

Příloha č. 1

ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací

ČÁST PRVNÍ

Čl.I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále též jen "VP") jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále též jen „smlouva“) uzavírané mezi poskytovatelem (tj. obchodní společností Dat, s.r.o. se sídlem Uherské Hradiště, Jiřího z Poděbrad 1212, PSČ 686 01, IČ:25521233, DIČ:CZ25521233, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29567) na straně jedné a třetí osobou na straně druhé.
2. Tyto VP je možno měnit či doplňovat jen za podmínek a v případech v nich uvedených nebo v případech presumovaných příslušnými ustanoveními ZEK.
3. Tyto VP upravují část obsahu smlouvy, kdy tyto obchodní podmínky mají přednost před dispozitivními ustanoveními platné právní úpravy.
4. Odchylná ujednání uvedená v jiných částech smlouvy mají přednost před zněním těchto VP.
5. Pokud nastane rozpor mezi těmito VP a obsahem jiných částí této smlouvy, platí ustanovení jiných částí této smlouvy s tím, že příslušná dotčená ustanovení těchto VP se nepoužijí. Za rozpor s obsahem jiných částí této smlouvy se pak nepovažuje stav, kdy tyto VP toliko zpřesňují, doplňují, rozvádějí či specifikují obsah jiných částí této smlouvy.
6. Pokud ustanovení jiných částí této smlouvy mění příslušná ustanovení těchto VP, pak platí příslušná ustanovení těchto VP ve znění jejich změn provedených v jiných částech této smlouvy.
7. Pokud ustanovení jiných částí této smlouvy doplňují příslušná ustanovení těchto VP, pak platí příslušná ustanovení těchto VP včetně jejich doplnění provedených jinými ustanoveními jiných částí této smlouvy.
8. Pokud ustanovení jiných částí této smlouvy vylučují příslušná ustanovení těchto VP, pak se tato vyloučená příslušná ustanovení těchto VP nepoužijí.

Čl.II. Zkratky

1. V těchto VP jsou užívány tyto zkratky:
ZEK - touto zkratkou se rozumí zákon č.127/2005 Sb. (ve znění jeho pozdějších změn) o elektronických komunikacích
obch. zák. - touto zkratkou se rozumí zákon č.513/1991 Sb. (ve znění jeho pozdějších změn) obchodní zákoník
obč.zák. - touto zkratkou se rozumí zákon č.40/1964 Sb. (ve znění jeho pozdějších změn) občanský zákoník
O.s.ř. - touto zkratkou se rozumí zákon č.99/1963 Sb. (ve znění jeho pozdějších změn) občanský soudní řád
VP - touto zkratkou se rozumí tyto všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací
ČTÚ - touto zkratkou se rozumí Český telekomunikační úřad
spr.ř. - touto zkratkou se rozumí zákon č.500/2004 Sb. (ve znění jeho pozdějších změn) správní řád
2. Sjedná se, že pokud zkratky uvedené v odst.1 tohoto článku těchto VP jsou užívány i v rámci jiných částí smlouvy, které jsou tyto VP nedílnou součástí, pak tyto zkratky mají i v jiných částech této smlouvy stejný význam, jaký je jim přiřazen těmito VP.

Čl.III. Výklad pojmů

1. Pro účely těchto VP a smlouvy, které jsou tyto VP nedílnou součástí, se rozumí:
a) **smlouvou** smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VP.

- b) **poskytovatelem** smluvní strana této smlouvy poskytující na základě a dle ní třetí osobě veřejně dostupnou službu elektronických komunikací ve smlouvě určenou a specifikovanou. Poskytovatelem dle této smlouvy je vždy obchodní společnost Dat, s.r.o. se sídlem Uherské Hradiště, Jiřího z Poděbrad 1212, PSČ 686 01, IČ:25521233, DIČ: CZ25521233, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29567
 - c) **účastníkem** třetí osoba, která je stranou této smlouvy. Účastníkem může být:
ca) podnikající právnická osoba (dále jen „účastník PO“)
cb) podnikající fyzická osoba (dále jen „účastník PFO“)
cc) nepodnikající fyzická osoba (dále jen „účastník NFO“)
cd) jiná osoba (dále jen „uživatel“)
 - d) **telekomunikační síť** síť elektronických komunikací zřízená a provozovaná (včetně dohledu nad ní nebo jejím zpřístupněním) provozovatelem, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
 - e) **službou** veřejně dostupná služba elektronických komunikací, kterou poskytovatel poskytuje uživateli na základě a dle této smlouvy. Službou, jejíž poskytování je předmětem této smlouvy, může být:
ea) služba zprostředkování přístupu uživateli ke službám sítě INTERNET prostřednictvím linek ADSL (dále též jen „**služba ADSL**“), nebo
eb) služba zprostředkování přístupu uživateli ke službám sítě INTERNET prostřednictvím telekomunikační sítě provozovatele (dále též jen „**služba INT**“), nebo
ec) služba zprostředkování přístupu uživateli ke službám sítě INTERNET prostřednictvím telekomunikační sítě provozovatele se speciálními podmínkami určenými provozovatelem (dále též jen „**služba FREE POINT**“), nebo
ed) telefonní služba přenosu hlasu v IP sítích (dále jen „**služba VoIP**“), kdy tato služba nezahrnuje operátorské služby dle ZEK, informační služby o telefonních číslech dle ZEK, vedení telefonních seznamů dle ZEK, zajišťování veřejných telefonních automatů, doplňkových služeb dle § 38 odst.2 písm.g) ZEK, ani služby uvedené pod body 6. a 7. písm.p) § 2 ZEK.
 - f) **smluvní stranou** účastník nebo poskytovatel, kteří uzavřeli smlouvu
 - g) **jinou částí smlouvy** část smlouvy odlišná od těchto VP
 - h) **uživatelem** každý, kdo žádá nebo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, pokud v jednotlivých ustanoveních ZEK není výslovně stanoveno jinak (viz. § 87 odst.1 ZEK)
2. Pojmy užívané v této smlouvě strany budou vykládat tak, jak jsou tyto vyloženy touto smlouvou, pokud tyto nejsou vyloženy touto smlouvou, pak jak jsou vyloženy příslušnými ustanoveními obch. zák., případně pak příslušnými ustanoveními ZEK (viz. zejm. § 2 ZEK).

Čl.IV. Volba práva

Pokud závazkový vztah stran zakládáný touto smlouvou nespadá pod vztahy uvedené v § 261 obch.zák., sjednávají strany (tj. poskytovatel a účastník) tuto dohodu o volbě práva: Smluvní strany se v souladu s § 262 odst.1 obch.zák. dohodly tak, že jejich závazkový vztah zakládáný touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem, kdy pro tento závazkový vztah pak plně platí ust. § 262 odst.4 obch.zák.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že jsou si vědomy toho, že jejich závazkový vztah zakládáný touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem, příslušnými ustanoveními ZEK a předpisy souvisejícími. Dále strany sjednávají, že pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající obchodním zákoníkem v platném znění, práva a

povinnosti smluvních stran v této smlouvě výslovně neupravená se tedy řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku platného na území České republiky a předpisů souvisejících. Pro doručování písemností dle této smlouvy platí analogicky ust. § 45 a násl. O.s.ř., pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak.

ČÁST DRUHÁ

Čl.V. Uzavření smlouvy, změna, doplnění a zánik smlouvy

1. Pro uzavírání smlouvy platí platná právní úprava. Smlouva musí být uzavřena písemně, pokud v těchto VP nebo jiných částech této smlouvy není uvedeno jinak. Práva a povinnosti smluvních stran ve smlouvě výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a zák.č.127/2005 Sb., pokud v této smlouvě pro jednotlivé případy není výslovně stanoveno jinak. Smlouva je vyhotovována ve dvou výtiscích, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran. Nedílnou součástí každého výtisku smlouvy jsou její přílohy, a to:

- a) tyto VP – Příloha č.1 smlouvy
- b) další ujednání stran označené jako Přílohy, a to jen za předpokladu, že tyto další Přílohy jsou specifikovány v jiných částech této smlouvy.

Součástí této smlouvy je i popis a technická specifikace poskytované služby, kvalita a některé podmínky poskytované služby, zaručená úroveň kvality poskytované služby (jak vše uvedeno na rubu smlouvy) a dále ceník poskytovaných služeb platný ke dni uzavření smlouvy.

