

verze - 001

## Obchodní podmínky (dále též jen „obchodní podmínky“ nebo „OP“)

vydané dne 15.12.2014 obchodní společností Dat, s.r.o. se sídlem v Uherském Hradišti, ul. Jiřího z Poděbrad 1212, PSČ 686 01, IČ 25521233, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29567 (dále též jen „poskytovatel“)

### Obsah:

#### ČÁST A – obecná a společná ustanovení pro veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- I. Zkratky a pojmy.
- II. Obchodní podmínky a jiné části smlouvy.
- III. Uzavření smlouvy.
- IV. Zvláštní ustanovení o smlouvě uzavírané se spotřebitelem.
- V. Doba, na kterou je smlouva uzavřena.
- VI. Lhůta pro zahájení poskytování služby, popřípadě datum jejího zahájení.
- VII Změna smlouvy, způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek.
- VIII. Zánik smlouvy, výpovědní doby.
- IX. Údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb.
- X. Termíny a způsob vyúčtování ceny a placení, případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování.
- XI. Podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek.
- XII. 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.
- XIII. Smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností.
- XIV. 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.
- XV. Způsob řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení.
- XVI. Druhy opatření, která může poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- XVII. Některá práva a povinnosti stran.

#### ČÁST B – zvláštní ustanovení pro některé jednotlivé veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- XVIII. Některá ustanovení o části B.
  - XIX. Zvláštní ustanovení pro některé služby.
- Oddíl 1. – zvláštní ustanovení pro služby VoIP
- Oddíl 2. – zvláštní ustanovení pro služby virtuálního mobilního operátora
- Oddíl 3. – zvláštní ustanovení pro služby FREEPOINT
- Oddíl 4. – zvláštní ustanovení pro služby šíření rozhlasového a televizního vysílání
- Oddíl 5. – zvláštní ustanovení o správě firewallu
- Oddíl 6. – zvláštní ustanovení o správě e-mailového serveru
- Oddíl 7. – zvláštní ustanovení o hostingových službách
- Oddíl 8. – zvláštní ustanovení o registraci a správě domény
- Oddíl 9. – společná zvláštní ustanovení pro služby: správa firewallu, správa e-mailového serveru, hosting a registrace a správa domény

#### ČÁST C – závěrečná ustanovení

- XX. Doručování.
- XXI. Ustanovení společná a závěrečná.

#### PŘÍLOHA č.1 – služby virtuálního mobilního operátora

# Část A – obecná a společná ustanovení pro veřejně dostupné služby elektronických komunikací

## I. Zkratky a pojmy

1. V těchto obchodních podmínkách jsou pro označení právních předpisů používány tyto zkratky:  
ZEK-touto zkratkou se rozumí zákon č.127/2005 Sb.(ve znění pozdějších předpisů),o elektronických komunikacích  
OZ-touto zkratkou se rozumí zákon č.89/2012 Sb. (ve znění pozdějších předpisů), občanský zákoník  
O.s.ř.-touto zkratkou se rozumí zákon č.99/1963 Sb. (ve znění pozdějších předpisů), občanský soudní řád  
ČTÚ-touto zkratkou se rozumí Český telekomunikační úřad  
spr.ř -touto zkratkou se rozumí zákon č.500/2004 Sb. (ve znění pozdějších předpisů), správní řád  
AZ-touto zkratkou se rozumí zákon č.121/2000 Sb. (ve znění pozdějších předpisů), autorský zákon
2. V těchto obchodních podmínkách jsou užívány tyto pojmy a další zkratky:
  - zkratkou „OP“ se rozumí tyto obchodní podmínky:
  - pojmem „smlouva“ nebo „tato smlouva“ se rozumí tato smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací včetně všech jejích Příloh (tedy i těchto obchodních podmínek)
  - pojmem „samotná smlouva“ se rozumí část této smlouvy uzavíraná v listinné tištěné formě
  - pojmem „listina LS“ se rozumí listina vydaná poskytovatelem nazvaná „Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem“
  - pojmem „listina DS“ se rozumí listina vydaná poskytovatelem nazvaná „Informace o službách poskytovaných Dat., s.r.o.“
  - pojmem „Ceník“ se rozumí ceník služeb vydaný poskytovatelem
  - pojmem „část smlouvy“ se rozumí samotná smlouva, tyto OP, listina DS, Ceník a listina LS
  - pojmem „jiná část smlouvy“ se rozumí část smlouvy odlišná od části smlouvy, ve které se nachází ustanovení, které na jinou část smlouvy odkazuje
  - pojmem „web P“ se rozumí webové stránky poskytovatele [www.dat.cz](http://www.dat.cz)
  - zkratkou „SLA“ se rozumí garantovaná úroveň péče poskytovaná v rámci služby poskytovatelem
  - pojmem „poskytovatel“ se rozumí 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
  - pojmem „účastník“ se rozumí osoba, která je stranou této smlouvy. Účastníkem může být:
    - podnikající právnická osoba (dále jen „účastník PO“)
    - podnikající fyzická osoba (dále jen „účastník PFO“)
    - nepodnikající fyzická osoba (dále jen „účastník NFO“)
    - jiná osoba
  - pojmem „smluvní strana“ se rozumí účastník a/nebo/anebo poskytovatel, kteří uzavřeli tuto smlouvu
  - pojmem „uživatel“ se rozumí každý, kdo žádá nebo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, pokud v jednotlivých ustanoveních ZEK není výslovně stanoveno jinak (viz. § 87 odst.1 ZEK)
  - pojmem „služba“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací, kterou poskytovatel poskytuje uživateli (účastníkovi) na základě a dle této smlouvy

- pojmem „telekomunikační síť“ se rozumí 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
- pojmem „spotřebitel“ se rozumí člověk (účastník této smlouvy) ve smyslu § 419 OZ.

3. Pojmy užívané v těchto OP smluvní strany budou vykládat tak, jak jsou tyto vyloženy touto smlouvou, pokud tyto nejsou vyloženy touto smlouvou, pak jak jsou vyloženy příslušnými ustanoveními OZ., případně pak příslušnými ustanoveními ZEK (viz. zejm. § 2 ZEK).

## II. VOP a jiné části smlouvy

1. Tyto OP mají přednost před dispozitivními ustanoveními občanského zákoníku. Odchylná ujednání uvedená v jiných částech této smlouvy mají přednost před zněním těchto OP s tím, že:
  - a) pokud nastane rozpor mezi těmito OP a jinými částmi této smlouvy, platí ustanovení jiných částí této smlouvy s tím, že příslušná dotčená ustanovení těchto OP se nepoužijí. Za rozpor s obsahem jiných částí této smlouvy se pak nepovažuje stav, kdy tyto OP toliko zpřesňují, doplňují, rozvádějí či specifikují obsah jiných částí této smlouvy, a
  - b) pokud ustanovení jiných částí této smlouvy mění příslušná ustanovení těchto OP, pak platí příslušná ustanovení těchto OP ve znění jejich změn provedených jinými částmi této smlouvy, a
  - c) pokud ustanovení jiných částí této smlouvy doplňují příslušná ustanovení těchto OP, pak platí příslušná ustanovení těchto OP včetně jejich doplnění provedených jinými částmi této smlouvy, a
  - d) pokud ustanovení jiných částí této smlouvy vyloučují příslušná ustanovení těchto OP, pak se tato vyloučená příslušná ustanovení těchto OP nepoužijí.
2. Ustanovení Části B těchto OP mají přednost před jimi dotčenými ustanoveními ČÁSTI A těchto OP.
3. Účastník podpisem samotné smlouvy prohlašuje a potvrzuje, že:
  - tyto OP jsou mu dobře a bezesbytku známy, a
  - ustanovením OP plně rozumí, plně s nimi souhlasí a je si vědom toho, že ho ustanovení OP plně zavazují, kdy v OP se nenacházejí žádná ustanovení, které nemohl rozumně očekávat, a
  - je mu známo, že OP jsou běžně dostupné v listinné tištěné formě v sídle poskytovatele, ve všech provozovnách poskytovatele a dále na web P.

