

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY K POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2022

## Článek 1. Úvodní ustanovení

Společnost Telco Pro Services, a. s., se sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4 - Michle, IČO: 29148278, DIČ: CZ29148278, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18830 (dále také jen „**Poskytovatel**“), která je oprávněna poskytovat služby elektronických komunikací na základě oznámení komunikační činnosti učiněného na Český telekomunikační úřad (dále také jen „**ČTÚ**“), vydává tyto Všeobecné podmínky k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Podmínky**“).

Tyto Podmínky stanovují technické, provozní a ekonomické podmínky pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby a dalších služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné pevné komunikační sítě (dále jen „**Služby**“), zejména týkající se rozsahu a předmětu služby (objednávání, zřizování, cen a úhrad). Současně tyto Podmínky vymezují základní práva a povinnosti Telco Pro Services, a. s., jakožto Poskytovatele a také práva a povinnosti fyzických a právnických osob využívajících tyto služby (dále jen „**Účastník**“). V případě, že Smlouva obsahuje ujednání odchýlné od těchto Podmínek, má přednost ujednání obsažené ve Smlouvě.

Tyto Podmínky jsou vydané souladu s ustanovením § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a upravují vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem předmětných služeb.

**1.01** Poskytovatel a Účastník (jeho prostřednictvím i Uživatel) se při zřízení, využívání a zrušení služby zavazují dodržovat tyto Podmínky.

## Článek 2. Vymezení základních pojmů

**2.01 Ceník** je rozpis jednotlivých cen za Služby Poskytovatele, dostupný na Internetové stránce Poskytovatele, popřípadě na vyžádání u Poskytovatele.

**2.02 ČTÚ – Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

**2.03 Internetová stránka** – [www.telcoproservices.cz](http://www.telcoproservices.cz)

**2.04 Koncové zařízení** je zařízení schválené k připojení ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě, popř. označené mezinárodní značkou shody s uznanou technickou způsobilostí, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné služby elektronických komunikací.

**2.05 Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je koncovému uživateli poskytován přístup k veřejné síti elektronických komunikací.

**2.06 OKU** (ve Smlouvě uveden jako číslo smlouvy poskytovatele) - ověřovací kód účastníka je jedinečný identifikátor přidělený Účastníkovi Poskytovatelem, který je součástí Smlouvy.. Slouží k identifikaci Účastníka při žádosti o přenesení telefonního čísla a změně poskytovatele služby přístupu k internetu za splnění stanovených podmínek.

**2.07 Poskytovatel služby** elektronických komunikací je

společnost Telco Pro Services, a. s., se sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4 - Michle, IČO: 29148278, DIČ: CZ29148278, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18830.

**2.08 Podstatné porušení smlouvy** je úmyslné uvedení nesprávných identifikačních údajů, neplnění závazků vyplývajících ze Smlouvy a z těchto Podmínek a zneužití postavení Účastníka k obtěžování třetích stran.

**2.09 Pověřený zástupce smluvní strany** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat přílohy Smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle ustanovení § 430 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

**2.10 Reklamací** je uplatnění práv Účastníků, popř. Uživatelů služeb u Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování veřejně dostupné telefonní služby a komunikačních činností s touto službou souvisejících. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby.

**2.11 Shrnutí Smlouvy** – dokument, který v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 a odst. 6 ZoEK obdrží Účastník, který je v postavení spotřebitele, anebo Účastník, který Poskytovateli před uzavřením Smlouvy doloží, že jej lze považovat za mikropodnik, malý podnik nebo neziskovou organizaci dle příslušného Doporučení Evropské komise a zároveň se nezřekne svých práv, které mu plynou na základě ustanovení § 63 ZoEK.

**2.12 Síť elektronických komunikací** (dále jen „**Síť**“) jsou přenosové systémy, bez ohledu na to, zda jsou založeny na trvalé infrastruktuře nebo jsou centralizovaně kapacitně řízené, nebo nikoli, a popřípadě i spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně neaktivních síťových prvků, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí okružové nebo paketově komutovaných včetně internetu, mobilních sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na typ přenášené informace.

**2.13 Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací** (dále také jen „**Smlouva**“) je právním dokumentem, na jehož základě se uzavírá smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

**2.14 Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

**2.15 Soustavné opožděné placení** – zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.

**2.16 Soustavné neplacení vyúčtování ceny** – existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny.

**2.17 Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu na poskytování Služeb elektronických komunikací.

**2.18 Uživatel** je každý, kdo využívá Službu (např. člen rodiny).

### **2.19 Uvedení služby elektronických komunikací do provozu – uvolnění Služby pro její využití.**

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

**2.21 Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body sítě, která umožňuje uživateli používat zařízení připojené ke koncovému bodu sítě za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu a služby spojené s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy.

**2.22 Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě, nebo síť elektronických komunikací, jejíž prostřednictvím je poskytována služba šíření rozhlasového a televizního vysílání.

**2.23 Vyhláška o paušální náhradě** – vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

**2.24 ZoEK – zákon** č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

**2.25 Veřejná telefonní síť** je síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako je faksimilní a datový přenos.

**2.26 Žadatel** je fyzická nebo právnická osoba, požadující u Poskytovatele dohodnutým způsobem Službu.

**2.27 Závadou** se rozumí stav, který částečně nebo úplně znemožňuje využívat elektronické komunikační zařízení nebo Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.

### **Článek 3. Podmínky poskytování služeb, rozsah a územní vymezení poskytovaných služeb**

**3.01** Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s oznámením uvedeným v článku 1 těchto Podmínek a na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Součástí Smlouvy musí být tyto Podmínky, které podrobně upravují provozní a reklamační řád poskytovaných služeb. Služby jsou poskytovány v souladu s právními předpisy, opatřeními obecné povahy ČTÚ, případně dalšími, právně závaznými dokumenty.

**3.02** Rozsah plnění v rámci poskytovaných služeb vyplývá z těchto Podmínek a Smlouvy, případně dalších dokumentů, jež jsou uvedeny ve smlouvě jako její součást. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je poskytována nepřetržitě na celém území České republiky (dále také jen „**ČR**“), její poskytování je zabezpečeno v rámci veřejné komunikační sítě Poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací, a to i mimo území ČR.

### **Článek 4. Druhy telefonních hovorů, blokování čísel, popř. číselných řad na žádost účastníka**

**4.01** V rámci veřejně dostupné telefonní služby jsou poskytovány místní, dálkové a mezinárodní telefonní hovory.

**4.02** Poskytovatel zablokuje odchozí hovory na Účastníkem určená telefonní čísla (popř. řady telefonních čísel) na základě jeho písemné žádosti. Blokace je zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele. Pokud není blokace v ceníku uvedena, je prováděna bezplatně.