2. Pro uzavření smlouvy mohou být použity prostředky komunikace na dálku (a to elektronická pošta či faxový přístroj), které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, kdy pro takovéto uzavření smlouvy platí platná právní úprava.
3. Pokud účastníkem smlouvy je účastník NFO, pak pro uzavíranou smlouvu platí ustanovení občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách (§ 52 a násl. obč.zák.), kdy účastník NFO má postavení spotřebitele a poskytovatel je v postavení dodavatele.
4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li v ní výslovně stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti, účinnosti a zavazuje smluvní strany dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami, pokud v ní není výslovně sjednáno jinak či pokud právní úprava neurčuje jinak (např. § 47 odst.1 obč. zák.).
5. Ke změně či doplnění smlouvy může dojít pouze formou písemných dodatků (pokud v jednotlivých částech smlouvy není výslovně stanoveno jinak), které musí být podepsány a odsouhlaseny oběma smluvními stranami, pokud ve smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak.

6. Tato smlouva zaniká:

- a) výpovědí bez kvalifikovaného výpovědního důvodu. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni vypovědět tuto smlouvou s dvouměsíční výpovědní lhůtou, a to i bez uvedení důvodů. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé straně, kdy v pochybnostech se má za to, že výpověď byla druhé straně doručena třetím dnem po dni jejího doporučeného odeslání na adresu strany, vůči které směřuje. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé straně doručena. Při podání výpovědi účastníkem dle tohoto písmene smlouva uplynutím výpovědní lhůty.

b) výpovědí s kvalifikovaným výpovědním důvodem:

- ba) Účastník je oprávněn vypovědět tuto smlouvou ve lhůtě 30-ti dnů ode dne, kdy obdrží vyrozumění poskytovatele o změně VP, která pro účastníka představuje zhoršení smluvních podmínek. Výpověď musí být písemná, musí v ní být uvedeno, že důvodem výpovědi jsou změny VP, které zhoršují smluvní podmínky na straně účastníka, a musí být doručena

poskytovateli, kdy v pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena poskytovateli třetím dnem po dni jejího doporučeného odeslání na adresu sídla poskytovatele. Pokud účastník ve stanovené lhůtě nepodá výpověď, zaniká jeho právo na vypovězení smlouvy z uvedeného důvodu, a má se za to, že se změnou VP účastník souhlasí. Účastník podá výpověď včas, pokud poslední den lhůty uvedené ve větě druhé tohoto písmene výpověď doručí do sídla poskytovatele nebo předá výpověď k doporučenému odeslání na adresu sídla poskytovatele. Při podání výpovědi účastníkem dle tohoto písmene smlouva zaniká dnem následujícím po dni, kdy výpověď bude doručena poskytovateli.

- bb) Účastník je oprávněn vypovědět tuto smlouvou ve lhůtě 30-ti dnů ode dne, kdy obdrží vyrozumění poskytovatele o změně ceníku služeb poskytovatele (viz. níže), která pro účastníka představuje zhoršení smluvních podmínek. Výpověď musí být písemná, musí v ní být uvedeno, že důvodem výpovědi jsou změny ceníku, které zhoršují smluvní podmínky na straně účastníka, a musí být doručena poskytovateli, kdy v pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena poskytovateli třetím dnem po dni jejího doporučeného odeslání na adresu sídla poskytovatele. Pokud účastník ve stanovené lhůtě nepodá výpověď, zaniká jeho právo na vypovězení smlouvy z uvedeného důvodu, a má se za to, že se změnou VP účastník souhlasí. Účastník podá výpověď včas, pokud poslední den lhůty uvedené ve větě druhé tohoto písmene výpověď doručí do sídla poskytovatele nebo předá výpověď k doporučenému odeslání na adresu sídla poskytovatele. Při podání výpovědi účastníkem dle tohoto písmene smlouva zaniká dnem následujícím po dni, kdy výpověď bude doručena poskytovateli.
- c) odstoupením od smlouvy.

Sjednává se, že poskytovatel i účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy v případech, kdy odstoupení od smlouvy umožňují příslušná ustanovení obchodního zákoníku a ZEK.

- ca) poskytovatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, kdy účastník bude po dobu delší 30-ti dnů v prodlení s plněním kterékoliv své platební povinnosti dle této smlouvy nebo její části, kdy prodlení účastníka s placením po dobu delší 30-ti dnů je pro účely odstoupení od smlouvy kvalifikováno jako podstatné porušení smluvních povinností účastníkem
- cb) poskytovatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, kdy účastník bude po dobu delší 30-ti dnů v prodlení s plněním své součinnosti dle smlouvy, kdy toto prodlení účastníka je pro účely odstoupení od smlouvy kvalifikováno jako podstatné porušení smluvních povinností účastníkem.
- cc) poskytovatel i účastník jsou dále oprávněni odstoupit od smlouvy v případech, kdy to výslovně stanoví tato smlouva či platná právní úprava
- cd) účastník NFO je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy (pokud je tato uzavírána při použití prostředků komunikace na dálku) v případech a za podmínek stanovených v § 53 odst.7 obč. zák., kdy při tomto odstoupení od smlouvy má poskytovatel právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených se zřízením služby a jejím poskytováním do zániku smlouvy.
- ce) účastník NFO je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy (bez jakékoliv sankce) ve lhůtách a za podmínek stanovených v § 57 odst.1 obč.zák. v případě, je-li smlouva uzavírána mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele (vyjma případů, kdy si účastník NFO výslovně sjednal návštěvu poskytovatele za účelem objednávky – uzavření smlouvy). Skutečnost, že si účastník NFO výslovně sjednal návštěvu poskytovatele za účelem objednávky – uzavření smlouvy, musí být vyznačena v jiných částech této smlouvy. Poskytovatel upozorňuje účastníka NFO na jeho právo odstoupit od smlouvy dle tohoto písmene s tím, že uvádí, že právo na odstoupení od smlouvy dle tohoto písmene je účastník NFO povinen

uplatnit písemně u poskytovatele (tj. obchodní společnosti Dat, s.r.o. se sídlem Uherské Hradiště, Jiřího z Poděbrad 1212, PSČ 686 01)

- cf) kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit, pokud:
- druhá strana pozbyla zcela nebo částečně způsobilost k právním úkonům nebo pokud ztratila způsobilost se zavazovat či za sebe jednat, nebo
 - na majetek druhé strany byl prohlášen konkurs nebo druhá strana na sebe sama návrh na prohlášení konkursu podala nebo návrh na prohlášení konkursu na druhou stranu byl zamítnut toliko pro nedostatek majetku,
 - u druhé strany bude zahájeno vyrovnávací řízení dle příslušných ustanovení zákona o konkursu a vyrovnání, nebo vůči druhé straně bylo zahájeno insolvenční řízení nebo druhá strana sama na sebe podala návrh na zahájení insolvenčního řízení,
 - druhá strana vstoupila do likvidace, nebo
 - vůči druhé straně bylo zahájeno exekuční řízení či výkon rozhodnutí dle O.s.ř.

Smluvní strany se dohodly tak, že v případě odstoupení od smlouvy tato smlouva zaniká (a tím i práva a povinnosti stran dle ní) dnem, kdy písemné oznámení od smlouvy bude doručeno druhé smluvní straně (pokud shora není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak). Odstoupení od smlouvy se děje písemným oznámením o odstoupení od smlouvy, ve kterém musí být specifikován důvod odstoupení od smlouvy tak, aby tento nebylo možno dodatečně zaměnit s jiným. V ostatním pro odstoupení od smlouvy platí ust. § 344 a násl. obch. zák.

d) písemnou dohodou stran

e) v dalších případech presumovaných platnou právní úpravou (např. zánik některé ze smluvních stran bez právního nástupce, úmrtí účastníka, uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána v případě, kdy tato smlouva je uzavřena na dobu určitou atp.) nebo stanovených v této smlouvě.