## III. Uzavření smlouvy

1. Pro uzavírání této smlouvy platí platná právní úprava, pokud v této smlouvě pro jednotlivé případy není stanoveno jinak. Smlouva musí být uzavřena písemně (kdy písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby), pokud v jiných částech této smlouvy není uvedeno jinak. Práva a povinnosti smluvních stran ve smlouvě výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ZEK, pokud v této smlouvě pro jednotlivé případy není výslovně stanoveno jinak.
2. Pro uzavření smlouvy mohou být použity prostředky komunikace na dálku (např. elektronická pošta), které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, kdy pro takovéto uzavření smlouvy platí platná právní úprava. Uzavírá-li se, nebo mění-li se tato

smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace uvedené v této smlouvě a stanovené příslušnými ustanoveními ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že mu poskytovatel již před uzavřením této smlouvy sdělil písemně informace dle § 63 odst.12 ZEK.

3. Až podepsáním samotné smlouvy v listinné podobě je oběma smluvními stranami ujednáno obsah této smlouvy, a proto je smlouva uzavřena dnem, kdy bude podepsána oběma smluvními stranami. Ustanovení předchozí věty neplatí, pokud je tato smlouva uzavírána při použití prostředků komunikace na dálku, kdy v tomto případě je smlouva uzavřena dnem, jak je presumováno příslušnými ustanoveními OZ.
4. Pokud účastníkem smlouvy je spotřebitel (účastník NFO), pak pro uzavírání smlouvy platí též ustanovení následujícího článku těchto OP, listina LS, další příslušná ustanovení této smlouvy pojednávající o spotřebiteli a ustanovení OZ o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem.
5. Účastník je oprávněn uzavřít smlouvu na poskytování služby elektronických komunikací (jež je poskytována dle této smlouvy) i s jinými poskytovateli.
6. Služba poskytovaná dle a na základě této smlouvy je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen. Poskytovatel je oprávněn neuzavřít smlouvu s uživatelem jen v těchto případech:
  - a) uživatel nesouhlasí s touto smlouvou, 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.

#### **IV. Zvláštní ustanovení o smlouvě uzavírané se spotřebitelem**

1. Ustanovení tohoto článku těchto OP platí a strany zavazuje jen v případě, kdy účastník je spotřebitelem (viz. odst.2 Čl. I. samotné smlouvy). V ostatních případech se tento článek těchto OP nepoužije a nezavazuje strany.
2. Účastník – spotřebitel podepsáním samotné smlouvy potvrzuje a prohlašuje, že veškerá níže uvedená sdělení - učiněná vůči němu poskytovatelem – byla učiněna jasně a srozumitelně v českém jazyce.

Účastník – spotřebitel podepsáním samotné smlouvy prohlašuje, že mu poskytovatel sdělil v dostatečném časovém předstihu před uzavřením této smlouvy údaje dle § 1811 odst.2 OZ a údaje dle § 1820 odst.1 OZ.
3. Všechny údaje uvedené v odst.2 tohoto článku těchto OP sdělil poskytovatel účastníkovi v listině LS., která je zveřejněna v textové podobě (§ 1819 OZ) na web P. Účastník - spo-

třebitel podepsáním samotné smlouvy prohlašuje, že obsah listiny LS je mu dobře znám, plně mu rozumí a nemá vůči němu žádných výhrad. Listina LS je nedílnou součástí obsahu této smlouvy a zavazuje strany. Údaje uvedené v listině LS může poskytovatel jednostranně změnit toliko v případech v ní uvedených, kdy změnu údajů je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi způsobem, jak uveden v listině LS.

4. Účastník potvrzuje podpisem samotné smlouvy, že tato smlouva je v souladu s údaji, které mu byly poskytovatelem sděleny před jejím uzavřením.
5. Účastník potvrzuje podpisem samotné smlouvy, že smlouva byla uzavřena v místě v ní uvedeném. V této souvislosti účastník prohlašuje, že souhlasí s textovou podobou listiny LS výše uvedenou.
6. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy (dle § 1829 OZ) nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy poskytovatel sdělí (předá) předá účastníkovi – spotřebiteli informace dle § 63 odst.1 ZEK.
7. Pro práva a povinnosti stran platí ustanovení oddílu 1 a pododdílu 1 Oddílu 2 Dílu 4 Části čtvrté OZ, pokud v listině LS není stanoveno pro jednotlivé případy jinak.

#### **V. Doba, na kterou je smlouva uzavřena**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu, jak je tato sjednána v samotné smlouvě. Není-li v samotné smlouvě jiného údaje, má se za to, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. 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 kogentně neurčuje jinak.
2. Platí, že pokud je smlouva uzavírána mezi poskytovatelem a spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, přičemž poskytovatel je povinen umožnit spotřebiteli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to spotřebitel požádá. Pokud je v samotné smlouvě uzavřené mezi poskytovatelem a spotřebitelem uvedena doba (coby doba určitá) trvání smlouvy delší, než uvedeno v předchozí větě, pak spotřebitel podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že požádal poskytovatele o uzavření smlouvy na dobu uvedenou ve smlouvě samotné.

#### **VI. Lhůta pro zahájení poskytování služby, popřípadě datum jejího zahájení**

1. Lhůta (lhůty) pro zahájení poskytování služby (služeb) dle této smlouvy, popřípadě datum jejího (jejich) zahájení je sjednáno a stanoveno ve smlouvě samotné.
2. Odchytky od předcházejícího odstavce těchto OP jsou uvedeny v jednotlivých příslušných

ustanoveních těchto OP (např. pro předplacené služby), kdy dále příslušná ustanovení těchto OP určují, kdy se lhůta (lhůty) uvedené v předcházejícím odstavci prodlužují či mění a z jakých důvodů.

3. Pokud z důvodů na straně účastníka nebude možno zahájit poskytování služby ve sjednaný den či sjednané lhůtě, automaticky se o dobu, kdy budou trvat důvody na straně účastníka, pro které nebude možno zahájit poskytování služby, prodlužuje termín (lhůta) zahájení poskytování služby.
4. Služba (služby) dle této smlouvy bude (-ou) poskytována (-y) ze sídla poskytovatele (či jiného místa jednostranně určeného poskytovatelem).
5. Podnikatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon a/nebo/anebo tato smlouva jinak, a v kvalitě stanovené podle § 71 ZEK a podle této smlouvy.