### **Článek 5. Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací – vznik Smlouvy**

**5.01** Fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o poskytnutí služeb elektronických komunikací nabízených Poskytovatelem, zažádá o poskytnutí vybrané služby. Žádost musí obsahovat přesnou specifikaci služby a musí být řádně podepsána oprávněnou osobou. Po ukončení místního technického šetření, jež skončí kladným výsledkem spočívajícím v možnosti zprovoznit službu elektronických komunikací, uzavře Poskytovatel s Žadatelem Smlouvu. Bude-li požadovaná služba elektronických komunikací využívána k poskytování další služby elektronických komunikací, doloží Žadatel oprávnění k poskytování této služby úředně ověřeným výpisem z obchodního rejstříku ne starším než tři měsíce a osvědčením ČTÚ o oznámení podnikání v elektronických komunikacích pro odpovídající komunikační činnost.

**5.02** Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených v žádosti či ve Smlouvě, Žadatel, popř. Poskytovatel, je tuto změnu povinen oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nenese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.

**5.03** Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Žadatelem vzniká dnem, kdy je Smlouva podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran. K uzavření Smlouvy se zpravidla využívají smluvní formuláře Poskytovatele.

**5.04** Poskytovatel může za účelem předcházení vzniku nesplacených pohledávek Žadatele nebo vymáhání soukromoprávních nároků Žadatele s využitím rodného čísla nebo identifikátoru platného v daném okamžiku/IČO zjišťovat informace o bonitě z registrů dlužníků např. ze sružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925.

**5.05** Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:

a) Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).

b) Podnikající právnická osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).

c) Nepodnikající osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.

**5.06** V případě, že Žadatel naplňuje definiční znaky mikropodniku či malého podniku dle Doporučení Komise

2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků, případně se jedná o neziskovou organizaci, doloží Žadatel tuto skutečnost čestným prohlášením společně s žádostí o uzavření Smlouvy.

a) Mikropodnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvahou (výkaz aktiv a pasiv společnosti) do 2 milionů EUR.

b) Malým podnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 50 zaměstnanci a ročním obrat nebo rozvahou do 10 milionů EUR.

c) Neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 OZ, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.

**5.07** Jakmile si Poskytovatel a Žadatel, který je fyzickou osobou či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, ujednají obsah Smlouvy, předá Poskytovatel Žadateli shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel učiní závaznou nabídku. Shrnutí Smlouvy poskytne Poskytovatel Žadateli, kteří před uzavřením smlouvy doloží své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, pokud se svého nároku na tento dokument výslovně nezřeknou.

**5.08** Poskytovatel může odmítnout návrh na uzavření Smlouvy v těchto případech:

a) Odmítne-li Žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek, popř. podmínek, specifikací, vydaných Poskytovatelem pro jednotlivé služby.

b) Nemá-li Žadatel vyrovnány veškeré pohledávky vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného stávajícího smluvního vztahu s Poskytovatelem.

c) Lze-li důvodně předpokládat, že Žadatel nebude smluvní podmínky dodržovat (prokazatelné porušování smluvních podmínek Poskytovatele v předchozím nebo jiném stávajícím smluvním vztahu s Poskytovatelem).

d) Žadatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů.

e) Žadatel odkázal na svoje obchodní podmínky, které svým obsahem odporují těmto Podmínkám.

f) Smluvní podmínky přijal Žadatel s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

g) Žadatel vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku.

h) Žadatel odmítl zřízení služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem. Např. Služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany Žadatele.

i) Poskytovatel ověřením databáze v registru dlužníků zjistí, že Žadatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho závazků v negativním registru klientů informací, a to bez ohledu na osobu věřitele.

**5.09** Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu na uzavření smlouvy.

**5.10** Bude-li Smlouva uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, Poskytovatel bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytne Účastníkovi písemné vyhotovení Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Účastníka.

**5.11** Ve Smlouvě budou specifikovány technické, provozní a ekonomické podmínky zřízení, poskytování a využívání služby. Smlouvou se definují vzájemná práva a povinnosti obou smluvních stran, majetkové sankce a náhrada škody při nedodržení smluvních podmínek, doba plnění a zánik smluvního vztahu, ochrana obchodního tajemství a další ujednání. Veškeré změny Smlouvy musí být prováděny písemnou formou, a to číslovanými dodatky ke Smlouvě anebo jejím přílohám podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

**5.12** Smlouva se uzavírá pro každou službu samostatně. Pouze v případě, že se poskytuje více služeb jednomu Účastníkovi, je přípustné uzavřít na poskytování těchto služeb jedinou Smlouvou. Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena výlučně písemnou formou (blíže viz ustanovení článku 21 těchto Podmínek).

## **Článek 6. Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací – změna Smlouvy**

**6.01** Žádosti o změnu poskytnuté služby se podávají výlučně písemnou formou. Poskytovatel provede změnu v co nejkratší době a Účastníkovi předá písemný protokol o změně včetně termínu, od kdy je požadovaná změna účinná.

**6.02** Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Účastníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu Smlouvy přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména žádost o změnu adresy umístění Služeb, pakliže to není technicky možné, existence dluhu, případy uvedené v článku 18 těchto Podmínek či požadavek na změnu v průběhu výpovědní doby.

**6.03** Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek informace o této změně na internetové stránce a informuje Účastníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek, a to např. prostřednictvím vyúčtování Služeb nebo e-mailu. V případě, že Účastníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Účastníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit.

**6.04** Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, změna Smlouvy nabyvá účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření dohody o změně Smlouvy. Pro objednání některých Služeb a kombinací Služeb může být požadováno ukončení původní Smlouvy a uzavření nové a/nebo další Smlouvy.

## **Článek 7. Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací – ukončení Smlouvy**

**7.01** Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran,



výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.

Ukončení ze strany Poskytovatele

**7.02** Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Účastníkovi zejména v následujících případech:

- a) Účastník uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné Údaje.
- b) Účastník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Poskytovatel Účastníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS, telefonická upomínka, poštovní upomínka, e-mail, případně jiný vhodný typ notifikace. Pokud Účastník nebude plnit dle první věty tohoto ustanovení ani v náhradní lhůtě plnění, má Poskytovatel rovněž právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Toto právo Poskytovatele se nedotýká práva Poskytovatele na náhradu škody a na smluvní pokutu, která je stanovena pro případ nesplnění povinností Účastníka ani v náhradní lhůtě pro splnění, jež je stanovena ve výši 5 000,- Kč za každý případ porušení. Smluvní pokuta může být ze strany Poskytovatele požadována na Účastníkovi i opakovaně až do celkové výše 15 000,- Kč za každý případ porušení. Smluvní pokuta dle tohoto ustanovení Podmínek se nezapočítává za náhradu škody.
- c) Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování služby.
- d) Účastník poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu.
- e) Účastník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskytovatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
- f) Na Účastníka byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení.
- g) Poskytovatel pozbyl oprávnění poskytovat Služby.
- h) Účastník neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména pokud Účastník neumožnil instalaci Koncového zařízení či jiného zařízení potřebného pro řádné poskytování Služeb.
- i) Poskytovatel může po zřízení koncového bodu a uvedení služby do provozu od Smlouvy odstoupit v případech, kdy Účastník vstoupil do likvidace, bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku Účastníka, na Účastníka byla vyhlášena nucená správa dle zvláštních právních předpisů, údaje uvedené Účastníkem ve smlouvě neodpovídají skutečnosti, popř. nebyly splněny nutné podmínky pro uzavření Smlouvy.
- j) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto Podmínek (zejména v případech uvedených v čl. 18 těchto Podmínek).