7. Služba poskytovaná dle a) na základě této smlouvy je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen. Poskytovatel je oprávněn uzavřít smlouvu s uživatelem jen v těchto případech:

- a) uživatel nesouhlasí s těmito VP nebo jinými částmi smlouvy, nebo
- b) uživatel v minulosti neplnil (či neustále neplní) své povinnosti nebo byl (či stále je) v prodlení s plněním svých povinností ze smluvních vztahů dříve mezi poskytovatelem a uživatelem vzniklých, nebo
- c) z technických či provozních důvodů na straně poskytovatele nelze uživateli jím požadovanou službu zřídit nebo nelze zabezpečit zaručenou úroveň její kvality nebo její rozsah

VI. Práva a povinnosti stran, údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb

1. Poskytovatel je podnikatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Poskytovatel garantuje a prohlašuje, že je oprávněn v souladu s platnou právní úpravou, oprávněními mu svěřenými (osvědčení o registraci vydané ČTÚ, telekomunikační licence vydané ČTÚ, příslušná osvědčení vydaná ČTÚ, individuální oprávnění vydaná ČTÚ a povolení vydaných ČTÚ) a pravomocnými rozhodnutími příslušných orgánů (koncesní listina vydaná Okresním úřadem Uherské Hradiště – referátem okresního živnostenského úřadu pod č.j.:ŽÚ-01-25297-ZÁ ze dne 6.12.2001 pro předmět podnikání „poskytování telekomunikačních služeb“, živnostenský list vydaný Okresním úřadem Uherské Hradiště – referátem okresního živnostenského úřadu pod č.j.:ŽÚ-02-27786-Mach ze dne 6.6.2002 pro předmět podnikání „montáž, údržba a servis telekomunikačních zařízení“, živnostenský list vydaný Městským úřadem Uherské Hradiště – obecním živnostenským úřadem pod č.j.:32008/01 ŽÚ-00 ze dne 2.1.2002 pro předmět podnikání „poskytování software a

poradenství v oblasti hardware a software) poskytovat účastníkovi službu elektronických komunikací, jak je tato specifikována v této smlouvě. Poskytovatel se zavazuje účastníkovi nepřetržitě po celou dobu trvání této smlouvy (tj. každý kalendářní den v roce, vždy v době od 00,00 hod. do 24,00 hod., a to počínaje dnem, jak je tento stanoven v jiných částech k této smlouvě jako den zahájení poskytování služby) poskytovat služby elektronických komunikací (dále jen "služba"), jak jsou tyto určeny a specifikovány v jiných částech této smlouvy, nestanoví-li zákon či tato smlouva pro jednotlivé případy jinak. Účastník se zavazuje zaplatit za poskytnutou službu poskytovateli úplatu (cenu) dle této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá při poskytování služby za obsah přenášených zpráv. Při poskytování služby je poskytovatel povinen postupovat dle příslušných ustanovení této smlouvy, ZEK a předpisů a norem souvisejících.

2. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat účastníkovi službu dle této smlouvy a platné právní úpravy. Pokud se při zřizování služby poskytované dle této smlouvy zjistí, že službu nelze zřídit a poskytovat z důvodů mimo vliv smluvních stran (technické a provozní příčiny), je kterákoli ze stran oprávněna od této smlouvy odstoupit, přičemž ani jedna ze stran nemůže (pro takové odstoupení od smlouvy) požadovat po druhé straně ničeho. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit rozsah poskytované služby (vzhledem ke svým provozním a technickým možnostem, vzhledem k událostem a skutečnostem na provozovateli nezávislých, vzhledem ke změnám právní úpravy či vzhledem k příslušným rozhodnutím ČTÚ, vzhledem k propojovacím smlouvám s ostatními poskytovateli atp.), kdy pokud změna rozsahu poskytované služby zhoršuje postavení účastníka, je účastník oprávněn od této smlouvy odstoupit dle písm.ba) odst.6 Čl.V. těchto VP.

3. Poskytovatel je po celou dobu trvání vlastníkem elektronických komunikačních zařízení, přiřazených prostředků a koncového bodu sítě (tj. fyzického bodu, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti) umístěných u účastníka za účelem poskytování služby, pokud v jiných částech této smlouvy (nebo jiných smluvních vztazích uzavřených mezi stranami) není výslovně stanoveno jinak.

4. Účastník je povinen:

a) v termínech stanovených v jiných částech této smlouvy umožnit poskytovateli, aby tento mohl provést přípojně vedení a instalaci dalších prvků nutných k poskytování služby v objektech místa poskytování služby. Pod pojmem "objekt místa poskytování služby" se rozumí nemovitosti či jejich části určené účastníkem, ve kterých bude účastník službu užívat a ve kterých bude umístěn koncový bod sítě. Účastník odpovídá za to, že má k objektům taková práva, která umožňují v nich provést přípojně vedení a instalaci dalších prvků nutných k poskytování služby, která umožňují poskytování a užívání služby v těchto objektech v souladu s touto smlouvou a která umožňují umístění, instalaci a provoz elektronických komunikačních zařízení, přiřazených prostředků a koncového bodu sítě v těchto objektech. Účastník je povinen umožnit poskytovateli vstup do daných objektů za účelem instalace, odinstalace, oprav, servisu a údržby přípojně vedení a dalších instalovaných prvků poskytovatele nutných k poskytování služby. Účastník není oprávněn požadovat po poskytovateli změnu dohodnutého umístění koncového bodu sítě, pokud se s poskytovatelem písemně nedohodne jinak.

b) zabezpečit ev. nutné stavební a jiné úpravy objektů v místě poskytování služby dle pokynů poskytovatele

c) s péčí řádného hospodáře dbát o elektronická komunikační zařízení, přiřazené prostředky a koncový bod sítě nacházející se v objektech místa poskytování služby, bez zbytečného odkladu oznamovat jejich vadnost, poškození, zničení, ztrátu nebo zcizení. Účastník odpovídá za škody vzniklé jeho zaviněním (úmyslným nebo nedbalostním) na elektronických komunikačních zařízeních, přiřazených prostředcích a koncovém bodu sítě nacházejících se v objektech místa poskytování služby či za škody vzniklé jejich ztrátou nebo zcizením, dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku.

d) připojovat k rozhraní jen taková svá telekomunikační koncová zařízení (přístroje), která splňují náležitosti na ně kladené

platnou právní úpravou, příslušnými normami a touto smlouvou a která byla odsouhlasena poskytovatelem.

- e) oznámit poskytovateli nedodržení úrovně kvality poskytované služby nebo přerušování služby, a to bez zbytečného odkladu po té, kdy tyto skutečnosti zjistí
5. Účastník je povinen užívat poskytovanou službu v souladu s touto smlouvou a platnou právní úpravou. Účastník je povinen neumožnit využívání poskytované služby třetím osobám, není-li v jiných částech této smlouvy stanoveno jinak.
6. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin od zjištění (nebo od nahlášení) nedodržení úrovně kvality poskytované služby nebo přerušování služby, zahájit práce na sjednání nápravy, pokud není v samostatné dohodě (uzavřené mezi stranami) o nadstandardních servisních službách stanoveno jinak.
7. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu účastníkovi nedodržení úrovně kvality poskytované služby nebo přerušování služby nebo změnu rozsahu služby, pokud jsou mu tyto předem známy.
8. Účastník je povinen nijak nemanipulovat s elektronickými komunikačními zařízeními, přiřazenými prostředky a koncovým bodem sítě nacházejícími se v objektech místa poskytování služby, tyto neužívat jinak, než je stanoveno touto smlouvou, tyto zabezpečit proti ztrátě, poškození či zničení, a učinit opatření, aby s těmito nemanipulovali či je neužívali třetí osoby.
9. Účastník plní všechny své povinnosti dle této smlouvy bezúplatně, na vlastní účet a náklad a nemá tedy vůči poskytovateli žádná práva na náhrady či úplaty za plnění jeho povinností. Účastník je povinen v místě koncového bodu zabezpečit všechny předpoklady (zejm. ty, které jsou výslovně v této smlouvě uvedeny jako povinnosti účastníka nebo jeho součinnost), jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby.
10. Pokud v tomto článku shora je dána stranám nebo některé z nich povinnost k ohlášení či oznámení určité skutečnosti, jevu či události, pak za splnění oznamovací povinnosti se považuje stav, kdy oznámení bude provedeno na kontaktní místa stran některým ze způsobů, jak uvedeny v jiných částech této smlouvy.
11. Aktuální informace o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem poskytovatel uvádí na svých www stránkách, tj.: <http://www.dat.cz>.
12. Sjedná se, že pokud účastník poruší své povinnosti stanovené v odst. 4, 5, 7 tohoto článku, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