## VII. Změna smlouvy, způsob vyznění účastníka o změně smluvních podmínek

1. Ke změně samotné smlouvy může dojít pouze formou písemných dodatků, které musí být podepsány a odsouhlaseny oběma smluvními stranami, pokud ve smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak.
2. Ke změně těchto OP může dojít:
  - a) písemnou dohodou stran
  - b) jednostranným rozhodnutím a úkonem poskytovatele. Poskytovatel však nemůže jednostranně změnit ta ustanovení OP, která upravují oznámení změn OP účastníkovi a která upravují práva účastníka při změně OP, ledaže mu to přikáže právní úprava nebo pravomocné rozhodnutí k tomu příslušného orgánu
  - c) pokud změnu či doplnění OP nařídí příslušný orgán (např. ČTÚ)
  - d) pokud o změně či doplnění OP rozhodne v souladu s platnou právní úpravou ČTÚ
3. Pro změnu OP dle písm. b) až d) předcházejícího odstavce těchto OP, dále platí následující:
  - a) Poskytovatel je povinen na svůj náklad nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti jakékoli změny OP vyznít 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 OP. Poskytovatel splní svoji povinnost k vyznění účastníka o změnách OP dnem, kdy odešle e-mailovou zprávu o změnách OP na e-mail účastníka nebo dnem, kdy předá poště (či jiné osobě oprávněné k doručování písemností) dopis o změnách OP (s náležitostmi shora uvedenými) k doporučenému odeslání na poslední známou adresu účastníka. Pokud bude poskytovatel v prodlení s vyzněním účastníka o změně OP, pak o dobu tohoto prodlení poskytovatele se automaticky prodlužuje termín účinnosti změny VOP vůči účastníkovi, a
  - b) Poskytovatel je povinen na svůj náklad nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny OP, která pro účastníka představuje zhoršení smluvních podmínek nebo která je uvedena v § 63 odst.1 písm. c) až q) ZEK, vyznít 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 OP, a
    - informaci o právu účastníka ukončit tuto smlouvu bez sankce /viz. písm. d) tohoto odstavce těchto OP/, jestliže změnu OP nebude akceptovatPoskytovatel splní svoji povinnost k vyznění účastníka o změnách OP dnem, kdy odešle e-mailovou zprávu o změnách OP na e-mail účastníka nebo dnem, kdy předá poště (či jiné osobě oprávněné k doručování

písemností) dopis o změnách OP (s náležitostmi shora uvedenými) k doporučenému odeslání na poslední známou adresu účastníka. Pokud bude poskytovatel v prodlení s vyzněním účastníka o změně OP, pak o dobu tohoto prodlení poskytovatele se automaticky prodlužuje termín účinnosti změny OP vůči účastníkovi, a

- c) Strany dále sjednávají, že poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti jakékoli změny OP uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (web P), a
  - d) Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí OP uvedených v odstavci 1 písm. c) až q) § 63 ZEK, nebo změny jiných ustanovení VP, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn takové změny OP odmítnout. Pokud účastník odmítá změny OP, je povinen ukončit tuto smlouvu výpovědí. Výpověď dle tohoto písmene musí být písemná a musí v ní být uveden výpovědní důvod (tj. odmítnutí změn OP účastníkem), kdy výpověď musí být doručena poskytovateli nejpozději do dne, kdy změna OP má vůči účastníkovi nabytí účinnosti, jinak právo účastníka na odmítnutí změn OP a jeho závazek k podání výpovědi zanikají. Pro výpověď smlouvy účastníkem dle tohoto písmene dále platí, že výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli a končí dnem, kdy změna OP má vůči účastníkovi nabytí účinnosti (přičemž ohledně takto sjednané výpovědní doby strany shodně prohlašují, že se jedná o výpovědní dobu dostatečnou k obstarání obdobného plnění od jiného dodavatele). Právo ukončit smlouvu výpovědí podle ustanovení tohoto písmene však účastníkovi nevzniká, pokud dojde ke změně OP na základě změny právní úpravy nebo v případě změny OP podle odstavce 5 § 63 ZEK.
4. Účastník podpisem samotné smlouvy prohlašuje, že ustanovení odst.2 a 3. tohoto článku této smlouvy jsou pro něho plně srozumitelné, význam těchto ustanovení mu byl dostatečně vysvětlen, kdy s významem těchto ustanovení byl seznámen a tento je mu znám.
  5. Pro změnu Ceníku a listiny DS plně analogicky platí ustanovení odst.2, 3 a 4 tohoto článku těchto OP.
  6. O změně smluvních podmínek (vit. v tomto článku těchto OP shora) je poskytovatel povinen účastníka vyznít a informovat tak, jak uvedeno v příslušných ustanoveních tohoto článku těchto OP.

## VIII. Zánik smlouvy, výpovědní doby

1. Tato smlouva zaniká:
  - a) Výpovědí bez kvalifikovaného výpovědního důvodu. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni vypovědět tuto smlouvu 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 dle tohoto písmene smlouva zaniká uplynutím výpovědní lhůty.
  - b) Výpovědí s kvalifikovaným výpovědním důvodem. Účastník je oprávněn vypovědět tuto smlouvu z důvodů, ve lhůtách a způsobem, jak uvedeno Čl. VII. odst. 3 písm. d) této smlouvy
  - c) Odstoupením od smlouvy. Sjednává se, že poskytovatel i účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy v případech, kdy odstoupení od smlouvy umožňují příslušná ustanovení občanského 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

Od této smlouvy lze odstoupit v případech, kdy je tak stanoveno v příslušných ustanoveních této smlouvy, nebo v případech, kdy tak stanoví zákon. Pro účely odstoupení od smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností stranou považuje takové její porušení povinností, které je v této smlouvě jako podstatné porušení povinností kvalifikováno nebo takové porušení povinností stranou, se kterým je v této smlouvě spojeno právo druhé strany od smlouvy odstoupit. Poruší-li strana tuto smlouvu podstatným způsobem, může druhá strana bez zbytečného odkladu od této smlouvy odstoupit. Jakmile strana oprávněná odstoupit od smlouvy oznámí druhé straně, že od smlouvy odstoupuje, nebo že na smlouvě setrvává, nemůže volbu již sama změnit. Odstoupením od smlouvy se závazky zrušují, kdy platí následující:

- jestliže strana, vůči které odstoupení od smlouvy směřuje, již zčásti splnila své závazky (tj. plnila zčásti), může strana oprávněná odstoupit od této smlouvy jen ohledně nesplněného zbytku plnění, a

- vzhledem k tomu, že tato smlouva zavazuje poskytovatele i účastníka k nepřetržité, opakované činnosti a k postupnému dílčímu plnění (např. ze strany poskytovatele poskytování služby a ze strany účastníka sjednané platební povinnosti), může kterákoli ze stran odstoupit od této smlouvy jen s účinky do budoucna.