- k) Výpověď se pokládá za doručenou též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Účastník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Ukončení ze strany Účastníka

**7.03** Účastník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:

- a) Písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
- b) Písemnou výpovědí v případě jednostranné změny smluvních podmínek dle článku 6.03 těchto Podmínek ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže Účastník nové Podmínky nebude akceptovat. To neplatí v případě, kdy jsou pro Účastníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy a s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení změny Smlouvy Účastníkovi.
- c) Odstoupením od Smlouvy za podmínek dle článku 7.05 těchto Podmínek.

**7.04** Ukončení Smlouvy dle předchozího odstavce je Účastník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě. Ukončení Smlouvy zašle Účastník elektronicky na kontaktní e-mail Poskytovatele nebo poštou na adresu Poskytovatele. Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, kdy došlo k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele a zároveň je Účastník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je Účastník povinen učinit způsobem dle předchozího odstavce. V případě, že Účastník ve Smlouvě výslovně požádal o zahájení poskytování Služeb ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy a zároveň již byla Účastníkovi zřízena aktivace Koncového zařízení, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy a aktivací poplatku v plné výši, a to do 7 dnů ode dne zaslání konečného vyúčtování Účastníkovi.

**7.05** Ukončení Smlouvy ze strany Účastníka v souladu s článkem 7.03 písm. b a článkem 7.05 článku Podmínek (s výjimkou výslovné žádosti o zahájení poskytování Služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy) není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele požadovat úhradu jakýchkoli závazků Účastníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy.

**7.06** Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka, který je v postavení spotřebitele, podnikající fyzické osoby, a případně rovněž mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, pakliže byl o této skutečnosti informován, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou.

**7.07** Při zániku Smlouvy je Účastník povinen na vlastní náklady vrátit Poskytovateli pronajaté či vypůjčené Koncové zařízení ve stavu odpovídajícím jeho řádnému užívání, tzn. nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství na adresu Poskytovatele. Při manipulaci s Koncovým zařízením je Účastník povinen

postupovat v souladu s pokyny Poskytovatele. V případě porušení povinností dle tohoto článku vzniká Poskytovateli právo na náhradu škody. Je-li Koncové zařízení pronajato, nájemní vztah vč. povinnosti hradit nájemné nezankne, dokud Účastník Poskytovateli písemně neoznámí, že zařízení je zničeno, poškozeno či že nevrátí, nebo dokud Poskytovatel nájemní smlouvu nevypraví.

**7.08** Žadatel o zřízení může v době od uzavření Smlouvy do doby zřízení koncového bodu a uvedení služby el. komunikací do provozu odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Je však povinen uhradit Poskytovateli náklady prokazatelně vynaložené na přípravu uvedení služby elektronických komunikací do provozu a již provedené práce.

**7.09** Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování služby.

**7.10** Smlouva může být uzavřena pouze v písemné formě. Pokud je Smlouva uzavřena se spotřebitelem pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy.

**7.11** Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje např. uskutečnění odchozího volání nebo uskutečnění datového spojení. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde k navrácení Smlouvy do stavu před změnou, a to k datu doručení odstoupení. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně na adresu sídla Poskytovatele uvedenou v čl. I.

## Článek 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

**8.01** Poskytovatel je povinen:

a) Poskytovat po uzavření příslušné Smlouvy Účastníkovi službu v rozsahu a za podmínek Smlouvy stanovených (od předání po dobu trvání smlouvy), a to nepřetržitě (není-li zákonem o elektronických komunikacích stanoveno jinak).

b) Na žádost Účastníka provést změnu služby v souladu s platnými smluvními podmínkami a těmito Podmínkami.

c) Oznámit Účastníkovi změny, které budou v těchto Podmínkách provedeny, a to nejpozději ve lhůtě 1 (jeden) měsíc před předpokládanou účinností těchto změn. Zároveň informovat Účastníka o právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat, pokud se změny týkají specifikace poskytované služby, nabídky servisních služeb a zákaznické podpory, cen služeb, vyúčtování, doby platnosti smlouvy, podmínek pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek, reklamací, smluvních pokut a sankčních ustanovení, náhrady škody a vrácení peněz při nedodržení kvality služeb, řešení sporů o předmětu smlouvy, způsobu vyrozumění Účastníka o změně smlouvy, opatření v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě a bezpečnosti služby, ceny za přenesení čísla, výši úhrady při předčasném ukončení smlouvy na dobu určitou, ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení účastníkovi, včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

d) Udržovat elektronické komunikační zařízení, určené k poskytování služeb elektronických komunikací, v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno kvality poskytované služby stanovené oprávněnými a platnými normami.

e) Odstraňovat závady a poruchy znemožňující provoz služeb operativně, zpravidla však v přenosovém systému do 24 (dvacet čtyři) hodin od nahlášení poruchy, v ostatních případech do 5 (pět) pracovních dnů. V případě rozsáhlých poruchových stavů (živelní katastrofy, jiné neovlivnitelné události) bez časového omezení. Bude-li to technicky možné, odstraňovat závady ve stejné lhůtě i v tom případě, kdy je porucha přenosu způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Rozsáhlé poruchové stavy jsou poruchy na přenosových optických trasách, vzniklé bez zavinění Poskytovatele (přerušením optické trasy, např. přetřesením zemnicího lana s optikou, poškození stožáru vedení vysokého napětí, na kterém jsou zemnicí lana s optickými kabely umístěna), ke kterým došlo působením větru, námrazy, pohybem terénu, přírodní či dopravní katastrofou, teroristickým útokem, či jiným neovlivnitelným způsobem. Pokud se nahlášená porucha nebo závada nenachází na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli sítě, který zajišťuje připojení Účastníka ke komunikační síti.

f) Umožnit Účastníkovi seznámit se s Podmínkami poskytovaných služeb a s jejich případnými změnami na internetové stránce, popřípadě na vyžádání u Poskytovatele.

g) Umožnit všem koncovým uživatelům veřejné telefonní sítě přístup k operátorským službám a nejméně k jedné informační službě o telefonních číslech účastníků všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

h) Bezplatně umožnit

- hlášení poruch prostřednictvím sítě Poskytovatele,
- informace prostřednictvím automatických hlásek, které informují volajícího účastníka o změnách účastnických čísel v jeho síti,
- volání na čísla tísňového volání.

i) Zajistit službu identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání na žádost Účastníka a na jeho náklady.

j) Zajistit poskytování služeb, a to:

- identifikace volajícího,
- multifrekvenční tónová volba.

k) Zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě a o nově zaváděných službách na Internetové stránce, popřípadě na vyžádání u Poskytovatele.

l) Zajistit důvěrnost komunikací a chránit provozní, lokalizační a osobní údaje Účastníků či Uživatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací, která při poskytování služby získal.