VII. Termíny a způsob vyúčtování ceny a placení

1. Účastník je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Cena služby platná ke dni uzavření této smlouvy je stanovena v ceníku poskytovatele. Ustanovení věty první a druhé tohoto odstavce neplatí v případě, kdy v této smlouvě se strany dohodnou na jiné výši cen za poskytované služby (viz. odst.1 smlouvy – ustanovení o sjednané ceně). Nad rámec ceny a současně s ní je účastník povinen zaplatit poskytovateli i příslušnou daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši.
2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit ceník shora uvedený. V případě změn ceníku plně platí ust. Čl. XIV. Odst. 2 a 3 těchto VP.
3. Sjedná se, že poskytovatel vyúčtuje (na vlastní účet a náklad) cenu za poskytnutou službu v elektronické formě (pokud se strany v jiných částech smlouvy nedohodli na formě tištěné) takto:
Cenu poskytnuté služby za běžný kalendářní měsíc poskytovatel vyfakturuje (vyúčtuje) účastníkovi fakturou (daňovým dokladem), která musí mít tyto náležitosti:
 - a) označení zúčtovacího období (kterým je běžný kalendářní měsíc), a
 - b) uvedení druhu služby a ceny poskytnuté služby za zúčtovací období,
 - c) souhrnné vyúčtování ceny služby jednou položkou,

d) náležitosti stanovené zákonem o účetnictví a zákonem o dani z přidané hodnoty.

- Právo fakturovat poskytovateli cenu za poskytnutou službu za běžný kalendářní měsíc vzniká poskytovateli prvním dnem měsíce následujícího. Rozsah shora uvedeného vyúčtování ceny je poskytovatel povinen upravit v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK či v souladu s opatřením obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem, kdy pro takovou úpravu rozsahu vyúčtování platí ust. Čl. XIV. Odst. 2 těchto VP.
4. Pokud není v jiných částech této smlouvy stanoveno jinak, platí pro každou jednotlivou fakturu následující: Daňové doklady (myšleny daňové doklady ve smyslu příslušných ustanovení zákona o dani z přidané hodnoty - dále jen „daňové doklady“) za poskytovatelem pro účastníka uskutečněné zdanitelné plnění nebo plnění osvobozené od daně s nárokem na odpočet daně může poskytovatel vystavovat v elektronické podobě s tím, že takto vystavené doklady budou poskytovatelem opatřeny zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu nebo elektronickou značkou založenou na kvalifikovaném systémovém certifikátu podle zvláštního právního předpisu (viz. přísl. ustanovení zákona č. 227/2000 Sb. v pozd.zn.). Daňové doklady vystavené v elektronické podobě budou účastníkovi zasílány z poskytovatelovy e-mailové adresy: fakturace@dat.cz na e-mailovou adresu účastníka, jak uvedena v jiných částech této smlouvy, event. na jinou účastníkem později písemně určenou e-mailovou adresu.
 5. Faktura je splatná do 16-ti dnů ode dne jejího doručení účastníkovi, kdy v pochybnostech se má za to, že faktura byla účastníkovi doručena třetím dnem po dni jejího doporučeného odeslání na adresu účastníka (či třetím dnem následujícím po dni, ve kterém faktura byla odeslána poskytovatelem účastníkovi v souladu s odst.4 tohoto článku těchto VP. Sjedná se, že účastník splní svoji platební povinnost vždy v den, kdy celá fakturovaná částka bude připsána na účet poskytovatele uvedený na příslušné faktuře, nebo v den, kdy celá příslušná fakturovaná částka bude účastníkem zaplacená v hotovosti do pokladny poskytovatele.
 6. Ustanovení odst.3 a odst.5 tohoto článku těchto VP neplatí pro tzv. předplacené služby (např. služba FREE POINT) a dále v případech, kdy je v jiných částech této smlouvy výslovně sjednáno jinak. Pro tzv. předplacené služby platí zejm. následující: cenu za předplacenou službu je účastník povinen poskytovateli zaplatit na sjednané období předem, a to vždy na základě výzvy poskytovatele (kterou je poskytovatel povinen učinit vůči účastníkovi při uzavírání smlouvy a dále vždy nejméně 15 dnů před začátkem období, na které má být služba zaplacená, kdy výzvu je poskytovatel povinen provést písemně či na e-mail účastníka určený v jiných částech této smlouvy nebo na e-mail, který účastník určí písemně později), přičemž pokud tak účastník neučiní a nezplatí cenu předplacené služby poskytovateli do začátku období, na které má být předplacená služba zaplacená, pak je poskytovatel oprávněn počínaje prvním dnem sjednaného období nezahájit poskytování služby nebo přerušit poskytování služby, a to až do doby, kdy účastník splní svoji povinnost k zaplacení ceny předplacené služby. Poskytovatel zahájí nebo obnoví poskytování předplacené služby den následující po dni, kdy mu cena za službu bude zaplacená s tím, že v tomto případě den zahájení nebo obnovení poskytování služby se považuje za první den sjednaného období, pokud pro jednotlivé případy není v odst.6.a. tohoto článku těchto VP sjednáno jinak. Ustanovení tohoto odstavce má přednost před ustanovením Čl. IX. odst.1 těchto VP. Sjedná se, že pokud bude účastník po dobu delší 30-ti dnů v prodlení s placením předplacené služby, pak tato smlouva zaniká uplynutím 31. dne prodlení účastníka s placením.
 - 6.a.Fakturace předplacených služeb: Pro službu FREEPOINT platí tzv. testovací období, které počíná dnem započetí poskytování služby, přičemž toto testovací období trvá sedm dnů (pokud poskytovatel jednostranně nerozhodne v určitých případech o delším trvání testovacího období) a je bezplatné. Cenu za první sjednané období předplacené služby FREEPOINT je účastník povinen zaplatit poskytovateli do konce shora uvedeného testovacího období, přičemž pokud tak účastník neučiní, platí, že smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem nevzniká. Dnem řádného zaplacení ceny za první sjednané období předplacené

služby FREEPOINT vzniká mezi poskytovatelem a účastníkem smlouva, kdy dnem zahájení poskytování služby FREEPOINT je den následující po posledním dnu testovacího období. Oproti zaplacení ceny za první sjednané období předplacené služby FREEPOINT vystaví poskytovatel účastníkovi daňový doklad – fakturu (s potvrzením o zaplacení), kterou je poskytovatel povinen odeslat účastníkovi nejpozději do 13-ti dnů ode dne, kdy mu účastník cenu za první sjednané období předplacené služby FREEPOINT zaplatí. Pro každé další sjednané období předplacené služby FREEPOINT platí, že současně s výzvou dle odst.6 tohoto článku těchto VP (nebo na místo ní) zašle poskytovatel účastníkovi zálohovou fakturu na příslušné sjednané období předplacené služby FREEPOINT, která bude splatná nejpozději poslední pracovní den předcházející dni, kdy sjednané období předplacené služby FREEPOINT, na které se platí, počíná. Oproti zaplacení ceny za příslušné sjednané období předplacené služby FREEPOINT vystaví poskytovatel účastníkovi daňový doklad – fakturu (s potvrzením o zaplacení), kterou je poskytovatel povinen odeslat účastníkovi nejpozději do 13-ti dnů ode dne, kdy mu účastník cenu za příslušné sjednané období předplacené služby FREEPOINT zaplatí. Sjednává se, že účastník splní svoji platební povinnost vždy v den, kdy celá příslušná částka (tj. cena předplacené služby FREEPOINT za sjednané období) bude připsána na účet poskytovatele uvedený na příslušné faktuře či zálohové faktuře nebo v den, kdy celá příslušná částka (tj. cena předplacené služby FREEPOINT za sjednané období) bude účastníkem zaplacená v hotovosti do pokladny poskytovatele. Sjednává se, že poskytovatel vyúčtuje (na vlastní účet a náklad) cenu za poskytnutou službu

takto:

Cenu předplacené služby FREEPOINT za sjednané období (které je u služby FREEPOINT tříměsíční) poskytovatel vyfakturuje (vyúčtuje) účastníkovi fakturou (daňovým dokladem), jak shora uvedena. Každá faktura (která se vystavuje v elektronické podobě, pokud se strany v jiných částech smlouvy nedohodli na formě tištěné) musí mít tyto náležitosti:

- označení zúčtovacího období, a
- uvedení druhu služby a ceny poskytnuté služby za zúčtovací období
- souhrnné vyúčtování ceny služby jednou položkou
- náležitosti stanovené zákonem o účetnictví a zákonem o dani z přidané hodnoty

Rozsah shora uvedeného vyúčtování ceny služby FREEPOINT je poskytovatel povinen upravit v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK či opatřením obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem, kdy pro takovou úpravu rozsahu vyúčtování platí ust. Čl. XIV. Odst. 2 těchto VP.