Odstoupením od této smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti stran (čímž nejsou dotčena práva třetích osob nabytá v dobré víře), pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy stanoveno jinak. Odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinností ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy. Odstoupit od této smlouvy (stejně jako při podstatném porušení povinností) může kterákoli ze stran též v případech, kdy druhá strana vstoupí do likvidace nebo bude pravomocně rozhodnuto o úpadku druhé strany soudem nebo druhá strana sama na sebe podá insolvenční návrh nebo to výslovně umožňují příslušná ustanovení této smlouvy nebo stanoví-li tak zákon. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou, kdy v písemném oznámení o odstoupení od smlouvy musí být specifikován důvod odstoupení od smlouvy tak, aby tento nemohl být zaměněn s jiným. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručeno druhé smluvní straně, přičemž v pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení od smlouvy bylo druhé smluvní straně doručeno třetím dnem po jeho doporučeném odeslání. V ostatním pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku, pokud v této smlouvě není výslovně stanoveno jinak.

d) písemnou dohodou stran. K zániku této smlouvy dohodou stran je nutná písemná forma takové dohody.

e) uplynutím doby, na kterou byla sjednána (v případě, že smlouva je uzavřena na dobu určitou)

f) v dalších případech presumovaných platnou právní úpravou (např. zánik některé ze smluvních stran bez právního nástupce atp.) nebo stanovených v této smlouvě (např. zánik smlouvy u předplacených služeb).

2. Strany v souladu s § 564 OZ vylučují možnost smlouvu zrušit v jiné formě, než ve formě písemné, pokud pro jednotlivé případy v této smlouvě není výslovně stanoveno jinak.
3. V případě, kdy v této smlouvě je sjednáno poskytování více jak jedné služby, lze zrušit smlouvu (dohodou stran, výpovědí, odstoupením od smlouvy atp.) jen co do některé přesně určené služby či co do některých přesně určených služeb s tím, že ohledně ostatních služeb nedotčených zrušením tato smlouva platí nadále.

4. Pro případ, kdy strany v samotné smlouvě sjednají ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, platí následující: Poskytovatel je povinen informovat účastníka (a to stejným způsobem, který je sjednán pro zasilání vyúčtování) o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy.
5. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, či odstoupením od smlouvy, se nesjednává žádná výše úhrady, kterou je účastník povinen zaplatit poskytovateli, ledaže je v samotné smlouvě výslovně sjednáno jinak. Pokud je v samotné smlouvě sjednána výše úhrady, kterou je účastník povinen zaplatit poskytovateli v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena (ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, či odstoupením od smlouvy), nesmí tato výše úhrady být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
6. Pokud účastníkem této smlouvy uzavřené na dobu určitou je spotřebitel, může poskytovatel tuto smlouvu vypovědět dle písm. a) odst.1 tohoto článku těchto OP jen za podmínek stanovených v Čl. XI. odst.1, 2, 3 nebo 6 těchto OP, nebo v případě, kdy dochází k zániku této smlouvy jen ohledně některé či některých ze služeb (a to z jakýchkoli důvodů), a to vždy v souladu s odst.5 tohoto článku těchto OP.

## **IX. Údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb,**

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 Čl. IV. odst.2 samotné smlouvy strany dohodly jinou výši cen za poskytované služby. Nad rámec ceny a současně s ní je účastník povinen zaplatit poskytovateli i příslušnou daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši.
2. Aktuální informace o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem poskytovatel uvádí v Ceníku, který je uveřejněn a k dispozici (a to v tištěné formě) v sídle a každé provozovně poskytovatele a který je dále uveřejněn na web P.
3. Ohledně změn ceny za služby strany sjednávají následující:
  - a) a)pokud je cena sjednána dohodou stran (Čl. IV. odst. 2 samotné smlouvy), lze ji měnit pouze v případech stanovených platnou a účinnou právní úpravou nebo po

dohodě stran, a to formou písemného dodatku k této smlouvě,

- b) b) pokud je cena určena dle ceníku poskytovatele, pak platí, že poskytovatel je oprávněn provadět jednostranně změny ceníku (viz. též Čl. VII. odst.5 těchto OP). Pokud změna ceníku provedená poskytovatelem mění cenu, kterou je účastník povinen platit poskytovateli dle této smlouvy, pak strany sjednávají, že od účinnosti takové změny ceníku dochází ke změně ceny, kterou je povinen účastník zaplatit poskytovateli dle této smlouvy tak, že účastník je povinen platit poskytovateli cenu dle ceníku ve znění jeho účinných změn (tj. cenu ve výši platné v době poskytnutí služby). Práva účastníka spojená se změnou ceníku /viz. Čl. VII. odst. 5 těchto OP/ tím nejsou dotčena.

## **X. Termíny a způsob vyúčtování ceny a placení, případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování**

1. Poskytované služby se dle způsobu úhrady ceny (úplaty) rozdělují na:

- a) služby s běžným platebním režimem – jedná se o služby, u kterých úplatu za jejich poskytnutí za určité časové období hradí účastník (uživatel) po skončení tohoto časového období  
b) předplacené služby – jedná se o služby, u kterých úplatu za jejich poskytnutí hradí účastník (uživatel) předem na určité časové období

2. Odchylná ustanovení upravující termíny a způsob vyúčtování ceny a placení uvedená u jednotlivých typů (druhů) služeb v Části B těchto OP mají přednost před jimi dotčenými ustanoveními tohoto článku těchto OP.

3. Sjednává se, že poskytovatel vyúčtuje (na vlastní účet a náklad) cenu za poskytnutou službu v elektronické formě (pokud se strany v samotné smlouvě nedohodly na formě tištěné) takto:

Cenu poskytnuté služby za zúčtovací období poskytovatel vyfakturuje (vyúčtuje) účastníkovi fakturou (daňovým dokladem), která musí mít tyto náležitosti:

- a) označení zúčtovacího období, a  
b) uvedení druhu služby a ceny poskytnuté služby za zúčtovací období,  
c) vyúčtování ceny služby jednou položkou (pro každou jednotlivou službu poskytovanou dle této smlouvy)  
d) náležitosti stanovené zákonem o účetnictví a zákonem o dani z přidané hodnoty.

Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, pokud v jiných ustanoveních této smlouvy není pro jednotlivé případy stanoveno jinak. Platí, že zúčtovací období nesmí být delší než 90 kalendářních dnů, v případě poskytování univerzální služby nesmí být zúčtovací období delší 35 kalendářních dnů (nedohodnou-li se strany písemně jinak).

Právo fakturovat poskytovateli cenu za poskytnutou službu za zúčtovací období vzniká poskytovateli prvním dnem po skončení příslušného zúčtovacího období. 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 ustanovení Čl. VII. odst. 3 písm. a) těchto OP.

4. Pokud není v jiných částech této smlouvy (nebo v jiných ustanoveních těchto OP) 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 usku-  
tečněné zdanitelné plnění nebo plnění osvobo-  
zené od daně s nárokem na odpočet daně může  
poskytovatel vystavovat v elektronické podobě s  
tím, že takto vystavené doklady budou poskyto-  
vatelem opatřeny zaručeným elektronickým  
podpisem založeným na kvalifikovaném certifi-  
kátu nebo elektronickou značkou založenou na  
kvalifikovaném systémovém certifikátu podle  
zvláštního právního předpisu (viz. přísl. ustanov-  
ení zákona č. 227/2000 Sb., ve znění pozděj-  
ších předpisů). Daňové doklady vystavené v  
elektronické podobě budou účastníkovi zaslány  
z poskytovatelovy e-mailové adresy: faktura-  
ce@dat.cz na e-mailovou adresu účastníka, jak  
uvedena v jiných částech této smlouvy, event.  
na jinou účastníkem později písemně určenou e-  
mailovou adresu. Účastník je oprávněn písemně  
předem jednostranně změnit e-mail, na který  
mají být poskytovatelem zaslány faktury (daňo-  
vé doklady), kdy změna e-mailu je pro poskyto-  
vatele závazná ode dne následujícího po dni,  
kdy obdrží písemné oznámení účastníka o zmē-  
ně e-mailu, přičemž v pochybnostech se má za  
to, že poskytovatel obdržel písemné oznámení  
účastníka o změně e-mailu pátý den po jeho do-  
poručeném odeslání účastníkem na adresu sídla  
poskytovatele, jak uvedena v záhlaví této  
smlouvy.

