

Souhrnné všeobecné obchodní podmínky o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Mgr. Radek Vymazal

Společnost:

Mgr. Radek Vymazal, se sídlem na Čs. arm. sboru 92/35, Prostějov, PSČ: 798 11, IČ:01089820, v souladu s osvědčením č. 3599 vydává souhrnné všeobecné obchodní podmínky (VOP) pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tyto všeobecné obchodní podmínky se řídí českým právním řádem a to především zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Poskytovatel zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle smlouvy s uživatelem v rozsahu Osvědčení č. 3599 u Českého telekomunikačního úřadu, uděleného poskytovateli služeb elektronických komunikací.

V Prostějově dne 01.08.2018

I. Úvodní ustanovení

1. Definice pojmů:

1.1 Účastník: Účastníkem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jejímž předmětem je poskytování služeb.

1.2. Uživatel: Uživatelem je každý (fyzická osoba i právnická osoba), kdo veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo služby využívá.

1.3. Poskytovatel:

Podle těchto VOP se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb a poskytuje služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

1.4. Definice služby:

Službou v oblasti mobilních telekomunikací se rozumí:

1.4.1. hlasová mobilní služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo, vysílat telefonické hovory vzniklé v síti a přijímat telefonické hovory, realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího, posílání SMS a MMS, užívat datové a internetové mobilní služby, služby mezinárodního roamingu.

1.4.2 Službou „Veřejná telefonní služba“ v síti se rozumí služba, umožňující přepravu nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi přípojnými body telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat telekomunikační zařízení připojené k přípojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož telekomunikační zařízení je připojeno k jinému přípojnému bodu a to i v jiné telekomunikační síti, než je poskytovatelova síť.

1.4.3 Službou IP televize (IPTV) se rozumí služba elektronických komunikací pro přenos obrazu (televize) pomocí telekomunikační sítě. Služba umožňuje mít dva streamy na jeden uživatelský účet. Je zakázáno bez vědomí poskytovatele distribuovat stream dalším osobám pod pokutou až 5000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

1.4.4 Službou přístupu k síti internet se rozumí služba umožňující přístup do veřejné sítě internet.

Služba přístupu k internetu zahrnuje především dočasné nebo trvalé připojení účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve smlouvě a danou technickými možnostmi přístupu k síti dle lokality výskytu uživatele. Služba zajišťuje především přenos dat mezi uživateli sítě poskytovatele a uživateli jiných sítí v ČR nebo v zahraničí, připojených do veřejné sítě internet. Pro poskytování služby využívá poskytovatel svoji vlastní telekomunikační síť, nebo síť jiných operátorů a poskytovatelů. Služba přístupu k síti internet je definována po ukončení zapojení, nejčastěji konektoru RJ-45, nebo RJ 11.

1.5. Veřejná komunikační síť je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat. přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace. Dle definice zákona č. 127/2005 Sb., slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.6. „Telekomunikační zařízení“ (dále jen zařízení) je technické zařízení, které slouží k vedení, příjmu, vysílání, přenosu, směrování, spojování informací prostřednictvím elektromagnetických vln a slouží k poskytování služeb.

1.7. Minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);

1.8 Minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na www.ictmorava.cz. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 33 % minimální nabízené úrovně poskytovaných služeb, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak.

1.9 omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

1.7. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

1.7.1 Účastník i poskytovatel uzavírají smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva). Postup při uzavírání smlouvy a smluvní vztahy mezi poskytovatelem a účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména občanským zákoníkem, a zákonem o elektronických komunikacích. Smlouva musí být uzavřena písemnou nebo elektronickou formou (e-mailem). V případě nedoručení smlouvy písemnou formou je akceptace obsahu smlouvy potvrzena první přijatou platbou účastníka nebo podpisem protokolu o realizaci montáže a aktivace. Smlouva nabývá platnost okamžikem, kdy je služba zřízená nebo aktivovaná poskytovatelem. Je-li to nutné, účastník má povinnost zajistit souhlas vlastníka domu, bytu nebo jiné nemovitosti, na které je prováděna instalace telekomunikačního zařízení a musí umožnit poskytovateli přístup za účelem montáže, opravy, úpravy, nebo demontáže zařízení.

