta, bude tato

6. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB

6.1 **Účastník** souhlasí, že prokazatelným upozorněním na nezaplacení ceny ve lhůtě splatnosti vyúčtování s uvedením náhradní lhůty k plnění je též SMS nebo e-mail.

6.2 **Poskyvatel** je oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) včetně dalších služeb **účastníkovi** vedle případů uvedených jinde v těchto **Všeobecných podmínkách** (zejména v článku 10 obecné části) v následujících případech:

a) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity **mobilní sítě** v důsledku poškození nebo zničení **komunikačního zařízení**,

b) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu,

c) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

6.3 V případě, že na některé ze SIM karet nebo v rámci využívání některé ze **služeb** poskytovatelských prostřednictvím **mobilní sítě** dojde k neobvyklému vysokému provozu nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na služby s přidanou hodnotou (mimo jiné i audiotextová čísla nebo **platební služby**), provoz v roamingu), ačkoli k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo, je **poskyvatel** oprávněn **účastníkovi** přerušit poskytování **mobilních služeb** či jiných **služeb**. **Poskyvatel** informuje **účastníka** o tom, že tohoto svého práva využije SMS zprávou, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování **mobilních služeb** či jiných **služeb** se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované **mobilní** či jiné **služby účastníka** než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu.

7. FUP (FAIR USAGE POLICY – PRAVIDLA FÉROVÉHO UŽÍVÁNÍ) PRO MOBILNÍ SLUŽBY

Zde uvedená pravidla jsou platná pro **mobilní služby** (části **mobilní služby**) zpoplatněné paušální měsíční částkou: **Účastník** se zavazuje užívat **mobilní služby** výhradně pro vlastní potřebu. **Mobilní služby** nesmějí být užívány pro telemarketing, call centrum ani pro velkoobchodní terminaci a/nebo tranzit telekomunikačního provozu nebo jiný přeprodáv. Generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobných zařízení, jakož i jiné nadměrné zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím koncových zařízení typu pobočková ústředna či GSM brána, je zakázáno. Užívání **mobilní služby** v rozporu s předchozími ustanoveními je považováno za zneužití **mobilní služby**. V případě zneužití **mobilní služby** (části **mobilní služby**) má **poskyvatel** právo omezit nebo přerušit aktivní užívání **mobilní služby** (části **mobilní služby**), ukončit účtování **mobilní služby** (část **mobilní služby**) paušální měsíční částkou a zahájí účtování **mobilní služby** (část **mobilní služby**) po minutách dle sjednaného platného **Ceníku služeb**, a to s okamžitou účinností od oznámení **poskytovatelem**, popř. vyúčtovat **účastníkovi** dále uvedenou smluvní pokutu.

8. SMLUVNÝ POKUTY A FINANČNÍ VYPOŘÁDÁNÍ

8.1 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 A zvláštní části **Všeobecných podmínek** (popř. poruší-li **účastník** povinnost stanovenou jinde ve **smlouvě**, u níž je v případě jejího porušení **poskyvatel** oprávněn ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby**, nebo nezaplatí-li **účastník** řádné 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 **poskyvatel** oprávněn **účastníkovi** vyúčtovat smluvní pokutu, jejíž výše činí součet: a) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz; a/nebo b) 20 % součtu a cen minimálního plnění; a to vždy za (i) započaté) období ode dne omezení aktivního užívání **mobilní služby** a/nebo ukončení **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** (části **mobilní 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 **mobilní služby** sjednané u ukončovaných **mobilních 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**. 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. Cena minimálního plnění se vztahuje ke **Specifikaci služby**, nikoliv na jednotlivé SIM karty, tzn., že na výši ceny minimálního plnění nemá vliv zvyšování/snižování počtu SIM karet u jednotlivé **mobilní služby** (u jednotlivé **Specifikace služby**).

8.3 Pokud **účastník** poruší zákaz stanovený v bodu 5.2.16 (obecné části **Všeobecných podmínek**) a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro **mobilní služby** (čl. 7 této části A zvláštní části **Všeobecných podmínek**), jedná se o zneužití **mobilních služeb**, přičemž **účastníkovi** v této souvislosti vzniká povinnost zaplatit **poskytovateli** smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každou SIM kartu, u které došlo k porušení tohoto závazku stanoveného v bodu 5.2.16 (obecné části)

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Všeobecných podmínek a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro **mobilní služby** (čl. 7 této části A zvláštní části **Všeobecných podmínek**). Porušení tohoto zákazu stanoveného v bodu 5.2.16 (obecné části **Všeobecných podmínek**) a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro **mobilní služby** (čl. 7 této části A zvláštní části **Všeobecných podmínek**) je rovněž důvodem pro omezení aktivního užívání **služby** nebo SIM karty **poskytovatelem**, popř. důvodem pro ukončení **smlouvy** nebo **Specifikace služby** (části **mobilní služby**) **poskytovatelem** dle bodu 16.4.1 (obecné části **Všeobecných podmínek**).