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 ode-  
slání na adresu účastníka (či třetím dnem ná-  
sledujícím po dni, ve kterém faktura byla ode-  
slána poskytovatelem účastníkovi v souladu  
s odst.4 tohoto článku těchto OP). Sjednává se,  
že účastník splní svoji platební povinnost vždy  
v den, kdy celá fakturovaná částka bude připsána  
na účet poskytovatele uvedený na příslušné fak-  
tuře, 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  
OP neplatí pro tzv. předplacené služby a dále  
v případech, kdy je v jiných částech této smlou-  
vy (nebo v jiných ustanoveních těchto OP) vý-  
slovně sjednáno jinak. Pro tzv. předplacené  
služby platí zejm. následující:

- a) cenu za předplacenou službu je účastník povinen po-  
skytovateli zaplatit na sjednané období předem (přičemž  
délka tohoto sjednaného období je uvedena v samotné  
smlouvě), a to vždy na základě výzvy poskytovatele  
(kterou je poskytovatel povinen učinit vůči účastníkovi při  
uzavírání smlouvy a dále vždy nejméně 15 dnů před za-  
čátkem 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 ne-  
bo na e-mail, který účastník určí písemně později). Platí,  
že pokud účastník nezaplatí cenu předplacené služby  
poskytovateli do začátku období, na které má být před-  
placená služba zaplacená, pak je poskytovatel oprávněn  
počínaje prvním dnem sjednaného období ne zahájit po-  
skytování služby nebo přerušit poskytování služby, a to  
až do doby, kdy účastník splní svoji povinnost  
k zaplacení ceny předplacené služby. Poskytovatel za-  
hájí nebo obnoví poskytování služby den následující po  
dni, kdy mu cena za službu bude zaplacená s tím, že  
v tomto případě den zahájení nebo obnovení poskyto-  
vání služby se považuje za první den sjednaného obdo-  
bí, pokud pro jednotlivé případy není pod písm. b) tohoto

odstavce těchto OP stanoveno jinak. Ustanovení tohoto písmene má přednost před ustanovením čl. XI. odst. 1 a 2 těchto OP. Sjednává se, že pokud bude účastník po dobu delší 30-ti dnů v prodlení s placením předplacené služby, pak tato smlouva zaniká (co do předplacené služby, s jejímž placením je účastník v prodlení) uplynutím 31. dne prodlení účastníka s placením.

- b) Cenu za první sjednané období předplacené služby je účastník povinen zaplatit poskytovateli nejpozději den přede dnem, kdy má být poskytování služby zahájeno. Oproti zaplacení ceny za první sjednané období předplacené služby 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 zaplatí. Pro každé další sjednané období předplacené služby platí, že současně s výzvou dle písm. a) tohoto odstavce těchto OP (nebo na místo ní) zašle poskytovatel účastníkovi zálohovou fakturu na příslušné sjednané období předplacené služby, která bude splatná nejpozději poslední pracovní den předcházející dni, kdy sjednané období předplacené služby (na které se platí) počíná. Oproti zaplacení ceny za příslušné sjednané období předplacené služby 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 zaplatí. Sjednává se, že účastník splní svoji platební povinnost vždy v den, kdy celá příslušná částka (tj. cena předplacené služby za sjednané období) bude účastníkem zaplacená v hotovosti do pokladny poskytovatele. Sjednává se, že poskytovatel vyúčtuje (na vlastní účet a náklad) cenu za poskytnutou předplacenou službu takto:
- Cenu předplacené služby za sjednané období 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
  - 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 předplacené služby 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 ustanovení čl. VII. odst. 3 písm. a) těchto OP.

7. 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.
8. Eventuální rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování jsou uvedeny v Ceníku.
9. Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že byl poskytovatelem upozorněn na důsledky neplacení účtů, jak jsou tyto uvedeny v této smlouvě a právní úpravě.

## **služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek**

1. V případě, kdy účastník bude v prodlení s placením (a to byť jen částečným) dle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn omezit či pozastavit poskytování služby za podmínek uvedených v následujícím odstavci tohoto článku těchto OP. Poskytování služby poskytovatel obnoví den následující po dni, kdy účastník splní svoji platební povinnost, pro jejíž neplnění došlo k pozastavení poskytování služby.
2. Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, pak poskytovatel na to prokazatelně upozorní účastníka (postačí formou e-mailu odeslaného poskytovatelem na poslední jemu známou e-mailovou adresu účastníka) a stanoví mu náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Platí, že upozornění dle předchozí věty bylo dodáno účastníkovi první pracovní den následující po dni jeho odeslání. Po marném uplynutí náhradní lhůty může podnikatel účastníku omezit či pozastavit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Účastník je povinen za upozornění dle tohoto odstavce zaplatit poskytovateli nákladově orientovanou cenu stanovenou v Ceníku.
3. Poskytovatel může ukončit tuto smlouvu nebo nezřídit účastníkovi přístup ke službě v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.
4. 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. Účastník může žádost dle předchozí věty podat k poskytovateli nejvýše dvakrát v průběhu kalendářního roku, přičemž celková účastníkem požadovaná délka pozastavení poskytování služby (dle žádosti či žádostí účastníka) nesmí přesáhnout 90 dnů v kalendářním roce. Poskytování služby poskytovatel obnoví den následující po dni, kdy uplyne doba pozastavení poskytování služby, jak uvedena v žádosti účastníka.
5. Ustanovení odst.4 tohoto článku těchto OP neplatí pro předplacené služby. Poskytování předplacených služeb nelze pozastavit k žádosti účastníka.
6. V případě, kdy účastník bude v prodlení s plněním svých povinností či bude porušovat tuto smlouvu, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby vyrozumí písemně účastníka s uvedením důvodu pozastavení poskytování služby. Poskytování služby poskytovatel obnoví

## **XI. Podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání**



v den následující po dni, kdy na straně účastníka odpadne důvod, pro který došlo k pozastavení poskytování služby.

7. 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.
8. K pozastavení poskytování služby či k omezenému poskytování služby může poskytovatel přistoupit též v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity jeho sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom. Pozastavení nebo omezení poskytování služby musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k číslování tísňového volání.
9. K ukončení poskytování služby dochází současně se zánikem smlouvy.
10. Výhody z propagačních nabídek lze využívat jen při splnění podmínek těchto nabídek a po dohodě stran. Tato smlouva nezakládá žádný nárok na výhody z propagačních nabídek, kdy jakákoli propagační nabídka poskytovatele není ze strany poskytovatele návrhem na změnu této smlouvy.

## **XII. 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**

1. 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.
2. 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 vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu (vyjma případů, kdy Český telekomunikační úřad k žádosti účastníka rozhodne o odkladném účinku reklamace).
3. 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 v odst.1. a 2. tohoto článku těchto OP 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. 4 písm. b) tohoto článku těchto OP. 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.