II. Objednávka, vznik smlouvy, zřízení služeb, výpověď služby

1. Objednávka služby

1.1 Služba může být objednána telefonicky, e-mailem, vyplněním objednávkového formuláře na webovém rozhraní, vyplněním smlouvy u zákazníka nebo poskytovatele. V případě, že účastník odstoupí od návrhu objednávky na uzavření smlouvy, je povinen uhradit poskytovateli všechny náklady, které poskytovatel do té doby vynaložil na zprovoznění služeb dle objednávky. Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zaslané

Poskytovatelem po přijetí objednávky na e-mailovou adresu kontaktní osoby účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí. Je-li to účelné, může být přijetí objednávky potvrzeno písemně. S každou další akceptovanou objednávkou stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje o služby a/nebo doplňkové služby uvedené v další objednávce. Při objednávce nebo zřízení služby může být účtován aktivační poplatek.

1.2 Aktivační poplatek je jednorázová částka, kterou platí účastník za zprovoznění služby. Demontážní poplatek je jednorázová částka, kterou uživatel platí za demontáž zapůjčeného zařízení. Paušální poplatek je pravidelná měsíční částka, kterou uživatel platí za užívání služby. Paušální poplatek je možné platit dopředu zálohově na maximální dobu 90 dnů. Smluvní strany se mohou domluvit na platbě na 180-360 dní dopředu po dohodě s účastníkem. Aktivační, paušální a demontážní poplatek je uvedený v ceníku služeb.

2. Smluvní vztah

2.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li uvedeno jinak. Doba trvání smlouvy počíná běžet okamžikem podepsání smlouvy oprávněným zástupcem poskytovatele, poskytovatelem a účastníkem. Smlouva může být uzavřena i na dobu určitou, je-li v případě poskytnutí služby zapůjčeno některé zařízení ve vlastnictví poskytovatele, nebo dohodnou-li se tak obě strany. Doba určitá může být libovolná, dohodou-li se vzájemně smluvní strany. Konkrétní délka je uvedena ve smlouvě.

2.2 Smlouva se může uzavřít pomocí prostředků komunikace na dálku. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy účastník potvrdí elektronickou objednávku služeb, kterou obdrží na svou e-mailovou adresu od poskytovatele nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní službu, nejpozději však prvním čerpáním služby ze strany účastníka. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření smlouvy v písemné podobě.

2.3 V případě uzavření služby na dálku je dnem uzavření smlouvy v tomto případě den přijetí objednávky ze strany poskytovatele, den přijetí platby na účet poskytovatele nebo den zřízení služby poskytovatelem, podle toho, co nastane dříve. Pokud je takto smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku, pomocí internetového formuláře, mimo sídlo obvyklé pro podnikání poskytovatele, prostřednictvím mobilního telefonu (která může být i nahrávaná) nebo prostřednictvím e-mailu, má nepodnikající fyzická osoba - účastník (nebo také spotřebitel) v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí služby nebo zboží. V takovém případě účastník kontaktuje poskytovatele a to nejlépe písemně, nebo formou zavolání na zákaznickou linku s nahrávkou hovoru a uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno dodatečně písemně nejpozději poslední den 14 denní lhůty. Odstoupí-li takto účastník od smlouvy a poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost účastníka služby, je účastník povinen poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění a účastník musí na své náklady navrátit veškerá zapůjčená zařízení nejpozději do 30 dnů na sídlo poskytovatele buď osobně nebo poštou nebo také na jiné místo definované pro účel příjmu zařízení, nebo požádat o odbornou demontáž dle ceníku poskytovatele. Výslovnou žádostí o poskytnutí služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení. V případě nenavrácení zařízení může být ze strany poskytovatele účtován poplatek ve výši až 5000,- Kč s DPH za jednotlivé zařízení jako penále za nedoručení zařízení řádně a včas. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje účastníka, který je spotřebitelem způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a možnosti jejího prodloužení na stejnou dobu, na jakou byla smlouva uzavřena dokud účastník neudělí svůj souhlas s prodloužením smlouvy, přechází smlouva uplynutím sjednané doby bez dalšího na dobu neurčitou s tím, že ceny služeb jsou počínaje dnem přechodu smlouvy na dobu neurčitou účtovány ve výši dle Ceníku poskytovatele platného ke dni přechodu smlouvy na neurčitou. V případě účastníků se smlouvou na dobu určitou, kteří nejsou

spotřebiteli (tj. smlouva je uzavírána na IČ) se smluvní strany dohodly, že pokud účastník nevyjádří nejpozději 30 dnů před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva bez dalšího o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena; toto ujednání lze použít i opakovaně.

