

## 1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1. **„Všeobecné podmínky“** jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a jiných služeb. Upravují poskytování služeb elektronických komunikací a případně dalších služeb Poskytovatelem Účastníkům.

Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby.

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí i jiné smlouvy než o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, bylo-li tak Smluvními stranami ujednáno.

Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2. **„Poskytovatel“**, nebo též **„Operátor“** je společnost Digital Action s.r.o. se sídlem Kamenice u Jihlavy 411, PSČ 588 23, IČ 25312499, DIČ CZ25312499, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 24535, tel. číslo 568 823 016.

1.3. **„Účastník“** nebo též **„Uživatel“** je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu.

1.4. **„Oprávněný zástupce“** nebo též **„Zastoupený“** je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se za pověřenou osobu dle ustanovení Občanského zákoníku 89/2012Sb. Oprávněným zástupcem Účastníka je také bez dalšího manžel/manželka fyzické osoby, která je smluvní stranou.

1.5. **„Smlouva“** je příslušná „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“ nebo „Smlouva o připojení k síti Trnet a síti Internet“ nebo „Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb“ nebo jiná smlouva bylo-li tak smluvními stranami ujednáno, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.6. **„Smluvní strana“** je Poskytovatel nebo Účastník.

1.7. **„Dodatek“** je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

1.8. **„Objednávka“** je návrh na uzavření Smlouvy o poskytování konkrétní služby, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Pokud jsou tyto údaje uvedeny ve Smlouvě, Produktové specifikaci nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy.

1.9. **„Technická specifikace“** je dokument, ve kterém jsou vedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby.

1.10. **„Zákon“** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

1.11. **„Síť elektronických komunikací“** je Veřejná komunikační síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

1.12. **„Službou“** a **„Doplňkovou službou“** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jiné služby poskytované Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy nebo Technické specifikace. Součástí Služby může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 89/2012 Občanský zákoník, v platném znění. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své sítě elektronických komunikací, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

1.13. **„Služba elektronických komunikací“** je Služba 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 poskytovanými službami elektronických

komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

1.14. **„Koncové zařízení“**, **„Koncový bod“** nebo též **„Soubor technických prostředků“** jsou veškerá zařízení užívaná Účastníkem, která slouží pro připojení k Síti elektronických komunikací Poskytovatele. Toto Koncové zařízení je buď vlastnictvím Poskytovatele a je na dobu platnosti Smlouvy zapůjčeno Uživateli nebo je vlastnictvím Uživatele a je spravováno výhradně Poskytovatelem.

1.15. **„Minimální hovorné“** je minimální měsíční část fixní měsíční platby vymezená ve Smlouvě nebo jiném smluvním dokumentu závazném pro Účastníka, kterou může zákazník provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby vyúčtovaná zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník zkonsumuje Službu v menší míře než je fixní měsíční platba, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu je Poskytovatelem vyúčtován zvlášť jako variabilní část měsíční platby.

1.16. **„Výpověď s přenesením (CAF)“** je formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli

1.17. **„Zlomyslná a obtěžující volání“** jsou ta volání, která účastník jako zlomyslná označí nebo ta volání na čísla tísňového volání na tato čísla za jiným účelem, než kterým jsou oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek

1.18. **„Cenik“** je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, případně na jeho www stránkách, anebo je přímo součástí Smlouvy. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

1.19. **„Typ placení“** je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou Předplatné, Hotovost, Faktura a Kredit.

1.20. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. 89/2012Sb. Nový občanský zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.

1.21. **„Den zřízení služby“** je den dodávky a instalace zařízení, provedení konfigurací na Síti elektronických komunikací Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Smlouvou, čímž je Služba dostupná.

1.22. **„Technické rozhraní odpovědnosti“** je koncový bod veřejné komunikační sítě (§ 2 ZEK) je fyzický bod (obvykle Ethernet port routeru Koncového zařízení u Uživatele), ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Síti elektronických komunikací, či jsou Účastníkovi předávány Služby. Po tomto bodě je Poskytovatel zodpovědný za dostupnost Služby. Od tohoto bodu směrem k Technickým prostředkům Účastníka není Poskytovatel zodpovědný za dostupnost Služby. Poskytovatel zařízení sloužící jako Koncový bod veřejné komunikační sítě dodává se při zřízení služby. Zákazník má zákonné právo koncové zařízení měnit, Poskytovatel však neodpovídá za dodržení parametrů služby, pokud zákazníkem dodané zařízení nemá porovnatelné, anebo lepší kvalitativní parametry zařízení původně dodané. Nastavení zákaznického zařízení musí odpovídat očekávatelnému nastavení síťových parametrů.