Strany sjednávají, že pro službu FREEPOINT platí, že její poskytování nelze pozastavit dle Čl.IX. odst.2 těchto VP.

- Sjednává se, že faktury shora uvedené (mimo faktur zálohových) jsou vyúčtováním ceny za poskytnuté služby dle příslušných ustanovení ZEK, přičemž na jedné faktuře může být vyúčtováno více druhů služeb či všechny služby poskytované dle této smlouvy. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu tak, aby mohla být účastníkovi dodána do 15-ti dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

VIII. Doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doby

- Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud v jiných částech této smlouvy není výslovně sjednáno jinak. Datum zahájení poskytování služby je sjednáno v jiných částech této smlouvy. Pro předplacené služby (FREEPOINT) a datum zahájení poskytování předplacené služby platí odst.6 a 6a.Čl.VII těchto VP. Pokud z důvodů na straně účastníka nebude možno zahájit poskytování služby ve sjednaný den, automaticky se o dobu, kdy budou trvat důvody na straně účastníka, pro které nebude možno zahájit poskytování služby, prodlužuje termín zahájení poskytování služby.

- Zánik smlouvy (vč. výpovědních dob) je upraven v Čl.V. odst.6 těchto VP a v dalších příslušných ustanoveních těchto VP.

IX. Podmínky pro obnovení a ukončení služby

- V případě, kdy účastník bude v prodlení s placením (a to byť jen částečným) dle této smlouvy po dobu delší 10-ti dnů, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby ode dne, kdy o pozastavení poskytování služby vyrozumí písemně účastníka. Poskytování služby poskytovatel obnoví den následující po dni, kdy účastník splní svoji platební povinnost, pro jejíž neplnění došlo k pozastavení poskytování služby.
- V případě, kdy o to účastník písemně požádá, je poskytovatel povinen pozastavit poskytování služby na dobu určenou účastníkem v písemné žádosti o pozastavení poskytování služby, nejdéle však na 90-dnů. Poskytování služby poskytovatel obnoví den následující po dni, kdy uplyne doba pozastavení poskytování služby, jak uvedena v předchozí větě tohoto odstavce.
- V případě, kdy účastník bude v prodlení s plněním svých povinností či bude porušovat tuto smlouvu, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby ode dne, kdy o pozastavení poskytování služby vyrozumí písemně účastníka s uvedením důvodu pozastavení poskytování služby. Poskytování služby poskytovatel obnoví v den následující po dni, kdy na straně účastníka odpadne důvod, pro který došlo k pozastavení poskytování služby.
- K pozastavení poskytování služby dále může dojít v případech presumovaných platnou právní úpravou (např. Rozhodnutí českého telekomunikačního úřadu atp.), kdy k obnovení poskytování služby je poskytovatel povinen neprodleně po té, kdy odpadne překážka, pro kterou k pozastavení poskytování služby došlo.
- K ukončení poskytování služby dochází současně se zánikem smlouvy.
- Za den, kdy poskytovatel vyrozumí písemně účastníka o pozastavení poskytování služby se považuje den, kdy poskytovatel vyrozumění o pozastavení poskytování služby předá k doporučenému odeslání na adresu účastníka.

X. Způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit

A) Pro reklamaci vad poskytované služby platí následující:

Účastník má právo uplatnit reklamaci na poskytovanou službu. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

B) Pro reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby platí následující:

Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Tuto reklamaci je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace však nemá odkladný účinek (vyjma případů, kdy Český telekomunikační úřad k žádosti účastníka rozhodne o odkladném účinku reklamace).

C) Společná ustanovení pro reklamace:

- Reklamace musí být písemná a musí být doručena poskytovateli, kdy v pochybnostech se má za to, že reklamace byla doručena poskytovateli třetím dnem po dni jejího doporučeného odeslání. Pro běh prekluzivních lhůt uvedených pod písm. A) a B) tohoto článku platí, že účastník podal reklamaci včas, pokud v poslední den lhůty účastník doručí reklamaci do sídla poskytovatele nebo předá reklamaci k doporučenému odeslání na adresu sídla poskytovatele či bude postupovat dle odst. 2 písm. b) tohoto článku. V reklamaci musí být jednoznačně uvedeno, co je předmětem reklamace a jaké skutečnosti či události účastník namítá, jinak se na reklamaci hledí tak, jakoby jí vůbec nebylo.

- Reklamaci lze uplatnit:

- přímo v sídle poskytovatele (a to doručením písemné reklamace do sídla poskytovatele nebo oznámením reklamace v sídle poskytovatele, kdy o oznámení reklamace

je poskytovatel povinen s účastníkem sepsat písemný zápis), nebo

- b) na adresu sídla poskytovatele, a to zasláním doporučeného dopisu (reklamací) na tuto adresu, nebo telefaxem, telegraficky či v elektronické podobě na spojení poskytovatele uvedeně v jiných částech této smlouvy. Účastník je povinen reklamaci učiněnou telefaxem, telegraficky či v elektronické podobě písemně doplnit (zaslat písemnou reklamaci do sídla poskytovatele nebo tuto předat v sídle poskytovatele) do tří dnů od podání reklamací, kdy pokud tak neučiní, hledí se na reklamaci tak, jakoby jí vůbec nebylo.
3. Poskytovatel je povinen nejpozději do 30-ti dnů ode dne obdržení reklamací se k této vyjádřit se sdělením, zda reklamaci uznává či nikoli, kdy v případě, že reklamaci neuznává, musí poskytovatel ve svém vyjádření uvést konkrétní důvody neuznání reklamací. V případě neuznání reklamací ze strany poskytovatele platí (za předpokladu, kdy účastník bude na reklamaci trvat), že bude ohledně této reklamací užít postup dle Čl.XIII. těchto VP.

XI. Smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností

Sjednávají se tyto smluvní pokuty:

1. Poskytovatel je povinen k žádosti účastníka mu zaplatit smluvní pokutu, která činí 5% z měsíční ceny služby (bez daně z přidané hodnoty) za zaviněné porušení svých povinností, pro které nebude dodržena úroveň kvality služby stanovená v této smlouvě nebo pro které dojde k přerušování poskytování služby. Touto smluvní pokutou nejsou dotčena další práva účastníka, jak jsou tyto výslovně stanoveny v Čl.XII. Odst.1 těchto VP a jak jsou tyto event. stanoveny v jiných částech této smlouvy. Strany se dohodly tak, že bez ohledu na výše uvedené (tj. bez ohledu na výši smluvní pokuty za každé jednotlivé zaviněné porušení smluvních povinností poskytovatelem) je celková výše smluvních pokut za všechna porušení smluvních povinností poskytovatelem v příslušném kalendářním měsíci limitována částkou rovnající se 50% měsíční ceny (bez DPH), kterou je účastník povinen zaplatit poskytovateli za poskytování příslušné služby dle této smlouvy.
2. Strany sjednávají, že účastník je povinen za své prodlení s placením dle této smlouvy zaplatit poskytovateli k jeho žádosti smluvní pokutu, která činí 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
3. Pro smluvní pokuty uvedené shora platí následující:
 - závazek k úhradě smluvní pokuty trvá a je povinnost smluvní pokutu zaplatit, i když porušením smluvní povinností zajištěné smluvní pokutou nevznikla škoda
 - závazek plnit povinnost, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou, trvá i po zaplacení smluvní pokuty
 - povinnost k zaplacení smluvní pokuty trvá, i když k porušení povinností zajištěné smluvní pokutou došlo nezaviněně, pokud shora v jednotlivých případech není stanoveno jinak
 - odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, kdy nároky na smluvní pokutu a zaplacení smluvní pokuty, stejně tak i na náhradu škody, trvají i po ukončení smlouvy
 - jakýkoli způsob zániku smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, kdy nároky na smluvní pokutu (i náhradu škody) a zaplacení smluvní pokuty trvají i po ukončení smlouvy
 - okolnosti vylučující odpovědnost mají vliv na povinnost platit smluvní pokutu

