

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY K POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

ÚČINNOST OD: 1. 5. 2021

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** (dále jen Podmínky) k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

1.01 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, zřízení, 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). Tyto Podmínky jsou v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a upravují vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem předmětných služeb.

1.02 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 (Ceník Poskytovatele) – je rozpis jednotlivých cen za Služby Poskytovatele, dostupný na webové adrese [Telco Pro Services | Skupina ČEZ](http://www.telco.cz) v sekci Služby/ Ke stažení (www.cez.cz/tps) popřípadě na vyžádání u Poskytovatele.

2.02 Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ) je ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

2.03 Koncové komunikační 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.

2.04 Poskytovatel služby 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.

2.05 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.

2.06 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.

2.07 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.

2.08 Síť elektronických komunikací jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských 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 druh přenášené informace

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

2.10 Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplatu, 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.

2.11 Soustavné opožděné placení - zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.

2.12 Soustavné neplacení vyúčtování ceny – existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.

2.13 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb.

2.14 Uživatel je každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.15 Uvedení služby elektronických komunikací do provozu – uvolnění služby pro její využití.

2.16 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož využívání není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.17 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.

2.18 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, jejímž prostřednictvím je poskytovaná služba šíření rozhlasového a televizního vysílání,

2.19 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.

2.20 Žadatel je fyzická nebo právnická osoba, požadující u Poskytovatele dohodnutým způsobem službu elektronických komunikací.

2.21 Závadou se rozumí stav, který částečně nebo úplně znemožňuje využívat elektronické komunikační zařízení nebo služby nebo snižuje stanovenou kvalitu služby.

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

3.01 Služby 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, změna a ukončení

5.01 Veřejně dostupnou službu elektronických komunikací poskytne Poskytovatel každé fyzické či právnické osobě, způsobilé k právním úkonům, která o ni požádá, souhlasí s Podmínkami a uzavře s Poskytovatelem Smlouvu.

5.02 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 se zájemcem Smlouvu. Bude-li požadovaná služba elektronických komunikací využívána k poskytování další služby elektronických komunikací, doloží zájemce 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.

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

5.04 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.

5.05 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 čísloványými dodatky ke Smlouvě anebo jejím přílohám podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

5.06 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.

5.07 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 Smlouvu. Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena výlučně písemnou formou (blíže viz ust. č. 18.01 těchto podmínek).

5.08 Smlouva zaniká po uplynutí doby, na kterou byla sjednána nebo na základě písemné výpovědi jedné ze smluvních stran, dohodou smluvních stran, popř. odstoupením z důvodu

podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou (tato smluvní strana musí být informována o předchozím porušení smluvních podmínek) a zánikem právnické osoby nebo smrtí osoby fyzické. Výpovědní doba činí 30 dnů, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

5.09 Smluvní strany sjednávají paušální úhradu pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, kterou je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi jako úhradu za předčasné ukončení smlouvy. Výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědi ze strany účastníka nebo poskytovatele nebo dohodou obou smluvních stran, nepřesáhne jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, včetně DPH.

5.10 Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti uzavřenou na dobu určitou je možné vypovědět za podmínek uplatňovaných pro smlouvy na dobu neurčitou a v souladu s ustanovením bodu 5.09.

5.11 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.

5.12 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, Účastník odvolal souhlas se zpracováním svých osobních údajů, údaje uvedené Účastníkem ve smlouvě neodpovídají skutečnosti, popř. nebyly splněny nutné podmínky pro uzavření Smlouvy.

5.13 V případě, že Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, Poskytovatel Účastníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden. Pokud Účastník nebude plnit dle první věty tohoto ustanovení ani v náhradní lhůtě plnění, má Poskytovatel 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 povinnosti 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.

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

5.15 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezářít účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka.

5.16. 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. 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. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.01 Poskytovatel je povinen:

a) Poskytovat po uzavření příslušné Smlouvy Účastníkovi službu v rozsahu a za podmínek Smlouvou 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) Oznamit 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, reklamaci, 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 (živelné 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. přetržením zemního 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 webové adrese [Telco Pro Services | Skupina ČEZ](http://www.czeq.cz/tps) v sekci Služby/ Ke stažení (www.czeq.cz/tps) 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 webové adrese [Telco Pro Services | Skupina ČEZ](http://www.czeq.cz/tps) v sekci Služby/ Ke stažení (www.czeq.cz/tps) 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 služeb získal.

6.02 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 neplacení za poskytnuté služby (dle ustanovení bodů 5.13 a 5.14 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 7. Práva a povinnosti Účastníka

7.01 Účastník je oprávněn:

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 účtováním cenám.

7.02 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 Uživateli 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. 426/2000 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiová a na telekomunikační koncová 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 účtované 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 Účastníkovi.

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.

Článek 8. Podmínky zřízení, překládání, přemístění účastnických stanic

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

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

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

8.04 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.

8.05 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.

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

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

8.08 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 8.06 těchto Podmínek.

8.09 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 stanice nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti).