1.23. **„Technické prostředky Účastníka“** jsou veškerá zařízení užívaná Účastníkem a zapojená ZA Koncovým zařízením ve směru ze Sítě elektronických komunikací k Účastníkovi.

1.24. **„Zápůjční protokol“** - V případě, že je Koncové zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz bod 1.16.), je při předání služby do

provozu sepsán Zápůjční protokol nebo Předávací protokol, se specifikací zapůjčeného zařízení Poskytovatelem Uživateli.

1.25. „**Předávací protokol**“ je dokument stvrzující předání Služby Uživateli do provozu v Den zřízení služby a obsahující specifikaci zapůjčeného zařízení Poskytovatelem Uživateli.

1.26. „**Platební období**“ je časový úsek (obvykle kalendářní měsíc) v němž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze Smlouvy či Objednávky.

1.27. „**Výzva k platbě**“ je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy či Objednávky. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně nebo elektronickou poštou. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí ze Smlouvy či Objednávky.

1.28. „**DUZP**“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

1.29. „**Přenosová trasa**“ je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužící pro přenos dat, hlasu či videa mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutně pro poskytování příslušné Služby.

1.30. „**Porucha**“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala ZA Technickým rozhraním odpovědnosti (na straně Účastníka).

1.31. „**Závada**“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala PŘED Technickým rozhraním odpovědnosti (na straně Poskytovatele). Za Závadu není považován stav, kdy není zařízení Koncového bodu, umístěného u Účastníka, v provozu vlivem chyby napájecího napětí 230V (takový stav je Porucha na straně Účastníka).

1.32. „**Reklamac**e“ je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

1.33. „**Dohled**“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Technické rozhraní odpovědnosti) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Objednávkou definované parametry Služby.

1.34. „**Zákaznické centrum**“ je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho reklamace na poskytování služeb.

1.35. „**Sleva**“ je rozdíl mezi běžnou ceníkovou cenou Služby v době uzavření Smlouvy a cenou uvedenou ve Smlouvě.

## 2. Platnost a účinnost Smlouvy

2.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak.

2.2. V případě, že Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců.

2.3. Poskytovatel poskytující dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit uživateli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá.

## 3. Zřízení služby

3.1. Zřízení a změna Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění a změně Služby nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby nebo změně se provádí dopisem, elektronickou

formou, předávacím protokolem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Účastník je pro účely této Smlouvy plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesíláno. Účastníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě Smlouvy, dodatku Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace.

3.2. Po uzavření platné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření realizovatelnosti, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry. Toto prověření lze po dohodě obou stran provést ještě před podpisem Smlouvy.

3.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníkovi náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.

3.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení služby vyžadována.

3.5. Poskytovatel má právo podmínit zřízení či změnu Služby zaplacením dlužných cen za poskytované Služby.

## 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

### 4.1. Poskytovatel se zavazuje:

4.1.1. zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášených zpráv jakoukoli poskytovanou Službou.

4.1.2. umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu.

4.1.3. informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku, Produktové specifikace a Technické Specifikaci nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

### 4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace.

4.2.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má za to, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem

4.2.3. obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem.

4.2.4. změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Účastníka. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Účastníka Poskytovatelem

4.2.5. zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí

4.2.6. omezit poskytování Služby dle článku 12 Všeobecných podmínek.

## 5. Práva a povinnosti Účastníka

### 5.1. Účastník se zavazuje:

5.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zejména pak povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem

5.1.2 řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu

5.1.3 na zařízení Poskytovatele připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů

5.1.4 starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost

5.1.5 nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by mohly omezit ostatní Účastníky sítě elektronických komunikací

5.1.6 písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění všech potřebných povolení. V případě zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o ukončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak

5.1.7 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

5.1.8 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu

5.1.9 zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost

5.1.10 zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Účastník je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobcem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

5.1.11 umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny

5.1.12 poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná

5.1.13 zamezit přístup k poskytnutým Službám a technickému vybavení Poskytovatele třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak

5.1.14 používat služby a sítě Poskytovatele korektním a standardním způsobem včetně dodržování zásad neti-quette a přiměřeně bránit zneužití služeb a sítě Poskytovatele.