2.4 Za správné a úplné vyplnění registračního formuláře, vyplněné ve smlouvě nebo v objednávkovém formuláři je zodpovědný v návrhu na vznik uzavření smlouvy účastník, který uvede tyto osobní, resp. identifikační údaje a jiné údaje ke své osobě:

2.5 Povinné údaje:

2.5.1 Právníká osoba uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.

2.5.2 Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.

2.5.3 Nepodnikající fyzická osoba (spotřebitel) uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno, druh a číslo identifikačního dokladu.

2.6 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je účastník oprávněn písemně nebo pomocí datové schránky, či zasláním e-mailu s podepsaným uznávaným elektronickým podpisem vypovědět smlouvu, vyplývá-li takové právo ze zákona.

a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli, je určena jako jedna pětina součtu měsíčních paušálů, zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna pětina součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy a koncem sjednané doby či minimální doby trvání).

b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby či minimální doby trvání). Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

2.7 Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adrese sídla poskytovatele, tj. osobně nebo zaslána doporučenou poštou na adresu sídla poskytovatele, případně do datové schránky.

Účastník může požádat o přenos svého tel. čísla do sítě jiného poskytovatele po řádném vypořádání všech závazků s poskytovatelem.

2.8 Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s poskytovatelem v případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a současně zveřejnění informací o změně v každé své provozovně a na www.ictmorava.cz, to vše nejméně 30 dní před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.

3.9 V případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VOP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou a pokud tato strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden, je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.

3.10 . Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:

- a) v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
- b) pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
- c) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
- d) nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
- e) pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.

3.11. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb dle ZoEK §34, odstavec 5 na dobu více než 1 den, maximálně 24 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli).

III. Organizační podmínky

1. Přenesení telefonního čísla

1.1 Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.

1.2 Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:

- a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby,
- b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
- c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
- d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

1.3 Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

1.4 Využije-li účastník právo podle § 34 odst. 1, dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile účastník učiní vůči podnikateli poskytujícímu mu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací právní jednání k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s podnikatelem doposud mu poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.

1.5 Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta nezačala běžet.

1.6 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 telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.7 Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené tímto opatřením.

1.8 Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

1.9 Podnikatelé mohou odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:

- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 1.5, pokud se nedohodnou jinak,
- b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
- c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

1.10 Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění. Cena za přenos tel. čísla je definována dle aktuálního ceníku poskytovatele dostupném na webu <https://ictmorava.cz/dulezite-dokumenty>

1.11 Iniciací pro přenos je zasláná výpověď. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby musí být podána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká. Jedná se o následující povinné údaje: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, IČ nebo rodné číslo, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), službu o kterou se jedná. Při nedodržení podmínek je výpověď brána jako neplatná a nebude k ní přihlíženo. Smlouva pozbývá platnosti v případě, že je sepsána nová smlouva s uživatelem. V případě úmrtí účastníka je povinnost pozůstalého dědice dodat potvrzení o úmrtí účastníka, uhradit vzniklé závazky a sdělit, zdali bude služba zrušena, anebo nadále užívána jiným účastníkem. Úmrtí účastníka se potvrzuje e-mailem nebo písemně.

IV. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

1. Poskytovatel může jednostranně ukončit smlouvu s výpovědní dobou jeden měsíc a požádat úhradu 1/5 z celkové částky do konce úvazku a požádat o navrácení telekomunikačních zařízení nejpozději do 30 dnů od data ukončení služby v případě, že účastník opakovaně a soustavně hradí opožděně své závazky, je na uživatele vyhlášená insolvence, uživatel se dostane do osobního bankrotu, je zjištěno, že uživatel uvedl záměrně mylnou adresu, nebo se jeho bydliště přepsalo na radnici, pokud účastník porušuje některý z bodů těchto všeobecných obchodních podmínek, pokud účastník neuhradí za služby ani po opakovaném upozornění, pokud připojí jiné telekomunikační zařízení, které není schváleno pro provoz připojování v ČR a jeho užíváním narušuje provoz telekomunikační sítě, pokud užívá opakovaně a nadměrně síť tak, že s ní omezuje další účastníky.

2. Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování služeb, pokud uživatel prostřednictvím jakékoliv služby provádí úmyslně či z nedbalosti trestnou nebo nelegální činnost porušující zásady občanského soužití, nebo se do nich zapojuje. Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování služeb v případě vyhlášení krizového stavu (živelné pohromy,

ohrožení bezpečnosti státu), změnou legislativy upravující elektronické komunikace, užívá-li účastník služby k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení či generování provozu, nepřetržitému nebo převažujícímu přeměrování hovorů, užívá-li služby jako tzv. „chůvičky“ k hlídání dětí, tzv. „babysittingu“ aj., k hromadnému rozesílání faxů, dlouhotrvajícímu spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním. Z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci; obě strany se zároveň zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

3. Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup účastníka na audiotexová čísla.

4. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu zařízení, které splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě škodlivou interferencí, nebo narušuje funkčnost sítě. Poskytovatel je oprávněn za mimořádných okolností po splnění podmínek stanovených právními předpisy, zařízení odpojit, a to i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit takové uživatele, kteří svojí aktivitou omezují služby druhých uživatelů sítě.

5. V případě, že na některé ze SIM karet účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu účtovacího období dvojnásobek průměrné výše vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na audiotexová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo), je poskytovatel oprávněn (nikoliv však povinen) účastníkovi přerušit poskytování služeb, za účelem ochrany účastníka. Poskytovatel informuje účastníka o tom, že tohoto svého práva využil, a to prostřednictvím SMS zprávy, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování nabízených služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované služby účastníka než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu. V případě, že účastník složí poskytovateli jistinu, bude poskytování služeb obnoveno. Právo poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby a nárok na úhradu měsíčních paušálů není omezením nebo přerušením poskytování služeb účastníkovi dotčeno.

6. Účastník je povinen poskytovatele informovat o všech změnách identifikačních i kontaktních údajů řádně, včas a s předstihem a to nejpozději do 15 dnů ode dne změny.

V. Cena a platební podmínky, podmínky v případě včasného neuhrazení pohledávek

1. Účastník je povinen hradit své závazky poskytovateli řádně, včas za dodané služby dle cen uvedených ve smlouvě, jejich přílohách a to na základě vyúčtování. Poskytovatel nemá povinnost zasílat vyúčtování formou SMS. Vyúčtování jsou dostupná v klientských sekcích pro jednotlivé služby a jsou preferenčně zasílána formou e-mailu, nebo písemně za poplatek po předchozím souhlasu účastníka. Poskytovatel může poslat kopii vyúčtování e-mailem nebo poštou za poplatek definovaný v ceníku služeb. Platby jsou realizovány následujícím způsobem: bankovním převodem, hotovostně na místě definovaném jako výběrní místo, inkasem nebo složenkou. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele nebo složení hotovosti poskytovateli. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (detailní vyúčtování služby je k dispozici v sídle poskytovatele či na vyžádání je možnost jeho zaslání e-mailem). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby na základě písemné nebo e-mailové žádosti doručené poskytovateli. Délkou

2. Poskytovatel zašle účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) obsahující náležitosti minimálně dle vyhlášky č. 135/2012Sb. Nepřevzetí vyúčtování nebo jeho opomenutí nezbavuje účastníka smluvního závazku uhradit účtované ceny k datu splatnosti. Účastník je povinen hradit vyúčtování i

tehdy, došlo-li k užívání služeb třetí osobu.

3. Datum úhrady je definováno jako datum, kdy je doručena platba poskytovateli. V případě zaslání platby pod jiným variabilním symbolem, jiným specifickým symbolem nebo jiným číslem zákazníka nemůže být taková transakce řádně spárována. Poskytovatel podnikne kroky, aby byla taková transakce navrácena. V případě identifikace platby může být účtován poplatek za dohledání a manuální spárování transakce dle ceníku poskytovatele.

4. Prepaid: Pro platby formou prepaid se vystavuje proforma faktura, která upozorňuje uživatele k provedení platby za poskytnuté služby poskytovatelem. Na základě uhrazené proforma faktury poskytovatel vystavuje uživateli fakturu. Proforma faktury se vystavují na platby realizované dle domluvy předem na nadcházející účtovací období, anebo na další období. V případě neuhrazení proforma faktury dojde k upozornění uživatele na tuto skutečnost a může být účtován poplatek ve výši 100,- Kč s DPH. V případě neuhrazení do 10 dnů může být zaslán deaktivční poplatek na částku až 1000,- Kč s DPH a může být služba omezena nebo dočasně zablokována. Blokací služby není ukončena účastníkovi služba, ale práva a povinnosti ze smlouvy nadále vyplývají. Služba je poté účtována formou postpaid.