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

Článek 9. Ceny a platby

9.01 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 webové adrese [Telco Pro Services | Skupina ČEZ](http://www.telco-pro-services.cz) v sekci Služby/ Ke stažení (www.cez.cz/tps) popřípadě na vyžádání u Poskytovatele.

Článek 10. Platební podmínky

10.01 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.

10.02 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.

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

10.04 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).

10.05 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.

10.06 V případě, že Účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, postupuje se dle ustanovení bodu 5.13 a 5.14 Podmínek.

10.07 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.

10.08 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.

10.09 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 11. Platby při zřizování nebo rušení služby

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

11.02 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.

11.03 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 12. Hlášení poruch nebo závad a řešení reklamací

12.01 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.

12.02 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 adresy uvedené ve Smlouvě.

12.03 Vadou datové služby se rozumí změna v poklesu výkonu rychlosti stahování či odesílání 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 odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k Internetu. To se projeví zhoršením kvality videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

12.04 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, fax, e-mail).

12.05 Poskytovatel odstraní poruchu nebo závadu dle článku 6, odstavce 6.01 bod e) těchto Podmínek.

12.06 Reklamáce se může týkat:

(a) výše vyúčtované ceny,

(b) rozsahu a kvality poskytované služby.

12.07 Reklamací uplatní Účastník služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování písemně na adresu sídla Poskytovatele – Duhová 1531/3, 140 53 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.

12.08 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.

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

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

12.11 Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících technické nebo administrativní složitosti uplatněné reklamace. Účastníkovi může být na základě žádosti uznán odklad platby.

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

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

12.14 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.

12.15 V případě, že bude reklamacie 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.

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

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

12.18 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.

12.19 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.

12.20 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 reklamacie bude vztahovat k síti jiného operátora, bude jí s tímto operátorem Poskytovatel řešit.

Článek 13. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

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

13.02 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.

13.03 Poskytovatel je oprávněn upravit text zadaný Účastníkem tak, aby neodporoval právním předpisům a neznepohloval orientaci.

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

13.05 Neuveřejnění telefonního čísla v telefonním seznamu je bezplatné.

13.06 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 14. Zachování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů Účastníků

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

14.02 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 tyto údaje v souladu s relevantními českými a evropskými právními předpisy, 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 webových stránkách [Poskytovatele](#), příp. mohou být poskytnuty od Poskytovatele na základě žádosti Účastníka.

14.03 Poskytovatel je dle § 90 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích oprávněn předávat jiným poskytovatelům zajišťujícím veřejně komunikační síť 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.

14.04 Poskytovatel může 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 14.02 těchto Podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí Soustavné opožděné placení nebo Soustavné neplacení vyúčtování ceny.

14.05 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 nevyloučí 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.

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

14.07 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.

Článek 15. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

15.01 Odpovědnost Poskytovatele:

(a) 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).

(b) 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.

15.02 Odpovědnost Účastníka:

(a) Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit Poskytovateli veškeré závady, které zjistí na zařízení Poskytovatele.

(b) Účastník odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za případné škody, které Poskytovateli způsobí zejména svým zásahem do zařízení Poskytovatele. Tuto škodu je Účastník povinen uhradit ve skutečné výši, max. však ve výši 50.000, – Kč (padesát tisíc korun českých).

(c) Účastník a také Uživatel odpovídají za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí Poskyvatelovo písemné upozornění pokračují v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

(d) 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.

Článek 16. Přenositelnost čísel a nastavení předvolby poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby ve smyslu zákona o elektronických komunikacích

16.01 Přenositelnost telefonního čísla (k tomu blíže ustanovení § 34, odst. 1 zákona o elektronických komunikacích) a výběr poskytovatele služeb (k tomu blíže ustanovení § 70, odst. 1 zákona o elektronických komunikacích) 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. 16.02 těchto Podmínek.

16.02 Podmínky přenesení telefonního čísla:

1. Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Zájemce je povinen v žádosti uvést platnou identifikaci, kterou prokáže, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele (např. číslo výpovědi opouštěného poskytovatele).

2. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 (čtyř) pracovních dnů od doručení žádosti Poskytovateli, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak, ne však dříve než dojde k ukončení smlouvy u opouštěného poskytovatele.

3. Přenesení telefonního čísla je bezplatné.

4. 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. 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.

16.03 Nastavení předvolby Poskytovatele lze provést:

- a) Pomocí pevně nastavené předvolby;
- b) Individuální volbou čísel

Článek 17. Právo a soudní příslušnost

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

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

17.03 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.

Článek 18. Společná ustanovení

18.01 Veškeré dokumenty v souvislosti se Smlouvou a těmito Podmínkami, musí být doručovány druhé smluvní straně poštou prostřednictvím držitele poštovní licence – doporučeně, doporučeně s dodejkou, osobně, kurýrem (s potvrzením o předání a převzetí doručovaných písemností) nebo notářem. Příslušné upomínky vystavené na základě Smlouvy mohou být doručovány rovněž standardní poštou.

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

18.03 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.

18.04 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.

18.05 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.

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

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

Článek 19. Závěrečná ustanovení

19.01 Tyto Podmínky nabývají platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1. 5. 2021.

Datum: 31. 3. 2021

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

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