5.1.15 neumožnit užívání Služby třetím osobám úplatně i bezúplatně, pokud není ve Smlouvě explicitně rozsah tohoto užívání třetí osobou specifikován a písemně povolen Poskytovatelem

### 5.2. Účastník je oprávněn:

5.2.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy

5.2.2. požádat o změnu Smlouvy

5.2.3. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele

5.2.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

## 6. Služba IPTV sledovanitv.cz

6.1. Službu sledovanitv.cz poskytuje její poskytovatel společnost sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732.

6.2. Podmínky užití služby sledovanitv.cz se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb, Samostatnými a překvapivými smluvními ujednáními, Ceníkem, Informacemi pro spotřebitele a Reklamačním řádem. Veškeré tyto dokumenty jsou dostupné na <https://sledovanitv.cz/info/s/informace>.

6.3. Smlouva na službu IPTV uzavírá uživatel s poskytovatelem služby dle bodu 7.1 elektronicky a to provedením registrace účtu služby sledovanitv.cz na www stránkách poskytovatele.

6.4. Služba IPTV je určena výhradně pro domácí užití.

## 7. Seznam Účastníků veřejné telefonní služby, Informace o účastnických číslech

7.1. Účastník může dát ve Smlouvě či jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním a uchováním svých identifikačních údajů Poskytovatelem a jejich předáním poskytovateli pro účely vydání v jednotném telefonním seznamu. Údaje zpracované dle předchozí věty může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil předem souhlas. Uveřejnění, oprava, ověření a odstranění údajů účastníka ve veřejném telefonním seznamu je bezplatné.

7.2. Identifikačními údaji dle čl. 6.1 jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou dále obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

7.3. Účastník si může stanovit, které osobní údaje mají být uvedeny ve veřejném seznamu, a to při podpisu smlouvy. V případě, že účastník chce rozsah osobních údajů uvedených ve veřejném seznamu upravit, opravit, ověřit či zcela je z veřejného seznamu odstranit, učiní tak písemnou formou adresovanou Poskytovateli.

7.4. Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzávěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

## 8. Přenositelnost telefonního čísla, cena za přenos

8.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona 127/2005Sb. ) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona 127/2005Sb.) zajišťuje příslušný poskytovatel služby elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, jmenovitě pak Opatřením obecné povahy Úřadu č. OOP/10/10.2012-12. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné přejímajícímu Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsanou žádost o změnu poskytovatele služby (nebo formulář výpověď s přenesením, dále oboje jen Výpověď s přenesením). Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno, pokud jej tímto formulářem účastník k podání výpovědi zplnomocnil. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 4 pracovních dní a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je Výpovědi s přenesením doručena přejímajícími Poskytovateli, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři „Výpověď s přenesením“ taková uvedena.

8.2. Přejímající Poskytovatel informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla.

8.3. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „Výpověď s přenesením“.

8.4. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Poskytovatelem, nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Smlouva nebo jednotlivá služba ukončena na základě přejímacím poskytovatelem zaslání formuláře - „Výpovědi s přenesením“ ke dni přenosu telefonního čísla, pokud tento obsahoval i právní úkon směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele. V případě, že Poskytovatel neobdrží právní úkon účastníka směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele doručena přejímajícími poskytovateli, má se zato, že lhůta pro přenesení telefonního čísla nezačala běžet.

8.5. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném čísle, není zaručeno na tomto čísle nepřerušeni poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

8.6. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby na základě „Výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 8.7 těchto všeobecných podmínek

8.7. Služba přenesení jednoho samostatného telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb je zpoplatněna částkou 1.200,- Kč bez DPH. Služba přenesení provolbového bloku telefonních čísel od jiného poskytovatele služeb je zpoplatněna částkou 3.000,- Kč bez DPH.

## 9. Ceny služeb a platební podmínky

9.1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny v Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, případně ve Smlouvě.

9.2. Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu

poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Účastník má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Účastník, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.

9.3. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připisána na účet, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost vyúčtované částky u jednorázových služeb je 14 dní, u pravidelných plateb vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

9.4. Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

9.5. Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

8.6. V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatné), bude částka uhrazena na základě daňového dokladu se splatností jeden den před zahájením předplaceného období.

9.7. V případě, že Účastník obdrží na základě předplatného na určité období slevu nebo jinou výhodu nebo pokud Účastník uzavřel Smlouvu, dodatek Smlouvy, Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a před vypršením této doby dojde ke zrušení Smlouvy, dodatku Smlouvy Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace zániku nebo výpovědi této Smlouvy, dodatku Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace Účastníkem před vypršením předplaceného období, je Poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody. Dále je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité vyúčtovat Účastníkovi jednorázový poplatek ve výši:

a) pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem, je poplatek stanoven na jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

V případech smluv s firemními zákazníky výši poplatku určuje Smlouva.