4. Reklamaci lze uplatnit:
  - a) 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 (reklamace) na tuto adresu, nebo telefaxem, telegraficky či v elektronické podobě na spojení poskytovatele uvedené 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 reklamace, kdy pokud tak neučiní, hledí se na reklamaci tak, jakoby jí vůbec nebylo.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Poskytovatel je povinen nejpozději do 30-ti dnů ode dne obdržení reklamace 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 reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. V případě neuznání reklamace ze strany poskytovatele platí (za předpokladu, kdy účastník bude na reklamaci trvat), že bude ohledně této reklamace užít postup dle Čl. XV. těchto OP.
6. Poskytovatel je povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny poštovním poukazem adresovaným účastníkovi do místa jeho sídla nebo bydliště nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv účastníka není poskytovatel povinen uhrazovat účastníkovi (uživatelům služby) náhradu škody, která mu (jim) vznikne v důsledku přerušení služby.
7. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu. Poskytovatel není povinen nahradit účastníkovi (uživatelům služby) škodu, která mu (jim) vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

## **XIII. 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 přerušení poskytování služby. Touto smluvní pokutou nejsou dotčena další práva účastníka, jak jsou tyto 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 15% 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 0,03% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
3. Pro smluvní pokuty uvedené shora (a to pro každou z nich samostatně) platí následující:
  - závazek k úhradě smluvní pokuty trvá a je povinnost smluvní pokutu zaplatit, i když porušením smluvní povinnosti zajištěné smluvní pokutou nevznikla škoda
  - závazek plnit povinnost, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou, trvá i po zaplacení smluvní pokuty jen v případě, pokud je splnění závazku objektivně možné
  - povinnost k zaplacení smluvní pokuty trvá, i když k porušení povinnosti zajištěné smluvní pokutou došlo nezávisle, 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, trvají i po ukončení smlouvy
  - jakýkoli způsob zániku smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, kdy nároky na smluvní pokutu a zaplacení smluvní pokuty trvají i po ukončení smlouvy
  - povinnost platit smluvní pokutu je dána toliko k žádosti oprávněné strany, která se může rozhodnout, zda nárok na smluvní pokutu uplatní či nikoli.
4. Sankce (smluvní pokutu) vyúčtuje oprávněná strana straně povinné písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno to ustanovení smlouvy či právní úpravy, které k vyúčtování sankce opravňuje a způsob výpočtu celkové výše sankce. Strana povinná se musí k vyúčtování sankce vyjádřit nejpozději do deseti dnů ode dne jeho obdržení, jinak se má za to, že s vyúčtováním souhlasí. Vyjádřením se v tomto případě rozumí písemné stanovisko strany povinné. Nesouhlasí-li strana povinná s vyúčtováním sankce, je povinna písemně ve sjednané lhůtě sdělit oprávněné straně důvody, pro které vyúčtování sankce neuznává. Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do čtrnácti dnů od dne obdržení příslušného vyúčtování.

#### **XIV. Ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení 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 tohoto vzorce

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

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 OP, je účastník oprávněn k reklamaci dle ustanovení Čl. XII. těchto OP
3. Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku neposkytnutí či přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. V ostatních případech platí platná právní úprava, kdy však strany sjednávají, že účastník nemůže v žádném případě požadovat po poskytovateli náhradu škody (pokud škoda vznikne poskytováním služeb dle této smlouvy, při poskytování těchto služeb nebo v souvislosti s poskytováním těchto služeb) ve výši vyšší, než je měsíční cena služeb, kterou je účastník dle této smlouvy povinen zaplatit poskytovateli za poskytování služeb, vyjma případů, kdy škoda byla způsobena poskytovatelem úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
4. Pro zaručenou úroveň kvality poskytované služby z hlediska náhrady škody platí ustanovení odst.3 věty první těchto OP.

#### **XV. 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 OP.
2. Nedojde-li ke smírnému vyřešení sporu, bude tento předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému správnímu orgánu (jehož pravomoc a příslušnost je dána příslušnými ustanoveními ZEK a spr.ř.) či příslušnému soudu ČR (jehož pravomoc a příslušnost je dána přísl. ustanoveními O.s.ř.).

## **XVI. Druhy opatření, která může poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti**

1. Poskytovatel může přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti tato opatření:
  - a) omezení poskytování služby,
  - b) dočasné pozastavení poskytování služby
2. O opatřeních uvedených v předchozím odstavci je poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka stejným způsobem, kterým zasílá poskytovatel účastníkovi vyúčtování ceny za služby, nebo písemným dopisem. V oznámení o opatřeních dle předchozí věty poskytovatel uvede i předpokládanou dobu trvání příslušného opatření, pokud je mu známa. Poskytovatel obnoví poskytování služby bez zbytečného odkladu poté, co odpadne překážka, pro kterou bylo příslušné opatření přijato.
3. Po dobu trvání opatření dle odst.1 tohoto článku těchto OP má účastník právo na snížení ceny dle odst.1 Čl. XIV. těchto OP. Jestliže opatření trvá více jak deset po sobě následujících dnů, je účastník oprávněn od této smlouvy odstoupit.
4. Ustanovení odst.3 tohoto článku těchto OP neplatí v případě, kdy přijetí opatření poskytovatelem dle odst.1 tohoto článku těchto OP bylo vyvoláno nebo způsobeno jednáním účastníka, které je v rozporu s touto smlouvou a/nebo/anebo právní úpravou.
5. Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi (uživatelům služeb) náhradu škody, která v důsledku omezení služby, dočasného pozastavení, neposkytnutí či přerušování služby účastníkovi (uživatelům služeb) vznikne v souvislosti s přijetím a trváním opatření dle odst.1 tohoto článku těchto OP.

## **XVII. Některá práva a povinnosti stran**

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 svěřujícími (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 poskytovat účastníkovi službu (služby) dle této smlouvy., 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 této smlouvy jako den zahájení poskytování služby) poskytovat službu (služby) dle této smlouvy, pokud pro jednotlivé případy zákon či tato smlouva nestanoví jinak. Účastník se zavazuje zaplatit za poskytnutou službu (služby) poskytovateli úplatu (cenu) dle této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá při poskytování služby (služeb) za obsah přenáše-

ných zpráv. Při poskytování služby je poskytovatel povinen postupovat dle příslušných ustanovení této smlouvy, ZEK a předpisů a norem souvisejících.

2. Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že je mu dobře známo, že některé náležitosti této smlouvy jsou upraveny v samotné smlouvě, listině DS, Ceníku a v případě, kdy účastník je spotřebitelem též v listině LS.
3. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat účastníkovi službu (služby) 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. Strany sjednávají, že 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 tuto smlouvu vypovědět dle písm. b) odst.1 Čl. VIII. těchto OP.
4. 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.
5. Účastník je povinen:
  - a) před zahájením poskytování služby (služeb) dle této smlouvy umožnit poskytovateli, aby tento mohl provést přípojné vedení a instalaci dalších prvků nutných k poskytování služby v objektech místa poskytování služby. Pod pojmem "objekt místa poskytování služby" se rozumí věci 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 přípojné 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 přípojného 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 občanského 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 přerušení poskytování služby, a to bez zbytečného odkladu po té, kdy tyto skutečnosti zjistí.
6. 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.
7. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin od zjištění (nebo od nahlášení) nedodržení úrovně kvality poskytované služby nebo přerušení poskytování služby, zahájit práce na sjednání nápravy.