XII. Ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušování poskytování služby ze zavinění podnikatele poskytujícího službu

1. Pokud službu bylo možno využít jen částečně (včetně zhoršené kvality úrovně služby) anebo ji nebylo možno využít vůbec

pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady v co nejkratším termínu a přiměřeně snížit cenu dle to

$$C = \left(\frac{C1}{ZÚ} \right) \times (ZÚ - NZÚ)$$

Legenda:

- C** ... cena, kterou je účastník povinen zaplatit poskytovateli po přiměřeném snížení dle tohoto odstavce
 - C1**... cena, kterou by účastník byl povinen zaplatit poskytovateli za zúčtovací období, pokud by službu mohl po celé zúčtovací období mohl plně využít bez závad technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele
 - ZÚ**... doba zúčtovacího období v minutách
 - NZÚ**... doba v minutách (kdy počítána je každá započatá minuta), po kterou v rámci zúčtovacího období nebylo možno částečně nebo úplně službu využít pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele
2. Pokud poskytovatel nebude postupovat v odůvodněných případech dle odst.1 tohoto článku těchto VP, je účastník oprávněn k reklamaci dle ust. Čl.X. těchto VP.
 3. Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku neposkytnutí či přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby. V ostatních případech pro náhradu škody platí platná právní úprava.
 4. Pro zaručenou úroveň kvality poskytované služby z hlediska náhrady škody platí ustanovení odst.3 věty první tohoto článku těchto VP.

XIII. Způsob řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení

1. V případě sporů strany sjednávají, že tyto spory se pokusí vyřešit vzájemným jednáním smluvních stran. Smluvní strany se tedy zavazují řešit veškeré spory, které snad mezi nimi v souvislosti s prováděním této smlouvy vzniknou, smírnou cestou. Za tím účelem strana, která se domáhá svých nároků, vyzve stranu druhou k jednání (s návrhem nejméně tří termínů konání jednání), které se uskuteční vždy v sídle poskytovatele. Strana vyzvaná k jednání je povinna bez zbytečného odkladu potvrdit vyhovující termín jednání k vyřešení sporů a na toto jednání se v potvrzeném termínu jeho konání dostavit. Nedostaví-li se strana k jednání (či bude nečinná k výzvě k jednání dle věty třetí tohoto odstavce), je druhá strana již bez dalšího oprávněna postupovat dle odst.2 tohoto článku těchto VP.
2. Nedojde-li ke smírnému vyřešení sporu, bude tento předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému správnímu orgánu (jehož pravomoc a příslušnost je dána přísl. ustanoveními ZEK a spr.ř.) či příslušnému soudu ČR (jehož pravomoc a příslušnost je dána přísl. ustanoveními O.s.ř.).

XIV. Změna VP, způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek

1. Ke změně či doplnění těchto VP může dojít v těchto případech:
 - a) jednostranným rozhodnutím poskytovatele, a to zejm. z důvodů uvedení těchto VP do souladu s příslušnými ustanoveními ZEK a předpisů a norem s ním souvisejících
 - b) pokud změnu či doplnění těchto VP nařídí příslušný orgán (ČTÚ)
 - c) pokud o změně či doplnění těchto VP rozhodne v souladu s platnou právní úpravou ČTÚ
2. Poskytovatel je povinen na svůj náklad nejméně 10 dnů před nabytím účinnosti jakékoli změny VP vyrozumět účastníka o této změně, a to e-mailem nebo písemným dopisem zasláným na poslední známou adresu účastníka, kdy tento e-mail nebo dopis musí obsahovat přesné znění změny VP. Poskytovatel splní svoji povinnost k vyrozumění účastníka o změnách VP dnem, kdy odešle e-mailovou zprávu na e-mail účastníka nebo dnem, kdy předá poštu (či jiné osobě oprávněně k doručování písemností) dopis o změnách VP (s náležitostmi shora uvedenými) k doporučenému odeslání na poslední známou adresu účastníka. Pokud bude poskytovatel v prodlení s vyrozuměním účastníka o změně VP, pak o dobu tohoto prodlení poskytovatele se

automaticky prodlužuje termín účinnosti změny VP vůči účastníkovi.

3. Poskytovatel je povinen na svůj náklad nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny VP, která pro účastníka představuje zhoršení smluvních podmínek, vyzkoušet účastníka o této změně, a to e-mailem nebo písemným dopisem zasláným na poslední známou adresu účastníka, kdy tento e-mail nebo dopis musí obsahovat:

- a) přesné znění změny VP, a
- b) informaci o právu účastníka vypovědět tuto smlouvu bez sankce, jestliže změnu VP nebude akceptovat

Poskytovatel splní svoji povinnost k vyzkoušení účastníka o změnách VP dnem, kdy odešle e-mailovou zprávu na e-mail účastníka nebo dnem, kdy předá poštu (či jiné osobě oprávněné k doručování písemností) dopis o změnách VP (s náležitostmi shora uvedenými) k doporučenému odeslání na poslední známou adresu účastníka. Pokud bude poskytovatel v prodloužení s vyzkoušením účastníka o změně VP, pak o dobu tohoto prodloužení poskytovatele se automaticky prodlužuje termín účinnosti změny VP vůči účastníkovi.

XV. Nabídka druhů servisních služeb

1. Poskytovatel poskytuje tyto základní servisní služby: doba hlášení problému 5x9, reakční doba do 2 pracovních dnů, čas vyřešení kritického výpadku 3 pracovní dny, čas vyřešení částečného výpadku 5 pracovních dnů a čas vyřešení skrytého problému 10 pracovních dnů, kdy poskytování těchto servisních služeb je bezúplatné. Pro základní servisní služby dále platí příslušná dotčená ustanovení této smlouvy (viz. např. Čl.VI. odst.6 těchto VP).

2. Poskytovatel je připraven zabezpečovat (a to za dohodnutou úplatu) pro účastníka tyto nadstandardní servisní služby:

- U služby úrovně SLA 2 je doba hlášení problému 5x9, reakční doba NPD, čas vyřešení kritického výpadku 2 pracovní dny, čas vyřešení částečného výpadku 4 pracovní dny a čas vyřešení skrytého problému 10 pracovních dnů.
- U služby úrovně SLA 3 je doba hlášení problému 5x9, reakční doba 12 hodin, čas vyřešení kritického výpadku 1 pracovní den, čas vyřešení částečného výpadku 3 pracovní dny a čas diagnózy skrytého problému 10 pracovních dnů.
- U služby úrovně SLA 4 je doba hlášení problému 7x24, reakční doba 12 hodin pro problémy hlášené v pracovní dny a 24 hodin pro problémy hlášené mimo pracovní dny, čas vyřešení kritického výpadku je 24 hodin, čas vyřešení částečného výpadku NPD a čas vyřešení diagnózy 5 pracovních dnů.
- U služby úrovně SLA 5 je doba hlášení problému 7x24, reakční doba 4 hodiny pro problémy hlášené v pracovní dny a 8 hodin pro problémy hlášené mimo pracovní dny, čas vyřešení kritického výpadku je 24 hodin, čas vyřešení částečného výpadku 48 hodin den a čas vyřešení diagnózy 5 pracovních dnů.
- U služby úrovně SLA 6 je doba hlášení problému 7x24, reakční doba 1 hodiny pro problémy hlášené v pracovní dny a 4 hodiny pro problémy hlášené mimo pracovní dny, čas vyřešení kritického výpadku je 8 hodin, čas vyřešení částečného výpadku 24 hodin a čas vyřešení diagnózy NPD.

Poskytovatel bude účastníkovi poskytovat sjednané nadstandardní servisní služby toliko na základě samostatné písemné smlouvy uzavřené mezi stranami.

XVI. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO SLUŽBU VoIP

1. Ustanovení tohoto článku těchto VP mají (ve vztahu ke službám VoIP) přednost před ostatními ustanoveními těchto VP, kdy však ostatní ustanovení těchto VP se použijí i na VoIP, pokud v tomto článku těchto VP není výslovně stanoveno jinak.
2. Službami VoIP se rozumí služby internetové telefonie poskytované poskytovatelem. Služby VoIP jsou veřejně dostupné telefonní služby, které umožňují hlasová volání do pevných, mobilních sítí a na služby uvedené v ceníku poskytovatele. Podmínkou poskytování služeb VoIP je aktivní přístup k síti Internet. Služby VoIP neumožňují dial-up připojení ani službu volby operátora CS/CPS, volání na přístupová čísla Internet ani modemová spojení. Pro přenos

hlasu v rámci služeb VoIP je využíváno kodeků, G711A, G711u, G.729 nebo IAX a faxová volání skupiny G3 na protokolu T.38.