**8.02** Poskytovatel služby je oprávněn:

a) Omezit, přerušit nebo zastavit poskytování služby na nezbytně nutnou dobu v případech předpokládaných platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, z provozních nebo technických důvodů, zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě, v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služeb nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí příslušných státních

orgánů v období krizových situací nebo krizového stavu (přírodní nebo jiné katastrofy, branná pohotovost státu, ekologické havárie), nebo v důsledku jiného důležitého veřejného zájmu.

b) Omezit aktivní přístup k poskytované službě nebo ukončit smluvní vztah v případech dle ustanovení článku 7.02 těchto Podmínek, pokusu o zkrácení Poskytovatele o úhrady za služby, zneužívání stanice (služeb), změni-li, nebo poškodí-li Účastník svévolně technické zařízení veřejné sítě Poskytovatele, připojí-li neschválené koncové zařízení, neoznámí-li změny identifikačních údajů nezbytných např. pro fakturaci za poskytnuté služby, neumožní-li přístup zaměstnancům (smluvním partnerům) ke koncovému bodu sítě či smluvně pronajatému, popř. udržovanému koncovému zařízení.

c) Rozhodnout o způsobu zřízení služby ve vztahu k požadavkům Účastníka.

d) Požadovat po Účastníkovi doložení nezbytných dokladů pro uzavření Smlouvy.

e) Měnit a doplňovat Podmínky, Smlouvu a Ceník služeb.

f) Stanovit způsob úhrady cen za poskytnuté služby.

g) Kontrolovat připojené koncové zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

h) V případě, že schválené, či uznané koncové zařízení způsobuje poškození či rušení veřejné komunikační sítě, nebo narušuje její funkčnost, může být toto koncové zařízení odpojeno, nebo odmítnuto jeho připojení nebo může být vyřazeno z provozu.

i) Neprodleně odpojit koncové zařízení v případě rušení, nebo ohrožení provozu veřejné komunikační sítě koncovým telekomunikačním zařízením ve vlastnictví Účastníka. Zároveň bude tato skutečnost Poskytovatelem bezodkladně oznámena ČTÚ.

j) Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

k) Poskytovatel je oprávněn vstupovat do prostor, kde je umístěno elektronické komunikační zařízení určené k poskytování služeb elektronických komunikací za účelem obsluhy, údržby a odstraňování závad a poruch zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.

l) Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel níže uvedené postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě:

- systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení s tuzemskými operátory,

- garanci deklarované přenosové kapacity v síti Poskytovatele. U služeb, kde není maximální přenosová kapacita garantována, je tato skutečnost uvedena spolu s údajem o použitém stupni agregace; přičemž tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

## Článek 9. Práva a povinnosti Účastníka

**9.01** Účastník je povinen:

a) Využívat služby elektronických komunikací pouze způsobem, který je v souladu s těmito Podmínkami a pokyny Poskytovatele.

b) Předložit Poskytovateli na jeho žádost podklady potvrzující jeho důvěryhodnost, případně oprávnění k poskytování služeb

elektronických komunikací (např. osvědčení ČTÚ, výpis z obchodního rejstříku ne starší tří měsíců apod.).

c) Oznamovat Poskytovateli písemně a bez zbytečného odkladu po celou dobu využívání služby veškeré změny identifikačních údajů, a to zejména adresy bydliště nebo sídla, názvu či jména, právní formy, telefonního nebo bankovního spojení, DIČ, a dále skutečnosti významné pro stanovení režimu daně z přidané hodnoty (dále jen DPH) dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále také jen „zákon o DPH“), zejména skutečnost, že Účastník se v průběhu využívání služby stane či již stal či přestal být osobou registrovanou k dani dle zákona o DPH, v platném znění, resp. skutečnost, že Účastník v průběhu využívání služby začne či již začal či přestal využívat služby poskytované Poskytovatelem při poskytování svých služeb jiným osobám, zejména konečným spotřebitelům.

d) Zajistit veškerá možná opatření k zabránění jakémukoliv zneužití služby třetími osobami (včetně zničení, poškození nebo ztráty zařízení Poskytovatele).

e) Nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze Smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

f) Vrátit veškerá zařízení poskytnutá Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. dotčené služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele.

g) Uhradit Poskytovateli náklady spojené se zřízením nebo změnou služby v případě nesplnění podmínek stanovených pro zřízení nebo změnu služby v souladu s Ceníkem.

h) Zajistit důvěrnost komunikací a chránit provozní, lokalizační a osobní data Účastníků, či Uživatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací, o kterých se při využívání služby dozvěděl.

i) Zajistit a předložit Poskytovateli na jeho výzvu písemné kladné prohlášení vlastníka objektu, v němž budou služby poskytovány (souhlas s umístěním vedení a nezbytných elektronických komunikačních zařízení).

j) Nepřipojovat k zařízení Poskytovatele elektronická komunikační zařízení nespĺňující technické požadavky stanovené zvláštními právními předpisy (zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů a Nařízení vlády č. 426/2016 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiová zařízení).

k) Platit řádně a včas ceny za poskytnuté služby, jakož i uhradit Poskytovateli případné sankce a ceny za opodstatněné zaslání upomínky. Účastník je povinen uhradit za poskytnutou službu elektronických komunikací cenu dle platného Ceníku služeb Poskytovatele. Účastník odpovídá za uhrazení ceny ve stanoveném termínu a v úctované výši, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.

l) Pokud není písemnou dohodou mezi Poskytovatelem a Účastníkem výslovně stanoveno jinak, termínem stanoveným pro úhradu ceny je termín 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od doručení vyúčtování Účastníkoví.

m) Účastník se zavazuje zajistit Poskytovateli neomezený a nepřetržitý přístup Poskytovatele do prostor, kde je umístěno elektronické komunikační zařízení určené k poskytování služeb elektronických komunikací dle této Smlouvy za účelem obsluhy, údržby a odstraňování závad a poruch zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.

n) Neprovádět změny na Koncových zařízeních či jakkoliv jinak zasahovat do Koncových zařízení.