5. Postpaid: Pro platby formou postpaid je vygenerována faktura se splatností v daném měsíci za užití služby za předchozí účtovací období. V případě neuhrazení faktury včas, může být den po splatnosti vystavena upomínka na částku 100,- Kč s DPH. V případě neuhrazení faktury do 10 dnů od data splatnosti, může být uživateli naučtována upomínka ve výši až 1000,- Kč s DPH.

5.1 V případě neuhrazení dvou po sobě jdoucích faktur má poskytovatel právo služby přerušit nebo také ukončit, naučtovat si poplatek ve výši 1/5 z celkové částky do konce úvazku a vyzvat účastníka předžalobní výzvou k úhradě jeho pohledávek zasláním doporučeného dopisu účastníkovi.

6. V případě plateb z prodlení si může poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové částky za každý den prodlení. Účastník bere na vědomí, že pohledávky poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž poskytovatel v takovém případě bude zastoupen advokátem a účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení. Poskytovatel takto vzniklou pohledávku předá nejprve ČTÚ a v případě kladného vyhodnocení jí může poté vymáhat.

Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Účastník souhlasí v souladu se z. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů s předáním jeho osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou.

7. Platba inkasem: V případě platby inkasem z účtu účastník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Není povinností poskytovatele informovat účastníka o neúspěšné realizaci platby formou inkasa. Pokud inkasní platba z důvodu na straně účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je poskytovatel oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je účastník povinen prokazatelně oznámit poskytovateli současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

8. Uživatel služeb se zavazuje akceptovat daňový doklad - fakturu, vystavený poskytovatelem za poskytované služby v souladu podle platných zákonů a předpisů, zejména zákona o dani z přidané hodnoty č.235/2004 Sb., zákona o účetnictví č. 563/1991 Sb. v aktualizovaném znění. Dokladem účetním, pro účetnictví uživatele se daňový doklad stane podpisem uživatele (dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění zákona č. 117/1994 Sb.*)

9. Jistina: Poskytovatel má právo si vyžádat jistinu před začátkem užívání služeb. Jistina bude účastníkovi navracena po ukončení užívání služeb do 30 dnů od data doručení faktury za uhrazenou jistinu poskytovateli poštou nebo e-mailem. Jistina může být také užita pro úhradu vzniklých pohledávek. Výše jistiny u hlasových služeb udává maximální výši měsíční útraty pro hlasové služby při úhradách formou postpaid. V případě překročení jistiny dojde dočasně k jednostranné blokaci do konce měsíce, pokud nebude jistina navýšena.

VI. Reklamacce a stížnosti

1. Účastník má právo na uplatnění reklamace na vyúčtování ceny za poskytovanou službu, kvalitě poskytnuté služby a dohodnutému rozsahu. Reklamaci je možno podat telefonicky, emailem, odesláním požadavku v klientské sekci nebo písemně na adresu sídla poskytovatele. V případě reklamace podané telefonicky má poskytovatel právo se dožadovat písemného doložení.

1.1. Reklamacce musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci účastníka a služby, zákaznické číslo, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamace v českém nebo anglickém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamace. Reklamacce se uplatňují písemně na adrese sídla poskytovatele nebo elektronicky na: info@connectica.cz Reklamacce by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury

1.2. Právo na reklamaci je nutno uplatnit ve lhůtě stanovené zákonem, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. poruchy v poskytování služby), jinak právo zanikne. Reklamacce musí být zaslána na adresu zákaznického centra poskytovatele. V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen musí být reklamace podána neprodleně na adresu zákaznického centra poskytovatele. Podání reklamace se účastník nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit

2. Podání reklamace se řídí dle pokynů ZoEK § 64 vyúčtování ceny a reklamace. Účastník má povinnost účastníka uhradit sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služby, či jiné související činnosti, a to nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

3. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení této reklamace.

4. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyzkoušet účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

5. Poskytovatel ručí za službu pouze k předávacímu rozhraní, které je definováno jako RJ45 nebo RJ11. Pokud si účastník pořizuje nebo umožňuje do sítě vlastní zařízení, musí účastníkovo zařízení splňovat pravidla kompatibility aby byla zaručena garance služby. Poskytovatel za toto zařízení neručí.

6. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména v případě, pokud nebyla podána dle požadavků stanovených v bodě 1. tohoto článku.