Tato ustanovení se nevztahují na poskytnutá zařízení.

9.8. V případě, že ze strany účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 8.7 a účastníkovi bylo poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněnou cenu, má Poskytovatel nárok na doúčtování rozdílu ceny za poskytnuté koncové zařízení za zvýhodněnou cenu.

9.9. V případě, že ze strany účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 8.7 a účastníkovi bylo poskytnuto zřízení služby zdarma nebo za zvýhodněnou cenu, má Poskytovatel nárok na doúčtování rozdílu ceny zavedení služby za zvýhodněnou cenu.

9.10. Účastník při podpisu smlouvy obdrží smluvní ceník sjednaných služeb nebo je se sjednanou cenou za služby seznámen v technické specifikaci služby nebo přímo ve smlouvě. Účastník může požádat kdykoliv za trvání smlouvy Poskytovatele o sdělení sjednaných aktuálních cen za poskytované služby písemnou cestou.

9.11. Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

9.12. Variabilní platby jsou zúčtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, dodatku Smlouvy, Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

9.13. Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

9.14. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytnuté Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

9.15. Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

9.16. Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávek od Účastníka nese Účastník

## 10. Závady, poruchy a servisní zásahy

10.1. Cílem proaktivního Dohledu Sítě elektronických komunikací Poskytovatele je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu jsou stanovena tato základní pravidla:

10.2. Zjistí-li Účastník Poruchu či Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit E-mailem, nebo telefonicky Poskytovateli, na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele ([www.trnet.cz](http://www.trnet.cz)).

10.3. Hlášení Poruchy či Závady musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci zda se jedná o Závadu či Poruchu (je-li to Účastník schopen rozpoznat), popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti jako dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální telefonický kontakt.

10.4. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti (např. plánovanou odstávku), které by mohly způsobit přechodné vyřazení Koncového zařízení, který je součástí Sítě elektronických komunikací, z provozu.

10.5. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Závady v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

10.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu (například poštovní server či Firewall Účastníka), je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

10.7 Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.

## 11. Parametry Služeb, SLA a Reklamacce

11.1. Právním Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacce musí být podána písemně na adresu sídla Poskytovatele. Reklamacce musí být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

11.2 Poskytovatel zaručuje parametry služby v souladu s Opatřením obecní povahy, Všeobecným oprávněním VO-S/1/08.2020-9

11.4. Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

11.5. Doba Závady pro výpočet náhrady za nedodržení podmínek SLA v příslušném kalendářním měsíci se stanoví následovně:

11.5.1. Okamžik oznámení Závady je „Časem vzniku Závady“. Oznámení Závady musí provést Účastník dle bodu 9.2. a 9.3. těchto Všeobecných podmínek.

11.5.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se „Čas vzniku Závady“ na dobu umožnění zásahu.

11.5.3. „Čas odstranění Závady“ je okamžik, kdy je Poskytovatelem Závada odstraněna a Služba opět zprovozněna.

11.5.4. „Úhrnná doba Závad“ v příslušném kalendářním měsíci se stanoví jako součet dob mezi „Časem vzniku Závady“ a „Časem odstranění Závady“ jednotlivých samostatných Účastníkem ohlášených Závad.

11.5.5. Za Závadu se nepovazuje výpadek elektřiny u Účastníka.

11.6. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacce oprávněná.

11.8. Reklamacce týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

11.9. V případě kladného vyřízení reklamacce má Účastník právo na vrácení rozdílu cen (v případě chybného vyúčtování) nebo na náhradu (při nedodržení parametrů služby). Příslušná částka bude Účastníkovi vrácena snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. Poskytovatel může příslušnou částku započítat proti jiným závazkům Účastníka.

11.10. Reklamacce jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamacce, nejpozději však do 1 měsíce od jejího doručení.

11.11. Reklamuje-li Účastník kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou neoprávněnou reklamací vznikly. Takové právo nemusí být Poskytovatelem uplatněno.

## 12. Omezení a zastavení poskytování Služby

12.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů.

12.1.1 Provádění údržby nebo opravy Sítě elektronických komunikací.

12.1.2 Krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona 127/2005Sb. .

12.1.3 Ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby.

12.1.4 Existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc).

12.1.5 Důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy nebo při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou

12.1.6 Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 8.2 těchto Všeobecných podmínek. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.