## 9.02 Účastník je oprávněn:

- a) Využívat služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím technickým a provozním možnostem a podmínkám dohodnutým ve Smlouvě, požadovat změny Smlouvy a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služeb a účtovaným cenám.
- b) Obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi.
- c) Ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy.
- d) Požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a dalších informací potřebných k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací.
- e) Využívat Síť v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.

## Článek 10. Podmínky zřízení, překládání, přemístění účastnických stanic

**10.01** Telefonní stanice je zřízena uvedením koncového bodu do provozu a jeho převzetím Účastníkem, případně jím pověřenou osobou.

**10.02** Způsob realizace a průběh přípojného vedení při zřízení, příp. změnách, určuje Poskytovatel.

**10.03** Přípojné vedení včetně koncového bodu, zřízené Poskytovatelem, je majetkem Poskytovatele, pokud se nejedná o přístup přes síť elektronických komunikací jiného operátora.

**10.04** Každá telefonní stanice obdrží v souladu s číslovacím plánem účastnické číslo, které určuje Poskytovatel. Poskytovatel může přidělené účastnické číslo v nutných provozních a technických případech změnit, přičemž o této změně musí upozornit Účastníka nejméně 30 (třicet) dnů předem. Účastník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, které mu změnou čísla vzniknou.

**10.05** Na žádost Účastníka může Poskytovatel za úhradu změnit účastnické číslo, jsou-li k tomu závažné důvody a Účastník může požádat za úhradu i o vlastní výběr z volné kapacity účastnických čísel.

**10.06** Poskytovatel zřizuje nebo překládá telefonní stanice do 60 (šedesáti) dnů ode dne uzavření Smlouvy (ode dne její změny).

**10.07** Uvedená lhůta neplatí, bylo-li s žadatelem písemně dohodnuto jinak.

**10.08** Poskytovatel zřizuje nebo překládá telefonní stanice dle svých provozních a technických možností při dodržení časového pořadí, v němž o ně bylo požádáno, ve lhůtě dle bodu 10.06 těchto Podmínek.

**10.09** Telefonní stanici lze na základě písemného požadavku Účastníka přeložit nebo přemístit (přemístěním se rozumí umístění stanice na jiné místo v rámci jedné budovy, či v rámci jednoho pozemku téhož vlastníka, jako bylo původní umístění) na jiné místo

v rámci veřejné komunikační sítě provozované Poskytovatelem. Předpokladem je, že Účastník je oprávněným uživatelem a vlastníkem prostor, kam má být stanice přeložena (a u stanic nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti).

**10.10** Zřízení, přeložení nebo přemístění hlavní telefonní stanice se provádí za úhradu dle Ceníku.

## Článek 11. Ceny a platby

**11.01** Ceny služeb jsou uvedeny ve smlouvě a v Ceníku služeb Poskytovatele, (v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění) platném ke dni podpisu Smlouvy (dále jen Ceník služeb Poskytovatele nebo Ceník).

Platný Ceník poskytovaných služeb je k dispozici na Internetové stránce popřípadě na vyžádání u Poskytovatele.

## Článek 12. Platební podmínky

**12.01** Poskytovatel služby vystaví po ukončení měsíčního zúčtovacího období vyúčtování v členění dle Opatření ČTÚ č. OOP/3/07.2005-4, které má náležitosti daňového/účetního dokladu, k úhradě částky ve výši ceny služeb poskytnutých v tomto období.

**12.02** Poskytovatel vyznačí ve vyúčtování zúčtovací období, ne delší 90 (devadesáti) dnů a zároveň zajistí vystavení vyúčtování do 15 (patnácti) dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

**12.03** Poskytovatel na vyžádání Účastníka, popř. Uživatele, poskytne službu Podrobný výpis hovorů uskutečněných z jeho telefonní stanice.

**12.04** Účastník služby uhradí vyúčtovanou částku nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od doručení vyúčtování, pokud se smluvní strany ve Smlouvě nedohodnou jinak. Platba se provede bezhotovostním bankovním převodem z bankovního účtu plátce na číslo účtu příjemce (tj. Poskytovatele).

**12.05** V případě, že Účastník nezaplatí vyúčtování ve lhůtě její splatnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.

**12.06** V případě, že Účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, postupuje se dle ustanovení bodu 7.02 písmeno b) a písmeno d) Podmínek.

**12.07** Poskytovatel provádí vyúčtování následujícím způsobem:

a) Jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění Účastníkem v prvním následném vyúčtování.

b) Pravidelné (paušální) poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období.

c) Poplatky za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pravidelné (paušální) poplatky za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poplatek za jeden den zúčtovacího období násobený délkou neúplného zúčtovacího období. Poplatek za jeden den se vypočte jako příslušná výše pravidelného poplatku vydělená skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.

**12.08** Pravidelné (paušální) poplatky za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo dalších služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Poplatky za



provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo dalších služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné (paušální) poplatky nebo poplatky za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení příslušné služby.

**12.09** Smluvní strany se zavazují v případě nejasností nebo rozporů ohledně režimu DPH jednotlivých daňových dokladů vystavených za poskytnutou službu elektronických komunikací vzájemně spolupracovat a v případě potřeby poskytnout náležitá vysvětlení, zejména v případě šetření ze strany správce daně. V případě neakceptování režimu DPH nebo jiných zjištění ze strany správce daně jsou smluvní strany povinny postupovat dle těchto zjištění a neprodleně provést opravy dotčených daňových dokladů.

### Článek 13. Platby při zřizování nebo rušení služby

**13.01** Poskytovatel je oprávněn při zřízení služby vyúčtovat cenu sjednanou při uzavírání Smlouvy dle platného Ceníku (jedná-li se o ceny regulované, v rámci těchto regulovaných cen), zahrnující náklady spojené s přípravou a realizací služby.

**13.02** Jestliže Účastník odstoupí od Smlouvy a ze strany Poskytovatele služby již započaly práce spojené se zřízením služby, je Účastník služby povinen zaplatit Poskytovateli služby prokazatelné náklady s tímto spojené, oceněné cenou sjednanou ve Smlouvě.

**13.03** Cenou sjednanou se pro účely těchto Podmínek rozumí cena sjednaná mezi Poskytovatelem a Účastníkem služby podle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění a vyhlášky č. 450/2009 Sb., kterou se provádí zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a odpovídající platnému Ceníku služeb Poskytovatele.

### Článek 14. Hlášení poruch nebo závad a řešení reklamací

**14.01** Pokud bylo službu možno využít jen částečně, anebo vůbec, a to z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkům, popř. Uživatelům, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby anebo jejího vadného poskytnutí.

