

1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1. **„Všeobecné podmínky“** (dále jen VP) 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 a 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 (dále také **„ZEK“**).

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 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 sítě 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 (dále jen ZEK).

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 Objednávku definované parametry Služby.

1.34. „**Zákaznické centrum**“ je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho reklamacie 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 určitou 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. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 60 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.

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 poskytnutí Služeb s tím, že zařízení 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

5.1.16 Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, je povinen tuto skutečnost prokazatelně doložit poskytovateli před uzavřením smlouvy, a to způsobem dle odst. 17.2 a). Neučiní-li tak, považuje se toto jednání za vzdání se práv vyplývajících ze ZEK.

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. Smlouvu na službu IPTV uzavírá uživatel s poskytovatelem služby dle bodu 6.1 elektronicky a to provedením registrace svého účtu služby Sledovanitv.cz na www stránkách poskytovatele IPTV.

6.4. Služba IPTV je určena výhradně pro domácí užití.

7. ZRUŠENO

8. Přenesení telefonního čísla, změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Přenesení telefonního čísla

8.1 Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti je třeba uvést:

- identifikační údaje účastníka;
- označení opouštěného poskytovatele služby;
- telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
- ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
- den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

8.2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

8.3 Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je

zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

8.4 Přijímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst. 8.1 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

8.5 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přijímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přijímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přijímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze smlouvy.

8.6 Pokud závazek ze smlouvy na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 8.5 VP, není účastníkovi na předmětném přenášeném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

8.7 Opouštěný poskytovatel služby a přijímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla nebo objednávku přenesení v případě, že:

- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla nebo
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

8.8 Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku.

8.9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.

8.10 Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplatného na hovorném. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku administrativních poplatků.

8.11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přijímajícím poskytovatelem služeb. Nastavení služeb se nepřenáší.

8.12 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 16.7, 16.8, 13.5 a 13.6 VP.

8.13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel, a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.

8.14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je číslo smlouvy účastníka.

8.15 Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

8.16 Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít příslušné číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.

8.17 V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přijímajícího poskytovatele služby.

8.18 Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel je možné přenos realizovat pouze na určeném území.

8.19 Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přijímajícího poskytovatele služby nesmí být delší než 6 hodin.

8.20 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přijímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý pracovní den prodloužení a počínaje šestým pracovním dnem trvání prodloužení náleží účastníkovi za každý započatý pracovní den prodloužení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodloužení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý pracovní den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý pracovní den prodloužení. Počínaje šestým pracovním dnem trvání prodloužení náleží účastníkovi za každý započatý pracovní den prodloužení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

8.21 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přijímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění této změny. V takové žádosti je třeba uvést:

- identifikační údaje účastníka;
- označení opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU).

8.22 Přijímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li účastník na výzvu přijímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

8.23 Přijímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka dle odst. 8.21 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodluženě ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

8.24 Přijímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až

do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

8.25 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.

8.26 Pokud závazek ze smlouvy u služby přístupu k internetu, u které dochází ke změně poskytovatele, zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 8.25 není účastníkovi na předmětné služby zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

8.27 Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace dle ZEK.

8.28 Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:

a) eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu,

b) je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu nebo

c) objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje dle odst. 8.21.

8.29 Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle bodu 8.27 věty druhé v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

8.30 Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.

8.31 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě požadavku účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 16.7, 16.8, 13.5 a 13.6 VP.

8.32 Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenesení přenést více svých služeb. Každá z přenesených služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více služeb, a účastník žádá o přenesení pouze části služeb, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu služeb, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.

8.33 Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby.

8.34 V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu.

8.35 Je-li to technicky proveditelné a pokud účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

8.36 Ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (OKU) je číslo smlouvy účastníka.

8.37 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde ke nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý pracovním den prodloužení a počínaje desátým pracovním dnem trvání prodloužení náhrada ve výši 400,- Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý pracovním den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrželi-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý pracovním den prodloužení. Počínaje šestým pracovním dnem trvání prodloužení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

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 plátcí na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.

9.3. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána 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 nebo fakturovány samostatně.

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

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

9.7. 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.

9.8. 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.

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

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

9.11. 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.

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

9.13. 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.digiact.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 Ve všech případech důvodů popsanych v bodě 16.6.b) těchto Všeobecných podmínek.

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 prodloužení 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 prodloužení 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 přerušování 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 poplatek. 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. Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

13.1 Před uzavřením smlouvy poskytuje poskytovatel účastníkovi spotřebiteli stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy, tzv. Shrnutí smlouvy, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 ZEK. V rámci tohoto Shrnutí smlouvy a dále v rámci znění smlouvy poskytovatel výslovně upozorňuje spotřebitele, že veškeré informace jsou pro spotřebitele dostupné v této části Všeobecných podmínek, které jsou snadno dostupné v elektronické verzi na www stránkách poskytovatele na adrese www.digiact.cz. Zároveň poskytovatel výslovně upozorňuje spotřebitele, že tyto Všeobecné podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

13.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:

a) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.

b) Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka.

c) Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.

d) Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.

e) Je-li účastníkem spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dní. Podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst. 13.3.

f) V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

g) V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.

h) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé.

Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.

j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.

k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.

l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.

m) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace v rozsahu dle bodů 8.20 a 8.37 těchto VP.

13.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele

a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.

b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adrese obchod@digiact.cz, korespondenčně na adrese Poskytovatele, která je uvedena na www stránkách www.digiact.cz nebo osobně na adrese provozovny Poskytovatele v Třebíči.

c) V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.

d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu Poskytovatele nebo předá poskytovateli na adrese provozovny v Třebíči bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.

e) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté peníze prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.

f) Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

13.4 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 OZ, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

13.5 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.

13.6 V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.

13.7 Účastník spotřebitel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou, tedy postupem dle odst. 16.4 a za použití podmínky dle odst. 13.5.

13.8 Poskytovatel je povinen informovat účastníka spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

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 14.1 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 jedno 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 pojišťovaci společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložena 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 osobu, 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 třetí

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. Vznik, změna a ukončení smlouvy

16.1. Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena ve smlouvě nebo jejím dodatku.

16.2. Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

16.3. Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

16.4. Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

16.5. Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:

- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 15 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
- b) poskytovatel neprovedl požadovanou a poskytovatelem odsouhlasenou změnu služby ani do 15 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
- c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.

16.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:

- a) v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
- b) v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
 - (i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y.
 - (ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - (iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
 - (iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
 - (v) vůči účastníkovi je nařízena exekuce.
 - (vi) účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

(vii) účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí, porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

(viii) účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami.

(ix) účastník rozesílá nevyžádanou poštu (spam).

(x) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů.

Pro případ výpovědi dle odstavce 16.6 se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.

16.7. V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který není spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který není spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

16.8. V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, 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 případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, 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.

16.9. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby,

a to nikoli dle odst. 16.5, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

16.10 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.

16.11. Smlouvu lze měnit písemně číslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Smlouvy novou Smlouvou.

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

16.13. V případě ukončení smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smlouvena. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

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. Smluvní strany se dohodly, že budou používat tyto způsoby vzájemné komunikace:

- a) písemně – datovou schránkou, doporučenou poštou nebo kurýrem
- b) elektronickou poštou
- c) telefonicky nebo ústně

Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou. Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník elektronickou poštou nebo telefonicky. Veškerá ostatní komunikace musí být prováděna vždy písemnou formou dle bodu 17.2.a) nebo b).

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, Ceník služeb.

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

17.6 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech

týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování účastníkovi; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů.

Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

17.7. Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od **1.7.2022**.