8.4 **Poskytovatel** je oprávněn smluvní pokuty vyúčtovat v samostatném vyúčtování nebo ve vyúčtování společně s **mobilními 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.

9. OPATŘENÍ PROTI ZNEUŽITÍ MOBILNÍCH SLUŽEB

9.1 **Účastník** se zavazuje po zjištění ztráty, odcizení či zneužití SIM karty nebo **služby** (části **mobilní služby**) poskytované prostřednictvím **mobilní sítě** neprodleně o této skutečnosti informovat **poskytovatele**, který nejpozději do čtyř hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo **služby** (části **mobilní služby**) poskytované prostřednictvím **mobilní sítě**. Totéž platí v případě podezření **účastníka** na zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

9.2 **Účastník** se zavazuje přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, zejména všech hesel, PIN a PUK, prostřednictvím kterých **poskytovatel** poskytuje **účastníkovi mobilní služby** (část **mobilní služby**), či jakýchkoliv jiných bezpečnostních kódů. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení se **účastník** zavazuje heslo či bezpečnostní kód neprodleně změnit.

9.3 V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty či prozrazení PUK kódu, vydá **poskytovatel účastníkovi** novou SIM kartu za cenu a podmínek stanovených v **ceníku služeb**.

9.4 Není-li ve **smlouvě**, nebo v **Popisu služby** stanoveno jinak, odpovídá za úhradu zneužitých **mobilních služeb účastník**, a to až do uplynutí 5 hodin od okamžiku, kdy toto oznámil **poskytovateli**. Totéž platí v případě zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

10. ZMĚNA SMLOUVY, SPECIFIKACE SLUŽBY NEBO PARAMETRŮ SLUŽBY

10.1 O změnu **smlouvy** nebo **Specifikace služby**, popř. její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“, nebo o změnu parametrů **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) může **účastník** požádat prostřednictvím kontaktního centra, webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek **poskytovatele**. **Poskytovatel** je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z technických důvodů, z důvodu **účastníkova** dluhu, při omezení či přerušování poskytování **mobilních služeb** nebo v průběhu výpovědní lhůty apod. Za změny **smlouvy** nebo **Specifikace služby**, popř. její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“, nebo za změny parametrů **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) prováděné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele**, jakož i za jiné úkony prováděné po přihlášení do tohoto portálu, nese plnou odpovědnost **účastník**. Podrobné podmínky a pravidla týkající se přístupu a práce ve webovém rozhraní (portálu) **poskytovatele** mohou být upraveny v příslušném dokumentu, se kterým bude **účastník** seznámen; **Účastník** se zavazuje dodržovat stanovené podmínky a pravidla pro přístup a práce ve webovém rozhraní (portálu) **poskytovatele**.

10.2 Změna **smlouvy** nebo **Specifikace služby**, popř. změna její přílohy „*Konfigurace SIM karet*“, nebo změna parametrů **mobilních služeb** (části **mobilní služby**), bude potvrzena ze strany **poskytovatele** provedením požadované změny, písemně nebo jakýmkoliv jiným vhodným způsobem, např. emailem nebo prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele**.

11. ÚDRŽBA SÍTĚ, POKRYTÍ SIGNÁLEM

11.1 **Poskytovatel** nebo **provozovatel mobilní sítě** je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu **mobilní sítě**, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti **mobilních služeb** (části **mobilní služby**). O tomto opatření bude **poskytovatel** přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat **účastníky**, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto **účastníky** předem zjistit.

11.2 Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování služeb prostřednictvím **mobilní sítě** jsou graficky znázorněny v orientační, pravidelně aktualizované mapě na www.gts.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení **poskytovatel** nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem **účastník** vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně **poskytovatele**. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo **účastníka** odstoupit (výpověď) od **smlouvy** nebo **Specifikace služby**.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

12.1 Není-li ve **smlouvě** stanoveno jinak, **poskytovatel účastníkovi** neodpovídá za škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou, odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo zneužitím **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) poskytovaných v **mobilní síti**, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, jednáním v rozporu se **smlouvou**, **Specifikací služby**. Podmínkami poskytování **platebních služeb**, dalšími smluvními dokumenty, podmínkami dalších **služeb** či právními předpisy, uvedením nesprávných údajů, například adres, nevyčerpáním volných jednotek, vadným poskytnutím a/nebo neposkytnutím (přerušením) poskytování **mobilní služby** (části **mobilní služby**), a to včetně **služeb** poskytovaných třetími stranami.

12.2 **Poskytovatel** neodpovídá za škodu, která **účastníkovi** vznikne v souvislosti s neobvykle vysokým provozem nebo s neobvyklým typem provozu u **mobilních služeb**, resp. v souvislosti s tím, že **poskytovatel** ne/přeruší z tohoto důvodu poskytování **mobilních služeb** či jiných (platebních) **služeb**.

13. ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

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

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 služeb**, 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 před dnem uplynutí doby trvání **Specifikace služby** písemně svou vůli 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 služeb**, tzn., že sjednaná doba určité trvání **Specifikace služby** uzavřené na dobu určitou, popř. minimální doba užívání **služby** u **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou, začíná běžet dnem zřízení **ICT služeb**.

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 vztahuje práva a povinnosti stanovené 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 důvodu porušení smluvních podmínek). Sjednaná doba určité trvání **Specifikace služby** se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování **ICT služeb** z důvodu na straně **účastníka**. Uhrazení dlužných peněžitých 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 výpovědět 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 úplaty poskytnout vyšší úroveň péče i těm **účastníkům**, kteří nespĺňují stanovená objektivní kritéria.

3.2 **Poskytovatel** neodpovídá za škodu, která **účastníkovi, uživateli** a/nebo třetími osobám 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 třetí 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

podmínek stanovených ve **Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceniku služeb**, a to 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.

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 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 jakýchkoliv 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 účastníkovi, 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 účastníkovi nejpozději do 31. března příslušného kalendářního roku. Toto navýšení nelze využít pro ceny za spotřebovanou elektrickou energii, které jsou účastníkovi 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 účastníkovi 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 účastníkovi s tím, že mezi doručením takového oznámení účastníkovi 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 jednostranně 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 poskytování stávajících **ICT služeb** 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 prodlužení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči **poskytovateli** déle než 3 měsíce, je **poskytovatel** oprávněn účastníkovi 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 **Ceniku 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 pokutu vyúčtovat v samostatném vyúčtování nebo ve vyúčtování společně s **ICT službami**. V takovém případě oddělí smluvní pokutu od ostatních účtovaných částek. Smluvní pokutu 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 služby**, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality **ICT služby**. **Poskytovatel** je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování **ICT služby** za podmínek uvedených ve **smlouvě** v souvislosti s plánovanou údržbou.

6.2 Účastník odpovídá za činnosti, které prostřednictvím **ICT služby** uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware a software v rámci **ICT služby**. Účastník se zavazuje, že nebude prostřednictvím **ICT služby** 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. útoků 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 služby** 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 bezpečnosti 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 služby** ze strany účastníka a dále je zejména oprávněn kdykoliv přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování **ICT služby**, 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 služby** je **poskytovatel** povinen účastníka bez prodlení informovat.

7. VLASTNICTVÍ A POUŽÍVÁNÍ SOFTWARE

7.1 Účastník je oprávněn instalovat na **ICT službu**, resp. užívat prostřednictvím poskytovatelových **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 služby**, popř. je předpoklad, že software instalovaný účastníkem může ovlivnit funkci (řádné poskytování) **ICT služby**, 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 služby**. **Poskytovatel** nenesse žádnou odpovědnost za poskytování **ICT služby** 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 služby** účastníkem či třetí osobou, je **poskytovatel** oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování **ICT služby účastníkovi** bez dalšího upozornění.

7.3 V případě **ICT služby** 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 služby účastníka** prostřednictvím profesionálního servisu **poskytovatele** (správa **služby**) až poté, co **poskytovatel** ověří dopad softwaru na poskytování **ICT služby** a souhlasí s instalací takového software v rámci **ICT služby**. **Poskytovatel** je oprávněn požadovat po účastníkovi úhradu ceny za dodatečnou instalaci software dle počtu hodin skutečně provedené práce (viz. hodinová sazba za provedenou práci v platném **Ceniku**

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Služby) v případě, že instalace softwaru v rámci **ICT služby** vyžaduje speciální péči a přípravu.

7.5 **Poskytovatel** nenesou vůči **účastníkovi** odpovědnost za dodávku softwaru, který **účastník** potřebuje k využívání **ICT služby** a za jehož instalaci odpovídá **účastník**. Rovněž tak **poskytovatel** nenesou 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 **účastníkovi** nebo **uživatelům** za jakoukoli škodu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využít.

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 zasilací 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 **poskytovateli**, 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 arbitrovi, 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.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

I. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

(Příloha č. 1 k všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9)

Maximální rychlost

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Velká trvající odchylka

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

II. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

(Příloha č. 2 k všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9)

Odhadovaná maximální rychlost

Odhadovaná maximální rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým

Velká trvalá odchylka

Za velkou trvalou odchylkou od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Velká opakující se odchylka

Za velkou opakující se odchylkou od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

V případě těchto odchylek má zákazník právo reklamovat sjednanou službu.

Nabídka tarifů

Tarif	Měsíční cena Kč	Rychlost v Mbps							
		Inzerovaná		Maximální		Běžně dostupná		Minimální	
		stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání
LOW - PAN	199	40	15	40	15	25	12	20	10
MINI	249	30	10	30	10	20	5	10	4
BASIC	299	35	12	35	12	24	7	12	5
MAX	333	40	15	40	15	30	10	20	8
UNI	444	25	10	25	10	15	8	10	7

Poznámka: Tarif LOW-PAN je určen jen pro bytové domy.

Roman Růžička - autorizovaný partner společnosti CETIN a.s.