**14.02** Zjistí-li Účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby (služeb), ohlásí tuto skutečnost bezodkladně na kontaktní místo nebo osobu, určené Poskytovatelem ve Smlouvě, nebo písemně (i elektronicky) na adresu uvedenou ve Smlouvě.

**14.03** Vadou datové služby se rozumí změna v poklesu výkonu rychlosti stahování či odeslání pod 60 % inzerované rychlosti, a to na souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvající odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát na souvislou dobu delší než 3,5 minuty (velká opakující se odchylka). Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odeslání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projevuje zhoršením kvality videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odeslání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

**14.04** Hlášení o závadě musí obsahovat zvláště:

a) identifikaci Účastníka, tj. příjmení, popř. název obchodní firmy, IČO, popř. číslo Smlouvy,

b) identifikaci místa závady a popis závady (telefonní číslo stanice, číslo okruhu apod.),

c) datum a čas vzniku závady,

d) jméno a příjmení osoby, která je zástupcem Účastníka a spojení (telefon, e-mail).

**14.05** Poskytovatel odstraní poruchu nebo závadu dle článku 8, odstavce 8.01 písm. e) těchto Podmínek.

**14.06** Reklamáce se může týkat:

a) výše vyúčtované ceny,

b) rozsahu a kvality poskytované služby.

**14.07** Reklamací uplatní Účastník služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování písemně na adresu sídla Poskytovatele – Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4, popř. prostřednictvím určené kontaktní osoby Poskytovatele, nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem na adresu servicedesk@cez.cz. Pokud Účastník zjistí aktuální změnu výkonu datové služby, která by mohla zakládat její vadu, je pro zabezpečení práv Účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 841 842 843 a Poskytovatel tak mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby.

**14.08** Reklamáce musí obsahovat zejména tyto údaje:

a) Identifikaci Účastníka a Smlouvy,

b) Předmět reklamáce,

c) Podpis oprávněného zástupce Účastníka nebo oprávněného zástupce k podání reklamáce.

**14.09** Reklamací proti výši vyúčtované částky za poskytované služby je Účastník služby povinen podat písemně nejpozději do 2 (dvou) měsíců po doručení vyúčtování, přičemž podání reklamáce proti výši vyúčtované částky nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit vyúčtování do dne splatnosti uvedeného na tomto vyúčtování.

**14.10** Reklamací proti kvalitě služby je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele písemně nejpozději do 2 (dvou) měsíců od zjištění závady.

**14.11** Reklamáce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících technické nebo administrativní složitosti uplatněné reklamáce. Účastníkovi může být na základě žádosti uznán odklad platby.

**14.12** Jednoduché případy bez nutnosti technického šetření budou řešeny do 30 (třiceti) kalendářních dnů.

**14.13** Složitější případy reklamací, vyžadující technické šetření Poskytovatel řeší do 30 (třiceti) kalendářních dnů a v případě projednání se zahraničním provozovatelem do 60 (šedesáti) dnů.

**14.14** Pro zjišťování výkonu datové služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým komunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

**14.15** V případě, že bude reklamáce poskytovaných služeb shledána oprávněnou, bude postupováno následujícím způsobem:

- Za určení počátku závady se považuje čas ohlášení závady Účastníkem, pokud není Poskytovateli známa skutečná doba vzniku závady. Konec závady je okamžikem obnovení služby.

- Je-li vada odstranitelná, Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v

souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

- V případě, že je vada neodstranitelná, mají Účastník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději třicet dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace Účastníkovi. Odstoupení od Smlouvy je vůči druhé straně Smlouvy účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy.
- Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby Účastník nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození účastnické linky.

**14.16** Vrácení případného přeplatku se provede na základě dobropisu v následujícím vyúčtování.

**14.17** Veškerá podávání a vyřizování reklamací a stížností Účastníka k poskytovaným službám se Poskytovatel zavazuje služby posuzovat a řešit podle těchto Podmínek.

**14.18** V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace služeb ze strany Účastníka je Účastník oprávněn podat po doručení výsledku reklamačního řízení námitku u místně příslušného správního orgánu (oblastní odbor ČTÚ), jehož adresa je uvedena ve sdělení o vyřízení reklamace.

**14.19** Poskytovatel je povinen seznámit Účastníka se způsobem uplatňování stížností při případném nedodržení sjednaných kvalitativních parametrů poskytované služby ze strany Poskytovatele a se způsobem vyřizování stížností.

**14.20** Poskytovatel odpovídá pouze za svou síť elektronických komunikací. Neodpovídá za tu část sítě, která je ve vlastnictví Účastníka nebo Uživatele, pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak. V případě, že se reklamační bude vztahovat k síti jiného operátora, bude ji s tímto operátorem Poskytovatel řešit.

#### **Článek 15. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

**15.01** Poskytovatel zpracuje a předá údaje, které Účastník odsouhlasil, pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejně dostupné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu.

**15.02** Telefonní stanice je v telefonním seznamu uvedena jednou, abecedně, podle příjmení a jména, obchodního jména (názvu) Účastníka s adresou a účastnickým číslem. Více stanic sériově zapojených anebo velkosérie (PbÚ) se uvádí jedním přípojným číslem, anebo všemi přímými čísly, které Účastník žádá uvést.

**15.03** Pro tento účel jsou osobními údaji Účastníka jeho jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo Účastníka u Poskytovatele a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby též adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji Účastníka jsou jeho obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny Účastníka u Poskytovatele a adresa elektronické pošty.

**15.04** Poskytovatel je oprávněn upravit text zadaný Účastníkem tak, aby neodporoval právním předpisům a nezneshadňoval orientaci.

**15.05** Změnu v údajích lze provést v případě, je-li tento požadavek předán Poskytovateli do termínu uzávěrky prací na vydání telefonního seznamu.

**15.06** Pokud si Účastník přeje být kontaktován za účelem marketingu, může tuto skutečnost u svých osobních údajů uvést,

**15.07** Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si účastník přeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné.

**15.08** Změnu čísla stanice je ze strany Poskytovatele bez souhlasu Účastníka možné provést jen z naléhavých technických důvodů nutných pro řádné poskytování služeb. Změnu lze provést až po informování Účastníka o tomto kroku.

#### **Článek 16. Zachování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů Účastníků**

**16.01** Každý, kdo se dozví informace o skutečnostech, které jsou předmětem důvěrnosti komunikací, je povinen zachovávat o nich mlčenlivost.

**16.02** Osobními údaji Účastníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Účastníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Účastníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Účastníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).

**16.03** Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, způsob přístupu ke Službě, identifikaci Koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).

**16.04** Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu Sítě, ke kterému je Koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).

**16.05** Poskytovatel vede databázi obsahující Osobní údaje a zpracovává Provozní a Lokalizační údaje Účastníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem s Účastníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovanými prostředky a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků.