- Půjčitel prohlašuje, že je výlučným vlastníkem neuzivatelné věci movité či věci movitých (dále též jen „předmět výpůjčky“ nebo „zařízení“), jejíž (jejichž) název a výrobní číslo jsou uvedeny v Čl. III. odst.6 samotné smlouvy. Smluvní strany se dohodly tak, že předmět výpůjčky přenechává půjčitel vypůjčitelu na dobu trvání této smlouvy do bezplatného užívání a vypůjčitel shora uvedený předmět výpůjčky do bezplatného užívání dle této smlouvy od půjčitele přijímá. Dle této smlouvy vypůjčitel nabývá právo předmět výpůjčky užívat jen způsobem v ní ujednaným /viz. níže/. Touto smlouvou tedy vzniká vypůjčitelu právo shora uvedený předmět výpůjčky bezúplatně po sjednanou dobu užívat, a to pouze za stranami sjednaným účelem (tj. poskytování a užívání služeb dle této smlouvy). Vypůjčitel je povinen předmět výpůjčky užívat řádně a způsobem obvyklým, a to v souladu s výrobním určením předmětu výpůjčky, návodem k užívání předmětu výpůjčky a v souladu s pokyny k užívání předmětu výpůjčky daných půjčitelem vypůjčitelu. Vypůjčitel se zavazuje předmět výpůjčky řádně užívat toliko k účelům a způsobem, jak uvedeny v této smlouvě shora. Vypůjčitel nesmí předmět výpůjčky užívat jinak než k účelům a způsobem, jak uvedeny v této smlouvě shora.
- Vypůjčitel není oprávněn předmět výpůjčky přenechat jiné osobě bez předchozího písemného svolení půjčitele. Vypůjčitel nesmí bez předchozího písemného souhlasu půjčitele přenechat předmět výpůjčky ani jeho část do nájmu, podnájmu, další výpůjčky či jakéhokoliv jiného užívání jinému.
- Půjčitel je povinen předat vypůjčitelu předmět výpůjčky ve stavu způsobilém k užívání dle této smlouvy, a to ke dni uzavření této smlouvy, kdy výpůjčka dle této smlouvy počíná. Půjčitel prohlašuje, že na předmětu výpůjčky nevznáhou žádné právní povinnosti ani práva třetích osob, která by ztěžovala nebo znemožňovala jeho užívání dle této smlouvy, a že mu nejsou známy žádné vady předmětu výpůjčky. Vypůjčitel prohlašuje, že při uzavírání této smlouvy již předmět výpůjčky od půjčitele do výpůjčky převzal, kdy předmět výpůjčky byl při převzetí vypůjčitelem v řádném stavu, plně funkční bez zjevných vad či poškození. K vrácení předmětu výpůjčky po skončení výpůjčky dochází v místě, kde se předmět výpůjčky nachází.
- Vypůjčitel je povinen a oprávněn užívat předmět výpůjčky toliko k účelům a způsobem stanoveným v této smlouvě (tj. za účelem poskytování a užívání služby či služeb) a je povinen chránit předmět výpůjčky před poškozením, zcizením, ztrátou nebo zničením. Vypůjčitel odpovídá půjčiteli za poškození, zničení, zcizení, ztrátu nebo nadměrné opotřebení předmětu výpůjčky či za jakékoli škody a újmy vzniklé na předmětu výpůjčky po dobu trvání výpůjčky, to vše dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Vypůjčitel odpovídá půjčiteli či třetím osobám za škody, které jim vzniknou jednáním či opomenutím vypůjčitele při užívání předmětu výpůjčky.
- Vypůjčitel prohlašuje, že je mu k dnešnímu dni stav předmětu výpůjčky dobře znám, byl řádně seznámen s jeho řádným užíváním.

8. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu účastníkovi nedodržení úrovně kvality poskytované služby nebo přerušení poskytování služby nebo změnu rozsahu služby, pokud jsou mu tyto předem známy.

9. 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.

V případě, kdy poskytovatel přenechal účastníkovi za účelem poskytování služeb dle této smlouvy věci movité (viz. Čl. III odst.6 samotné smlouvy), platí pro toto přenechání věci movitých ustanovení občanského zákoníku upravující výpůjčku (viz. zejm. § 2193 a násl. OZ), kdy poskytovatel má postavení půjčitele a účastník postavení vypůjčitele, přičemž zejména platí následující:

- Půjčitel podpisem této smlouvy výslovně prohlašuje, že na předmětu výpůjčky nevznáhou ke dni uzavření této smlouvy žádné pohledávky, práva, věcná břemena či jiné skutečnosti, které by bránily řádnému a plnému výkonu práva výpůjčky dle této smlouvy.
- Vypůjčitel prohlašuje, že byl půjčitelem řádně seznámen se zachováváním zvláštních pravidel při užívání předmětu výpůjčky. Vypůjčitel odpovídá půjčiteli za veškeré škody na předmětu výpůjčky vzniklé (a všechny další škody a újmy vzniklé půjčiteli či třetím osobám) v příčinné souvislosti s tím, že vypůjčitel nezachovával zvláštní pravidla při užívání předmětu výpůjčky, jak uvedena v tomto odstavci shora. Vypůjčitel podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl půjčitelem poučen o tom, jak předmět výpůjčky užívat, a že byl půjčitelem poučen i o obecně známých pravidlech při užívání předmětu výpůjčky.
- Vypůjčitel je povinen pečovat o to, aby na předmětu výpůjčky nevznikla škoda. Škodu na předmětu výpůjčky nese půjčitel, ledaže škoda byla způsobena (byť nezaviněně) vypůjčitelem, nebo osobami, jimž vypůjčitel umožnil přístup k předmětu výpůjčky nebo ledaže je v této smlouvě pro jednotlivé případy sjednáno jinak. Vypůjčitel je povinen zamezit přístupu třetích osob k předmětu výpůjčky.
- Půjčitel neodpovídá vypůjčitelu za žádné škody vzniklé vypůjčitelu provozem, stavem a povahou předmětu výpůjčky. Opravy předmětu výpůjčky a servisní zásahy do předmětu výpůjčky atp. zajišťuje na vlastní účet a náklad půjčitel, kdy vypůjčitel je povinen v rámci výpůjčky dle této smlouvy strpět provedení těchto oprav a servisních zásahů atp., přičemž v souvislosti s prováděním těchto se vypůjčitel zavazuje k veškeré součinnosti, kterou lze po něm požadovat. Vypůjčitel je povinen potřebu oprav (k jejichž provedení resp. zajištění je povinen půjčitel) oznámit bez zbytečného odkladu půjčiteli, přičemž platí, že nesplní-li vypůjčitel tuto svoji povinnost, odpovídá půjčiteli za škodu mu z tohoto titulu vzniklou.
- Vypůjčitel je dále povinen snášet omezení v užívání předmětu výpůjčky v rozsahu nutném pro provedení oprav a udržování předmětu výpůjčky.
- Vypůjčitel nesmí měnit sjednané místo umístění předmětu výpůjčky, vynášet či odinstalovávat předmět výpůjčky ze sjednaného místa výpůjčky, ani nesmí do předmětu výpůjčky nijak zasahovat.
- Vypůjčitel je povinen v rámci výpůjčky dle této smlouvy dodržovat příslušné právní předpisy (zejm. protipožární, hygienické, nakládání s odpady, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci). Vypůjčitel je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku půjčitele. V případě hrozící škody je pak vypůjčitel povinen učinit vše, aby škodu odvrátil nebo alespoň zmírnil.
- Závady a poškození, které způsobil vypůjčitel na předmětu výpůjčky (nebo za které vypůjčitel odpovídá), je vypůjčitel povinen bez zbytečného odkladu oznámit půjčiteli, kdy půjčitel takové závady a poškození předmětu výpůjčky odstraní, a to na účet a náklad vypůjčitele.