3. Poskytovatel umožní v rámci služeb VoIP (a to po celou dobu jejich poskytování dle této smlouvy) účastníkovi bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ a na národní čísla tísňového volání (stanovená v číslovacím plánu). Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání.
4. Účastník nesmí služeb VoIP užívat z jiného místa než toho, které je v jiných částech této smlouvy označeno jako „místo užívání služby“, přičemž poruší-li účastník tuto svoji povinnost, je poskytovatel oprávněn od smlouvy o poskytování služeb VoIP odstoupit, přičemž účastník odpovídá poskytovateli za veškeré škody a újmy, které poskytovateli porušením povinností účastníkem (jak uvedeno v tomto odstavci) vznikly či vzniknou.
5. Účastník si je vědom, že poskytovatel je ve smyslu účinné právní úpravy (tj. § 33 odst.3 a 10 ZEK a příslušná ustanovení vyhl. č.238/2007 Sb.) povinen podnikatele zajišťujícího připojení k veřejné komunikační síti (tj. obchodní společnosti VOLNÝ a.s., IČ 63080150, se sídlem U Nákladového nádraží 8, 130 00 Praha 3, se kterou má poskytovatel uzavřeny příslušné smluvní vztahy) a dále osoby stanovené právní úpravou, bezúplatně a bezodladně informovat o aktuálních osobních údajích (u účastníků – fyzických osob) či identifikačních údajích (u účastníků - právnických osob) všech svých účastníků pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňového volání, kdy tyto údaje je poskytovatel povinen aktualizovat. Za tím účelem se účastník zavazuje bezodkladně a bezplatně sdělit písemně poskytovateli jakoukoli změnu svých osobních či identifikačních údajů, přičemž poruší-li účastník tuto svoji povinnost, je poskytovatel oprávněn od smlouvy o poskytování služeb VoIP odstoupit, přičemž účastník odpovídá poskytovateli za veškeré škody a újmy, které poskytovateli porušením povinností účastníkem (jak uvedeno v tomto odstavci) vznikly či vzniknou
5. Pro přenositelnost telefonních čísel platí § 34 ZEK a příslušná opatření obecné povahy stanovená ČTÚ.
6. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je za zákona (viz. § 61 odst.4 ZEK) povinen vést aktuální databázi všech svých účastníků, kdy je oprávněn (pro účely databáze) získávat a používat rodná čísla účastníků.
7. Poskytovatel poskytuje tyto služby VoIP:
 - a) služba VoIP – Telefon FREE (dále jen „VoIP FREE“) – jedná se o předplacenou službu, na kterou se tedy užijí i ustanovení těchto VP pojednávající o předplacených službách (pokud se tyto nepříčí ustanovením uvedeným v tomto článku těchto VP), a
 - b) služba VoIP - Telefon 100, 500, 1000, 2000 (dále jen „VoIP T“)
8. Služby VoIP dále platí následující:
 - a) popis poskytované služby (včetně jejího obsahu), zaručená úroveň její kvality a datum zahájení poskytování služby je stanoven v jiných příslušných částech této smlouvy a v jiných příslušných částech těchto VP
 - b) nabídka druhů servisních služeb je uvedena v jiných příslušných částech této smlouvy a v jiných příslušných částech těchto VP
 - c) údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb je stanoven v jiných příslušných částech této smlouvy a v jiných příslušných částech těchto VP
 - d) informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení:
 - da) pro službu VoIP T platí - poskytovatel je povinen poskytovat účastníkovi bezúplatně vyúčtování ceny podle druhu služby (včetně podrobného výpisu volání), kdy toto vyúčtování nebude obsahovat položky za volání, která účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatné volání, přičemž účastník požaduje, aby poskytovatel mu poskytoval toto vyúčtování v elektronické formě vyjma případů, kdy v jiných částech této smlouvy účastník uvedl, že vyúčtování požaduje v tištěné formě. Strany sjednávají, že zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, přičemž příslušné zúčtovací období je poskytovatel povinen vyznačit ve vyúčtování. Vyúčtování za příslušný kalendářní měsíc je poskytovatel povinen účastníkovi (ev. uživateli) dodat nejpozději do 15-tého dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za které se vyúčtování podává. Na

- žádost účastníka je poskytovatel povinen za úplaty poskytnout účastníkovi i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí účastníka, např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny. Vyúčtování poskytované služby je součástí příslušné faktury, kdy pro rozsah vyúčtování platí opatření obecné povahy stanovené ČTÚ. Pro placení a fakturaci dále platí příslušná ustanovení těchto VP, kdy strany dále sjednávají, že účastník je povinen platit cenu za poskytování služby dle Ceníku pro daný tarif, minimálně však částku ve výši Minimálního účtu dle ceníku. To znamená, že pokud účastník provolá v zúčtovacím období částku menší než je Minimální účet, je povinen uhradit částku ve výši Minimálního účtu. Pokud účastník provolá více než je Minimální účet, je povinen uhradit skutečně provolanou cenu. Ustanovení předchozích dvou vět neplatí pro první měsíc provozu služby v případě, že služba je zřízena jindy než k prvnímu dni měsíce. Poskytovatel přidělí účastníkovi přístupové údaje na stránky <http://servis.dat.cz>, kde jsou v sekci „VoIP“ účastníkovi k dispozici statistiky uskutečněných hovorů, kde ke každému z hovorů lze takto zjistit jeho účtovanou délku a cenu.
- db) pro službu VoIP FREE platí - poskytovatel je povinen poskytovat účastníkovi bezúplatně vyúčtování ceny, a to souhrnně vyúčtování ceny jednou položkou – kreditem resp. jeho zůstatkem (včetně podrobného výpisu volání), kdy toto vyúčtování nebude obsahovat položky za volání, která účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatné volání, přičemž účastník požaduje, aby poskytovatel mu poskytoval toto vyúčtování v elektronické formě vyjma případů, kdy v jiných částech této smlouvy účastník uvedl, že vyúčtování požaduje v tištěné formě. Strany sjednávají, že zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, přičemž příslušné zúčtovací období je poskytovatel povinen vyznačit ve vyúčtování. Vyúčtování za příslušný kalendářní měsíc je poskytovatel povinen účastníkovi (ev. uživateli) dodat nejpozději do 15-tého dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za které se vyúčtování podává. Na žádost účastníka je poskytovatel povinen za úplaty poskytnout účastníkovi i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí účastníka, např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny. Pro rozsah vyúčtování platí opatření obecné povahy stanovené ČTÚ. Pro placení a fakturaci neplatí příslušná ustanovení těchto VP pojednávající o fakturaci a placení předplacených služeb, kdy strany dále sjednávají, že účastník nemusí obdržet fakturu za využitou službu, nýbrž postačí toliko doklad o zaplacení kreditu. Výši aktuálního zůstatku si účastník hlídá sám, poskytovatel mu v tomto smyslu nedoručuje žádná upozornění o případném vyčerpání kreditu (vyjma vyúčtování – viz. shora). Poskytovatel přidělí účastníkovi přístupové údaje na stránky <http://servis.dat.cz>, kde jsou v sekci „VoIP“ účastníkovi k dispozici statistiky uskutečněných hovorů, kde ke každému z hovorů lze takto zjistit jeho účtovanou délku a cenu, a lze tedy zjistit aktuální výši zůstatku kreditu. Platnost kreditu je jeden rok (pokud se strany v jiných ustanoveních této smlouvy nedohodnou jinak) od data zaplacení (dobití), přičemž v případě, že účet služby nebude během stanovené doby (tj. platnosti kreditu) doplněn o minimální částku 350,-Kč, pak strany sjednávají, že smlouva automaticky zaniká uplynutím doby platnosti kreditu, a to bez náhrady ev. neprovolané částky. Bez ohledu na shora uvedené strany sjednávají, že :
- poskytovatel pozastaví poskytování služby, pokud zůstatek kreditu bude nižší než 20,-Kč, a
 - smlouva automaticky zaniká třicátým dnem po dni, kdy zůstatek kreditu činí soustavně méně než 20,-Kč
 - e) způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit – platí příslušná ustanovení těchto VP a dále následující: Pokud dojde k vyúčtování služby VoIP v neprospekch účastníka, je poskytovatel povinen účastníkovi vrátit rozdíl ceny nejpozději do 30-ti dnů počítaných ode dne vyřízení reklamace, a to bezhotovostním převodem na účet písemně určený účastníkem, přičemž pokud účastník nesdělí písemně poskytovateli číslo účtu, na který má být rozdíl ceny vrácen, tak poskytovatel zašle rozdíl ceny prostřednictvím České pošty na jemu posledně známou adresu účastníka (fyzické osoby) nebo jemu posledně známé sídlo účastníka (právnícké osoby). Platí, že při splnění povinností poskytovatele k vrácení rozdílu ceny a tím uspokojení práva účastníka na vrácení rozdílu ceny, není poskytovatel povinen uhradit účastníkovi a uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.
 - f) doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doby – platí příslušná ustanovení těchto VP a příslušná ustanovení smlouvy
 - h) podmínky pro obnovu a ukončení služby – Účastník potvrzuje, že byl poskytovatelem před započetím poskytování služby VoIP upozorněn na důsledky neplacení telefonních účtů. Platí, že nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti cenu za poskytnuté služby (dle vyúčtování a příslušné faktury), pak jej poskytovatel písemně doporučenou poštou (adresovanou na poskytovateli posledně známou adresu či sídlo účastníka) na neplacení upozorní a stanoví současně náhradní lhůtu k placení ceny za službu, která činí osm dnů ode dne dodání upozornění účastníkovi. Po marném uplynutí náhradní lhůty je poskytovatel oprávněn již bez dalšího účastníkovi omezit poskytování služby (u které je účastník v prodlení s placením) zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Účastník je povinen poskytovateli zaplatit náklady, které mu vznikly v souvislosti s upozorněním účastníka na neplacení, přičemž výše ceny za prokazatelné upozornění na neplacení musí být nákladově orientovaná. Tím, co uvedeno pod tímto písmenem shora, nejsou dotčena (ve vztahu k VoIP FREE) ustanovení těchto VP pojednávající o zániku smlouvy v případě neplacení účastníkem u předplacených služeb.
 - ch) Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit účastníkovi přístup k službám VoIP i v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby, a to pouze po prokazatelném písemném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely předchozí věty rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny (a příslušných faktur) po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pak pro účely tohoto písmene rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny (příslušných faktur).
 - i) Účastník prohlašuje, že souhlasí s tím, aby poskytovatel předal osobám, které poskytují veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytují účastnické seznamy, osobní či identifikační údaje účastníka v rozsahu dle § 41 odst.5 ZEK. Ustanovení předchozí věty neplatí, je-li v jiných částech smlouvy výslovně stanoveno jinak. V případě, že účastník souhlasí s předáním údajů o něm dle věty první tohoto ustanovení dále platí, že účastník souhlasí s tím, aby byl kontaktován za účelem marketingu, pokud v jiných částech této smlouvy není výslovně stanoveno jinak.
 - j) poskytovatel je povinen zajistit, aby účastník měl přístup k operátorským službám a nejméně k jedné informační službě o telefonních číslech účastníků
 - k) pro povinné služby platí § 61 odst.1 ZEK
 - l) poskytovatel je povinen na žádost účastníka a na náklady účastníka zajistit službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétního volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Službou identifikace