7. Účastník má nárok na základě kladně vyřízené reklamace na vrácení přeplatku. Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě reklamace směřující proti vyúčtování cen, poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 (jednoho) měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

8. V případě, že reklamace poskytnutých služeb nebude z důvodu ležícího na straně účastníka

shledána oprávněnou, je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika). Při pochybnostech rozhodují záznamy v informačních systémech. Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému poskytovatele nebo příslušného roamingového operátora. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu,

nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

9. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Po splnění těchto povinností a uspokojení práv uživatele není poskytovatel povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služeb.

10. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

11. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o nakládání při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

12. Výjimkou pro omezování obsahu mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

13. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

14. Postup při vyřizování dle tohoto reklamačního řádu a dle obchodních podmínek poskytovatele se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k využívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

15. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

VII. Závady a odpovědnost za škody

1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených v těchto všeobecných podmínkách pouze, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí ze strany zaměstnanců poskytovatele.

2. Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince poskytovatele uvedené ve smlouvě, přes formulář na webových stránkách, přes ticketovací systém na e-mailu info@connectica.cz, přes požadavek v klientské sekci, nebo písemně. Hlášení závady musí obsahovat srozumitelnou identifikaci účastníka a definované služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, co nejpodrobnější možný popis závady v českém jazyce.

3. V případě, že službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, zavazuje se

poskytovatel závadu nebo omezení odstranit ve lhůtě zpravidla do 72 hodin v pracovní dny od informace o jejím vzniku, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem. Účastník poskytne poskytovateli nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na koncovém přijímacím zařízení, telekomunikačním vedení ke koncovému bodu sítě nebo na koncovém bodu sítě). V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo.

3.1 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby

3.2 Na služby mobilního virtuálního operátora se nevztahují žádné garance kvality dostupnosti signálu. Kvalita signálu a dostupnost služby je závislá na kvalitě pokrytí BTS mobilního operátora. Pokud účastník použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu služby využívané účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v ČR nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu poskytovateli, je povinen poskytnout poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.

Přerušování elektrického napájení jakéhokoli zařízení poskytovatele, umístěného na adrese připojení účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek. Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněno účastníkem, má poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů. poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé účastníkovi umístěním a provozem koncového zařízení. V případě montáže zařízení pro bezdrátový přenos se účastník zavazuje, že zajistí podmínky pro řádné mechanické uchycení přijímacího zařízení a zabezpečí ochranu zařízení proti atmosférickým výbojům.

4. Poskytovatel dále neodpovídá za:

- a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, škodu, která vznikne vlivem přepětí či jinými vlivy na některém z jeho zapůjčených zařízení.
- c) škodu, která vznikne v důsledku změny smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,
- e) ušlý zisk,
- f) jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
- g) účastníkovi za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků,
- h) účastníkovi za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím služeb či sítě poskytovatele; v případě, že účastníkovi vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích osob, bude náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.
- i) škodu vzniklou při užívání jiné služby, která potřebuje pro svoji funkci službu přístupu k síti internet (např. EZS)

5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli v důsledku:

- a) porušení ustanovení všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
- b) použití zapůjčeného zařízení, které ruší provoz sítě
- c) neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
- d) poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetí osobám,
- e) škody, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku činnosti třetí osoby (případně

třetích osob), které účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby; v tomto případě nese účastník plnou odpovědnost za škodu.

6. Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona.

7. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud účastník přes předchozí upozornění ze strany poskytovatele pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

8. Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele. Účastník je povinen si zajistit sám na své náklady dostatečné a adekvátní pojištění domácnosti proti těmto vlivům.

9. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

VIII. Shromáždění a užití osobních dat o účastnících a jejich ochrana

1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a identifikační údaje a informace o účastníkovi, případně o oprávněném zástupci účastníka a uživateli (dále jen „subjekt údajů“), nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a ustanovením § 87 zákona o elektronických komunikacích. Osobními údaji a identifikačními údaji se ve smyslu tohoto bodu rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, datum narození, věk, pohlaví, čísla dokladů, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané marketingovými průzkumy, bankovní spojení, údaje SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o platební morálce.

2. Poskytovatel je oprávněn zároveň zpracovávat ve spolupráci s provozovatelem fyzické sítě provozní a lokalizační údaje, v nutných případech i ve spolupráci s provozovatelem fyzické sítě. Provozním údajem se rozumí údaje zpracovávané pro potřeby přenosu informací sítí nebo pro účtování služeb, zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, konfigurační údaje, způsob a objem využívání služeb a cena za službu. Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti týkající se zeměpisné polohy koncového zařízení účastníka.