12.1.7. U Služby placené typem platby "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.

12.1.8. Pokud Účastník porušil smluvní podmínky.

12.2. Omezením poskytování Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu Poskytovatelem.

12.3. Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zejména pak prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek, neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, dodatku Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace nebo dalších dokumentů

12.4. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníkovi považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

12.5. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

12.6. Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

12.7. Poskytovatel je oprávněn, došlo-li k omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, za opětovné obnovení omezené nebo pozastavené Služby, účtovat Účastníkovi dle Ceníku služeb poplatků. V případech zvláště zřetelých, nemusí být poplatek dle tohoto článku ze strany Poskytovatele účtován.

12.8. Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

### 13. Odstoupení od smlouvy

13.1. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo pokud Smluvní strany vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy také v případě, že s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.

13.2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.

13.3. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se nepovažuje přerušení nebo omezení Služby z důvodů uvedených v článku 11 těchto Všeobecných podmínek, či z jiných obecně závažných důvodů.

13.4. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací a to zejména následujícím způsobem:

13.4.1. Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje

13.4.2. komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv

13.4.3. Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup

13.4.4. Účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí

13.4.5. Účastník porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě

13.4.6. Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémům nebo sítím s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami

13.4.7. Účastník rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití

13.4.8. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby

13.4.9. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání.

### 14. Odpovědnost za škodu

14.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

14.2. V ostatních případech neuvedených v článku 13.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých, není-li domluveno jinak.

14.3. Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

14.4. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 10.1. Všeobecných podmínek.

14.5. Ke všem rozhraním služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Účastníkovi Poskytovatelem přistupuje Účastník zcela na svoji odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené Účastníkovi v souvislosti s nesprávným používáním služeb a systémů.

14.6. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

## 15. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

15.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, přímo účinným nařízením (EU) 2016/679 tzv. GDPR, těmito Všeobecnými podmínkami nebo jinou dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými než jsou Účastníci, bez souhlasu dotčených Účastníků, pokud zákon nestanoví jinak.

15.2. Provozní a lokalizační údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Účastníkovi, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem. Provozní a lokalizační údaje jsou také zpracovávány podle zákonného nařízení.

15.3. Osobní údaje související s poskytováním Služby jsou sbírány výhradně v Oprávněném zájmu, anebo z důvodů stanovených zákonem.

15.4. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Účastníka a Poskytovatele.

15.5. Poskytovatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.

15.6. Poskytovatel i Účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě. Toto ustanovení se netýká spotřebitelů, je platné pro firemní zákazníky.

15.7. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášeným v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.

## 16. Trvání, změna a ukončení smlouvy

16.1. Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

16.2. Smlouvu lze měnit písemně číslováními dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.

16.3. Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

16.4. Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovatel i již vynaložené prostředky na zavedení sítě.

16.5. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, úmrtím nebo zánikem účastníka nebo dohodou smluvních stran.

16.6. Při podstatné změně Všeobecných podmínek, která by pro Účastníka představovala jejich zhoršení, je Účastník oprávněn vypovědět Službu/Smlouvu, které se dané změna týká, bez sankce do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek; výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve

kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v případě, že Poskytovatel při vznesení námítky zhoršení smluvních podmínek Účastníkem, zachová pro Účastníka v platnosti původní znění smluvních podmínek.

16.7. V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. V případě služeb poskytovaných spotřebiteli je výpovědní lhůta stanovená zákonem na 30 kalendářních dnů.

16.8.

Výpovědní doba pro spotřebitele počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objedávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

16.9. Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

16.10. Účastník má povinnost umožnit neprodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku pořizovací ceny zařízení.

16.11. Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

16.14. Regulátorem telekomunikačního trhu je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad. V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, resp. ohledně poskytnutého zařízení, se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

Logickým předpokladem vzniku sporu je zahájení řádného reklamačního řízení s Poskytovatelem.

## 17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

17.2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době

- doručená elektronicky zejména formou e-mailu, tímto způsobem nelze doručovat písemnosti týkající se uzavření, ukončení či změny Smlouvy a dalších v listinné podobě sjednaných Dokumentů

- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

17.3. V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů, je vždy závazné jejich české znění.

17.4. V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Smlouva, Číslované dodatky Smlouvy, Produktová specifikace, Objednávka, Dohoda o úrovni služeb, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb.

17.5. Ukončení účinnosti Smlouvy neznamená pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, dodatků Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

17.6. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Všeobecných podmínek nebo jiné části Smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých internetových stránkách. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci § 63 odst. 1 písm. c) až q) Zákona, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy uložené Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

17.7. Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od **1.1.2022**.

17.8. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

17.9. Po přechodnou dobu počínající účinností těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.