účastnického čísla se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách uvedených v § 41 odst.5 ZEK, a to i tehdy, pokud účastník odmítl uveřejnění /viz. písm.i) tohoto bodu tohoto článku těchto VP a viz. § 41 odst.6 ZEK/.

- m) smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností – platí příslušná ustanovení těchto VP.
- n) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušování poskytování služby ze zavinění poskytovatele – platí příslušná ustanovení těchto VP.
- o) informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení – platí příslušná ustanovení těchto VP.
- p) způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek - platí příslušná ustanovení těchto VP.
- r) strany sjednávají, že dotazy účastníků, požadavky na změnu služby VoIP, hlášení změn osobních a identifikačních údajů i případné hlášení poruch a reklamace služeb lze řešit i prostřednictvím helpdesku Dat, s.r.o., kdy tímto však nejsou dotčena jiná příslušná ustanovení těchto VP a příslušná ustanovení smlouvy.
- s) Podmínky k využívání služby jsou stanoveny v příslušných ustanoveních smlouvy.
- r) obsah služby garance správy a garance vrácení peněz jsou stanoveny v jiných příslušných ustanoveních smlouvy.

- 7. Nabídka druhů servisních služeb je poskytovatelem provedena v jiných částech této smlouvy
- 8. Ustanovení ZEK platící pro službu VOIP, které upravují práva a povinnosti stran odlišně ve prospěch účastníka od těchto VP, mají přednost před příslušnými dotčenými ustanoveními těchto VP.
- 9. Strany sjednávají, že účastník je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy součinností, jak je tato určena, specifikována a stanovena v jednotlivých částech této smlouvy. Při prodlení účastníka s plněním povinnosti součinnosti platí, že o dobu prodlení účastníka s plněním součinnosti se automaticky prodlužují termíny plnění poskytovatele dle této smlouvy.
- 10. Pro ochranu osobních údajů účastníků (a to účastníků PFO a NFO) platí ustanovení § 87 a násl. ZEK . Sjednává se, že poskytovatel je oprávněn pro účely databáze účastníků získávat a používat jejich rodná čísla.
- 11. Účastník je oprávněn uzavřít smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací (jež jsou poskytovány dle této smlouvy) i s jinými poskytovateli. Poskytovatel může pověřit prováděním služeb pro účastníka nebo jejich částí jinou osobu, kdy i při provádění služby jinou osobou má poskytovatel odpovědnost, jako by službu prováděl sám.

ČÁST TŘETÍ

XVII. Ustanovení společná a závěrečná

- 1. Pro počítání času platí ust. § 122 obč. zák., pokud v této smlouvě není výslovně stanoveno jinak.
- 2. Veškeré nároky musí být uplatněny dopisem, pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak. Pro doručování písemností platí ust. § 45 a násl. O.s.ř., pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak.
- 3. Každá ze stran je povinna bez zbytečného odkladu oznámit straně druhé skutečnosti a události u ní nastalé či vzniklé, které mají nebo mohou mít vliv na realizaci a plnění této smlouvy (zejm. změna adresy, sídla, místa podnikání či bydliště, změna elektronické pošty, telefonních čísel, čísel telefaxu atp.)
- 4. Pokud se v této smlouvě používají výrazy "do", "nejpozději do", "od" a výrazy podobného významu, vztahující se k jakémukoli časové lhůtě, budou vykládány tak, že zahrnují uvedené datum. Výraz "po" bude vykládán tak, že nezahrnuje zmíněné datum.
- 5. Pokud by se stala ustanovení této smlouvy, či do této smlouvy pojatá nová ustanovení, zcela nebo částečně právně neúčinná nebo neproveditelná, anebo pokud ztratí později svoji právní účinnost nebo proveditelnost, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy. Obdobně platí v tomto bodě uvedené i pokud se jedná o případnou práveň či samotnou smlouvou dosud nepředpokládanou situaci. Na místě právně neúčinného nebo neproveditelného ustanovení nebo k vyplnění práveň či smlouvou nepředpokládané situace se použije přiměřené ustanovení, pokud je to právně možné, a to ustanovení právní úpravy, které stojí nejbližší tomu, které by smluvní strany podle smyslu a účelu této smlouvy v dané situaci při uzavírání této smlouvy či jejího dodatku v takovém případě použily.
- 6. Jakékoli změny, vsuvky či doplnění vepsané nebo dotištěné do originálního textu těchto VP či jiných částí této smlouvy se považují za nenapsané, irelevantní a nezavazují smluvní strany vyjma těch, které budou podepsány k tomu oprávněnými zástupci smluvních stran. Ustanovení předchozí věty tohoto odstavce neplatí pro ty jiné části této smlouvy, ve kterých jejich zaškrtnutím, doplněním, dopsáním či proškrtnutím jsou určovány náležitosti této smlouvy.