**16.06** Aby Poskytovatel mohl plnit své povinnosti ze Smlouvy, povinnosti uložené právními předpisy a mohl chránit své oprávněné zájmy, zpracovává Poskytovatel osobní, organizační, provozní údaje a jiné informace o Účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v souladu s relevantními českými právními předpisy, nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen „Nařízení“, zejména v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a ustanovení § 87 a násl. zákona o elektronických komunikacích. Proti zpracování

osobních údajů na základě oprávněných zájmů Poskytovatele má Účastník právo kdykoliv podat námitku. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele příp. mohou být poskytnuty od Poskytovatele na základě žádosti Účastníka. Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Účastníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozoru orgánu dle čl. 33 Nařízení.

**16.07** Poskytovatel je dle § 90 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích oprávněn předávat jiným poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a poskytovatelům poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o Účastnících, které jsou jinak předmětem důvěrnosti komunikací, a které souvisí s poskytováním služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování služeb.

**16.08** Poskytovatel je oprávněn dle § 90 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích předávat jiným provozovatelům sítí elektronických komunikací a jiným poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o Účastnících dle bodu 16.06 těchto Podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí Soustavné opožděné placení nebo Soustavné neplacení vyúčtování ceny.

**16.09** Poskytovatel je dle §41 zákona o elektronických komunikacích povinen zpřístupnit data, týkající se jména, příjmení, názvu, adresy a čísla telefonní stanice Účastníka, popř. obchodní firmy, sídla, či místa podnikání Účastníka, popř. Uživatele, veřejnosti a ostatním poskytovatelům služeb elektronických komunikací pro účely uveřejnění v telefonních seznamech, jejichž vydávání zabezpečují třetí subjekty, pokud Účastník písemně nevyloučil uveřejnění těchto dat. Poskytovatel je rovněž povinen sdělovat pracovištím pro příjem tísňových volání identifikační údaje o stanici a je povinen poskytnout i další informace, je-li to nezbytné v zájmu ochrany života, zdraví a majetku s označením Účastníků, kteří výslovně vyloučili uveřejnění těchto údajů.

**16.10** Poskytovatel vymaže údaje Účastníka ze své databáze po ukončení Smlouvy a po vypořádání všech vzájemných práv a povinností.

**16.11** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje, které zpracovává na základě plnění Smlouvy, po dobu trvání této Smlouvy. Tyto Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následně po dobu tří let po skončení Smlouvy, a to z důvodu ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, jako podklad pro případ reklamačního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu deseti let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Účastníkovi do doby rozhodnutí sporu o reklamaci Poskytovatelem nebo ČTÚ podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během níž může být Vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.

**16.12** Účastník je povinen písemně oznámit Poskytovateli jakoukoli změnu údajů, které Poskytovateli dříve poskytl, a to nejpozději do 7 (sedmi) kalendářních dnů poté, co taková změna nastala. Na žádost Poskytovatele je povinen uvedené změny doložit.

**16.13** Účastník je oprávněn udělit Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu jméno a příjmení, bydliště či adresa umístění služeb, telefon a e-mailová adresa pro obchodní a marketingové účely Poskytovatele, především za účelem přímého marketingu včetně profilování. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely je Účastník

oprávněn kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů se nedotýká těch údajů, které Poskytovatel zpracovává na základě jiného právního důvodu.

**16.14** Účastník bere na vědomí, že jeho Osobní údaje mohou být v souladu s Nařízením zpracovávány třetími subjekty. Poskytovatel předává zpracovatelům údaje Účastníků pouze na základě řádně uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a po prokázání jejich technické způsobilosti k zabezpečení těchto údajů před ztrátou, neoprávněným přístupem nebo jiným neoprávněným nakládáním.

## Článek 17. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

### 17.01 Odpovědnost Poskytovatele:

- 1) Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení jiných právních povinností než uvedených ve Smlouvě pouze v případech, kdy k takovému porušení došlo zaviněním Poskytovatele. Tuto prokázanou škodu je Poskytovatel povinen uhradit ve skutečné výši, max. však ve výši 50.000, – Kč (padesát tisíc korun českých).
- 2) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti Sítě.
- 3) Poskytovatel není odpovědný za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, či vadné poskytnutí služby či poskytnutím služby pouze v omezeném rozsahu.
- 4) Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Účastníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovacího jména, ověřovacího kódu účastníka či hesla).
- 5) V případě neposkytnutí služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost neodkladně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu služby. Poskytovatel není povinen hradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby.

### 17.02 Odpovědnost Účastníka:

- 1) Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
  - a) Porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak.
  - b) Použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě.
  - c) Ztrátu, zničení nebo poškození (s výjimkou běžného opotřebení) pronajatého nebo vypůjčeného Koncového zařízení Poskytovatele. včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.
  - d) Neoprávněného zásahu do Koncového bodu Sítě, Koncového zařízení nebo jiného zařízení Poskytovatele. Tuto škodu je Účastník povinen uhradit ve skutečné výši, max. však ve výši 50.000, – Kč (padesát tisíc korun českých).



- e) Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit Poskytovateli veškeré závady, které zjistí na zařízení Poskytovatele.
  - f) Účastník a také Uživatel odpovídají za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí Poskytovatelovo písemné upozornění pokračují v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
  - g) Nárok Poskytovatele na úhradu smluvních pokut nevylučuje nárok na úhradu náhrady škody v plné výši způsobené škody.
  - h) Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle předchozích bodů, zaplatí Účastník náhradu škody v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 2) Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Účastník má rovněž právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.
- 3) Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady dle odst. 2 tohoto čl. Podmínek:
- a) Účastník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamační zpráva ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;
  - b) V případě, že je reklamační zpráva shledána jako důvodná, je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který účastník požaduje paušální náhradu uhradit;
  - c) Poskytovatel uhradí Účastníkovi paušální náhradu na účet Účastníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu;
  - d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za Účastníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.
- 4) Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění Vyhlášky o paušální náhradě.
- 5) V případě, že Účastník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení úhrady za předčasné ukončení Smlouvy na dobu určitou, a to:
- a) pokud je Účastník spotřebitelem nebo podnikajícím fyzickou osobou a Smlouva je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše úhrady určena jako jedna dvacitina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacitina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby

trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání Smlouvy), kdy výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání Smlouvy;

- b) Pokud je Účastník právnickou osobou, je výše úhrady určena součtem pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy).

## Článek 18. Omezení a přerušení poskytování služeb

**18.01** Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- a) Účastník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem.
- b) Vznikne-li podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby.
- c) Dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy nebo porušování obecně závazných právních předpisů ze strany Účastníka (zejména používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítě).
- d) Nejsou-li Účastníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Účastníkovi mohly být poskytovány Služby.
- e) Nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom.
- f) Nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu.
- g) Na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu.