3. Souhlasem podle ustanovení § 5 zákona o ochraně osobních údajů se pro účely tohoto článku rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním elektronického formuláře na internetu nebo formou podpisu účastníka na smlouvě.

4. Subjekt údajů má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které poskytovatel (nebo osoby dle bodu 9. tohoto článku) zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v ustanovení § 11 a § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

Subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že poskytovatel (nebo osoby dle bodu 9. tohoto článku) provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektů údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, je oprávněn požádat poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních a identifikačních údajů. Nevyhoví-li poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je subjekt údajů oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona o ochraně osobních údajů jsou uvedena v ustanoveních § 21 zákona o ochraně osobních údajů.

5. Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté osobní a identifikační údaje manuálně i automaticky. Subjekt údajů je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle ustanovení § 63 odst. 1) písm. b) zákona o ochraně osobních údajů) je

dobrovolné, a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů musí být učiněno výslovně, srozumitelně a určitým projevem vůle subjektu údajů (např. formou doporučeného dopisu). Zpracování údajů na základě zákona o ochraně osobních údajů nemůže subjekt údajů odmítnout.

6. Poskytovatel je oprávněn předávat jiným poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a poskytovatelům poskytujícím služby takové údaje o subjektech údajů, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.

7. Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným poskytovatelům služeb data o subjektech údajů, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

8. Poskytovatel vede evidenci subjektů údajů obsahující osobní a identifikační údaje, které subjekt údajů zpřístupnil při sjednávání smlouvy a poskytl souhlas s jejich zpracováním. Subjekt údajů uděluje poskytovateli v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů po dobu trvání smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní a identifikační údaje uvedené ve smlouvě pro účely:

- a) informačních a účtovacích systémů poskytovatele,
- b) poskytování služeb a též poskytování služeb třetích stran, a provádění úkonů s nimi souvisejících,
- c) vyúčtování služeb a též vyúčtování služeb třetích stran, a provádění úkonů s tím souvisejících,
- d) technických zásahů souvisejících s poskytováním služeb,
- e) zabezpečení ochrany sítí včetně souvisejících provozních činností,
- f) vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování služeb a též z poskytování služeb třetích stran, a provádění úkonů s tím souvisejících,
- g) komunikace s účastníkem o službách a též službách třetích stran (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb),
- h) při řešení problémů se zlomyslnými nebo obtěžujícími hovory či zprávami.

Činnosti uvedené v bodě 8. tohoto článku je poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob na základě smlouvy. Subjekt údajů souhlasí s tím, že pro výkon činností je poskytovatel oprávněn předat osobní a identifikační údaje, které účastník zpřístupnil při sjednávání smlouvy, třetím osobám, které zajišťují tyto činnosti pro poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni předání osobních a identifikačních údajů subjektu údajů má uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů s třetí osobou, které tyto údaje předává.

9. Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor subjektu údajů s pracovníkem poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zpracování požadavků účastníků, archivaci nebo jako průkazný materiál v případě sporů a může být uchován po dobu nezbytně nutnou.

10. Subjekt údajů bere na vědomí, že údaje specifikované v ustanovení § 63 odst. 1 písmeno b) jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna smlouva. Poskytovatel může stanovit další povinné údaje potřebné pro zřízení a poskytování služby. Nebudou-li uvedené údaje subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna smlouva. Ostatní osobní a identifikační údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně.

11. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popřípadě o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako obchodní sdělení, a to využitím jejich poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

12. Účastník je oprávněn požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v tištěném nebo elektronickém účastnickém seznamu, zároveň má účastník právo požadovat u svých údajů uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby účastník měl možnost své údaje ověřovat, žádat o jejich opravu a odstranění. Souhlas se zveřejněním údajů v seznamu účastníků může kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn předávat jiným provozovatelům veřejných komunikačních sítí a poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti internetu, identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb, ke vzájemnému vyúčtování služeb a pro potřeby informační služby o telefonních číslech uživatelů nebo pro potřeby vydávání jednotného telefonního seznamu. Uživatel v souvislosti s platností zákona č. 480/2004 Sb. souhlasí se zasíláním obchodních sdělení poskytovatele. Uživatel je odpovědný za ochranu svých programů a dat.