**18.02** Poskytovatel je rovněž oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy Sítě a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.

**18.03** Poskytovatel je oprávněn poskytování Služeb dočasně včetně fakturace přerušit, a to na základě písemné a odůvodněné žádosti Účastníka, avšak pouze v případě, kdy tato žádost bude zaslána Poskytovateli v dostatečném předstihu nejméně 45 dní před požadovaným přerušením Služby.

**18.04** Přerušení nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou (s výjimkou předchozího odstavce tohoto článku těchto Podmínek), tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele. V případě znovuoobnovení poskytování Služeb, které byly omezeny nebo přerušeny z důvodu straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivního poplatku dle příslušného Ceníku.

**18.05** Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením nebo přerušením Služeb dotčeno. Oprávnění Účastníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

## Článek 19. Přenositelnost čísel a změna poskytovatele služby přístupu k internetu



**19.01** Přenositelnost telefonního čísla (k tomu blíže ustanovení § 34 ZoEK) a změna poskytovatele služby přístupu k internetu (k tomu blíže ustanovení § 34a ZoEK) zajišťuje příslušný poskytovatel zajišťující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy a podmínkami stanovenými v odst. 19.02 těchto Podmínek.

**19.02** Podmínky přenesení telefonního čísla:

- 1) Žadatel nebo Účastník může bezplatně požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele („**přijímající poskytovatel**“). Pro přenesení čísla je třeba, aby Účastník přijímajícímu poskytovateli služby v souladu s jeho smluvními podmínkami poskytl v žádosti především: telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „**OKU**“), den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout, identifikační údaje opouštěného poskytovatele a popřípadě na žádost Poskytovatele prokázat svoji totožnost. Účastník má možnost využít k autorizaci přenesení telefonního čísla i tzv. číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb (dále jen „**ČVOP**“) místo OKU. ČVOP obdrží Účastník na základě jedné ukončující Účastnickou smlouvu (podáním platné výpovědi) u opouštěného poskytovatele.
- 2) Přijímající poskytovatel služby po podání Žádosti zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje Účastníka o dni, ke kterému přenos telefonního čísla proběhne. Den přenesení čísla je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem. Přijímající poskytovatel spolu s opouštěným poskytovatelem zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 3) Přenesení čísla nastane počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přijímající poskytovatel služby na základě Žádosti vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o objednávce přenesení.
- 4) Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 2 pracovních dní a lhůta začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, kdy přijímající poskytovatel vyrozuměl opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka, případně ve lhůtě delší, byla-li v žádosti Účastníka taková uvedena. V tomto případě přijímající poskytovatel zajistí doručení objednávky přenesení opouštěnému poskytovateli s dostatečnými informacemi tak, aby k přenesení nedošlo dříve než v dohodnutý den. V den přenesení telefonního čísla může dojít k přerušení poskytování služby po dobu maximálně 6 hodin. Telefonní číslo však zůstává aktivní pro volání na číslo tísňové linky 112. O přesném datu a čase přenesení bude Poskytovatel informovat Účastníka.
- 5) Účastník má právo v souladu s § 34 odst. 11 ZoEK a podle článku 17.02 těchto Podmínek na paušální náhradu.
- 6) Přenesení telefonního čísla může být odmítnuto z následujících důvodů:
  - (a) na přenášeném čísle nebylo ukončeno poskytování služby (např. nebyla podána výpověď smluvního vztahu),
  - (b) žádost o přenesení telefonního čísla již byla podána u jiného operátora,
  - (c) existují-li technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
  - (d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle ZoEK.

**19.03** Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu:

- a) Postup přenesení čísla včetně OKU lze použít též pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.
- b) Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.
- c) Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň OKU, identifikaci opouštěného poskytovatele, identifikátor služby u opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby), identifikační údaje Účastníka (údaje pro ověření totožnosti), navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby.
- d) Neposkytne-li Účastník součinnost při ověření své totožnosti, má se za to, že o změnu poskytovatele nepožádal.
- e) Celkový postup při realizaci změny poskytovatele probíhá pouze v pracovních dnech.
- f) Postup realizace změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK v souladu s vyhláškou č. 58/2022 o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláškou o paušální náhradě.

**19.04** Účastnická smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je ukončena ke dni změny poskytovatele služby internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči Poskytovateli, které vznikly na základě daného smluvního vztahu.

**19.05** Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva s Poskytovatelem za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

**19.06** Účastník není oprávněn do doby změny poskytovatele, jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví Poskytovatele.

## Článek 20. Právo a soudní příslušnost

**20.01** Smlouva uzavřená podle těchto Podmínek se řídí právním řádem České republiky.

**20.02** Věcná a místní příslušnost soudu je dána zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

**20.03** Účastník bere na vědomí, že pokud není v těchto Podmínkách uvedeno jinak, platí příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích. Vztahy vzniklé na základě platné Smlouvy, ale zde neupravené, se dále řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

**20.04** Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele.

**20.05** Je-li Účastník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ na oblastním odboru dle bydliště spotřebitele. Více informací na internetových stránkách ČTÚ.

## Článek 21. Společná ustanovení

**21.01** Pro účely těchto Podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem či druhou smluvní stranou. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,
- doručena elektronicky zejména formou e-mailu, tímto způsobem nelze doručovat písemnosti týkající se uzavření, ukončení či změny Smlouvy a dalších v listinné podobě sjednaných dokumentů;
- datovou schránkou, má-li ji Účastník či druhá smluvní strana zpřístupněnu.

**21.02** Příslušné upomínky vystavené na základě Smlouvy mohou být doručovány rovněž standardní poštou.

**21.03** V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta, je rozhodující výpis z provozu dohledového centra.

**21.04** Platné Podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy a jsou pro smluvní strany závazné po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to do úplného vyřízení všech nároků z nich plynoucích.

**21.05** Poskytovatel a Účastník se zavazují používat všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, v souladu s obecně závaznými právními předpisy, těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

**21.06** Účastník uzavřením Smlouvy Poskytovateli potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, případně podmínkami zvoleného programu služeb, a že s nimi souhlasí. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Ceníkem a jakoukoli jinou informací poskytnutou Poskytovatelem Účastníkovi, mají přednost Všeobecné podmínky a Ceník.

**21.07** Účastník ani Poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

**21.08** V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné znění v českém jazyce.

## **Článek 22. Závěrečná ustanovení**

**22.01** Tyto Podmínky nabývají platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1. 11. 2022.

Ing. Michal Drápala v. r.  
předseda představenstva  
Telco Pro Services, a. s.

Josef Kühner  
člen představenstva  
Telco Pro Services, a. s.