IX. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v nejlepší technicky i smluvně možné kvalitě tak, aby požadavky účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami, udržovat své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování služeb. odstraňovat závady vzniklé v sítích či na zařízeních poskytovatele co nejdříve, to znamená nejpozději do 3 pracovních dnů v případech, kdy to bude technicky možné a bude závada prokazatelně na straně poskytovatele, nikoliv jeho dodavatele. Stanovit v ceníku, pokud s účastníkem sjedná uzavření smlouvy nebo zřízení služby na dobu určitou, přiměřený nárok poskytovatele na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové služby nebo smlouvy a to 1/5 z celkové částky do konce úvazku pro nepodnikající fyzické osoby (nebo-li spotřebitele). Pro podnikající fyzické i právnické osoby se vztahuje celá částka k úhradě do konce data užití služby.

2. Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat od účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či účastníkem požadované služby, stanovit pro poskytování služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu účastníka. O takové změně bude účastník neprodleně informován,
- zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníka nebo sítě.

X. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je oprávněn:

- řádně užívat služeb poskytovatele, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji. Neumožnit užití služeb třetí osobě jako „uživatelí“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití služeb úplatu nebo umožnit užití služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu poskytovatele.
- požádat poskytovatele o sdělení informací o službách poskytovaných účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky účastníka apod.

2. Účastník se zavazuje:

- po celou dobu účinnosti smlouvy prokazatelně písemně oznamovat poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a

bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

- neprovádět změny na zařízení sítě, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat, testovat jejich zranitelnost nebo pokoušet se získat neoprávněné přístupy na služby i servery poskytovatele,

- užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VOP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla účastníků poskytovatele nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení (užívání schválených zařízení), užívat služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v ČR,

- řádně a včas platit za poskytnuté služby,

- poskytnout poskytovateli podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy či přístupové údaje do části informačních systémů, které poskytovatel poskytl,

- nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv, užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor poskytovatele a využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování účastníka, ledaže účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití služby, nebo poskytne uspokojivé vysvětlení,
- nevydávat služby poskytovatele za své vlastní služby,
- nedistribuovat bez vědomí poskytovatele dalším stranám neautorizovaným poskytovatelem k užívání služeb,
- vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele,
- v případě využívání datových služeb nepřekročit případný dohodnutý limit provozu; v případě překročení dohodnutého limitu v síti poskytovatele na území České republiky má poskytovatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu; při překročení dohodnutého limitu mimo síť poskytovatele (při využívání služeb roaming) má poskytovatel právo účtovat cenu dle ceníku služeb,
- užívat služby pouze prostřednictvím SIM karty nebo zařízení zapůjčených kterou poskytl poskytovatel účastníkovi, účastník přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru i firmwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních poskytovatele a ani jej kopírovat a ani provádět modifikace hardware bez vědomí poskytovatele,
- po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo služby neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele; poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo služby; za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo služby je poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle ceníku služeb; totéž platí v případě podezření účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů; účastník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, služby, hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech služeb, které byly uskutečněny a je povinen uhradit zároveň cenu zneužitých služeb, v případě poškození SIM karty požádat poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato ude vyměněna za poplatek dle ceníku služeb, seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby s veškerými všeobecnými podmínkami tvořícími smlouvu, přičemž účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např.

routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě. 13. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VOP obdobně

XI. Závěrečná ustanovení

1. Dostupnost služeb poskytovatele je podmíněna pokrytím území sítěmi operátora, technickými možnostmi poskytovatele a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb poskytovatele. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným rádiovým signálem účastník vždy dosáhne připojení k síti.
2. Ukončení platnosti a účinnosti smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
3. Pokud se některá z ustanovení těchto všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáže jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost těchto všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost smlouvy. Smluvní strany se zavazují sjednat bez zbytečného prodlení nová ustanovení všeobecných podmínek nebo nová ustanovení smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
4. Nedílnou součástí smlouvy jsou dokumenty tvořící všeobecné podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástmi těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na zákaznickém centru poskytovatele a na jeho internetových stránkách.
5. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, nejsou tyto všeobecné podmínky z technických důvodů připojovány ke smlouvě jako příloha, jsou však její nedílnou součástí. Tyto všeobecné podmínky jsou k nahlédnutí na zákaznickém centru poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele.
6. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
7. Text všeobecných podmínek či smlouvy je závazný.
8. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
9. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy), a to i po dobu 3 (tří) let ode dne ukončení smluvního vztahu s poskytovatelem.

10. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.08.2018.