- Půjčitel je oprávněn provádět úpravy a jiné podstatné změny na předmětu výpůjčky (a to i bez souhlasu vypůjčitele), kdy vypůjčitel je povinen jejich provedení umožnit, jinak odpovídá za škodu, která nesplněním této povinnosti vznikla. Vypůjčitel není oprávněn bez písemného souhlasu půjčitele provádět v/na předmětu výpůjčky žádné úpravy ani jiné změny.
  - Obvyklé náklady spojené s užíváním předmětu výpůjčky nese vypůjčitel ze svého. Při potřebě mimořádných nákladů je vypůjčitel povinen na tyto půjčitele upozornit a předat předmět výpůjčky půjčiteli, aby tento vynaložil příslušné mimořádné náklady. Odmítne-li půjčitel vynaložit mimořádné náklady a tyto mimořádné náklady vynaloží v nezbytném rozsahu sám vypůjčitel, náleží mu náhrada jako nepřikázanému jednateli.
  - Práva půjčitele a vypůjčitele musí být uplatněna do tří měsíců od vrácení předmětu výpůjčky, jinak je soud nepřízná, namítne-li druhá strana opožděné uplatnění práva.
  - Výpůjčka zaniká současně se zánikem této smlouvy nebo písemnou dohodou stran nebo v dalších případech stanovených právní úpravou. Strany sjednávají, že půjčitel se nemůže domáhat předčasného vrácení předmětu výpůjčky vyjma případů, kdy vypůjčitel užije předmět výpůjčky v rozporu s touto smlouvou. Strany však výslovně sjednávají, že půjčitel se nemůže domáhat předčasného vrácení předmětu výpůjčky z toho titulu, že předmět výpůjčky potřebuje nevyhnutelně dříve z důvodů, které nemohl při uzavření této smlouvy předvídat. Strany sjednávají, že vypůjčitel je povinen nejpozději do pěti dnů ode dne zániku této smlouvy vrátit půjčiteli předmět výpůjčky, a to ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, pokud se s půjčitelem písemně nedohodne jinak.
10. 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.
11. 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.
12. Sjednává se, že pokud účastník poruší své povinnosti stanovené v odst. 5,6 nebo 9 tohoto článku těchto OP, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
13. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat, je provedena v listině DS.
14. Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že byl poskytovatelem informován o svém právu rozhodnout o tom, zda mají být jeho osobní nebo identifikační údaje uvedeny v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3 ZEK, a o tom, v jakém rozsahu tyto údaje budou uvedeny. Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že byl poskytovatelem informován o svých právech vyplývajících z § 95 ZEK. Svá práva dle tohoto odstavce pak účastník realizuje (uplatňuje či neuplatňuje) v rámci samotné smlouvy.
15. Tato smlouva je smlouvou uzavíranou adhezním způsobem ve smyslu § 1798 a následujících OZ, kdy v této souvislosti účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že se všemi doložkami (ve smyslu § 1799 OZ a § 1800 odst.1 OZ) v této smlouvě obsaženými a s jejich významem byl seznámen, tyto (včetně jejich významu) jsou mu známy a byly mu dostatečně vysvětleny.

## ČÁST B – zvláštní ustanovení pro některé jednotlivé veřejně dostupné služby elektronických komunikací

### XVIII. Některá ustanovení o části B těchto OP

1. Ustanovení této Části těchto OP mají přednost před jimi dotčenými ustanoveními uvedenými v Části A těchto OP a/nebo před těmi ustanoveními uvedenými v Části A těchto OP, se kterými jsou v rozporu. Ustanovení Části A, která nejsou dotčena dle předchozí věty, platí beze změn i pro služby uvedené v následujícím článku této Části těchto OP.
2. Pro služby neuvedené v následujícím článku těchto OP se ustanovení této Části OP nepoužijí.
3. Pokud dle ustanovení následujícího článku těchto OP má dojít např. k zániku smlouvy či odstoupení od smlouvy, pak smlouva zaniká jen ohledně toho typu – druhu služby, ke kterému se příslušné ustanovení následujícího článku těchto OP vztahuje.

### XIX. Zvláštní ustanovení pro některé služby

#### Oddíl 1. – zvláštní ustanovení pro služby VoIP

1. Ustanovení tohoto oddílu těchto OP mají (ve vztahu ke službám VoIP) přednost před ustanoveními Částí A a C těchto OP, kdy však ustanovení Částí A a C těchto OP se použijí i na VoIP, pokud v tomto oddíle těchto OP 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 samotné smlouvě 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 společnost 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 bezodkladně 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 bezúplatně 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.
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. Pro přenositelnost telefonních čísel platí § 34 ZEK, další příslušná ustanovení ZEK a příslušná opatření obecné povahy stanovená ČTÚ.
7. Poskytovatel poskytuje tyto služby VoIP:
  - a) služba VoIP – Telefon FREE (dále jen „VoIP FREE“) – jedná se o předplacenou službu, na kterou se tedy použijí i ustanovení této smlouvy pojednávající o předplacených službách (pokud se tyto nepříčí ustanovením uvedeným v tomto oddíle těchto OP), a
  - b) služba VoIP - Telefon 100, 500, 1000, 2000 (dále jen „VoIP T“)
8. Pro 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 (samotná smlouva, listina DS)
  - b) nabídka druhů servisních služeb je uvedena v jiných příslušných částech této smlouvy (listina DS, samotná smlouva)
  - c) údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb je stanoven v Části A těchto OP
  - 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 Části A těchto OP, 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 souhrnné 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 OP 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 Části A těchto OP a dále následující: Pokud dojde k vyúčtování služby VoIP v neprospěch 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 poslední známou adresu účastníka (fyzické osoby) nebo jemu poslední známé sídlo účastníka (právnícké osoby). Platí, že při splnění povinností poskytovatele k vrácení rozdílů ceny a tím uspokojení práva účastníka na vrácení rozdílů ceny, není poskytovatel povinen uhradit účastníkovi a uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby.
- f) doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doby – platí příslušná ustanovení Části A těchto OP
- g) podmínky pro obnovu a ukončení služby – Účastník potvrzuje, že byl poskytovatelem před započítáním 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 poslední známou adresu či sídlo účastníka) nebo e-mailem 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 a je stanovena v Ceníku. Tím, co uvedeno pod tímto písmenem shora, nejsou dotčena (ve vztahu k VoIP FREE) ustanovení této smlouvy pojednávající o zániku smlouvy v případě neplacení účastníkem u předplacených služeb.
- h) Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídí 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 podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že poskytovatel - coby osoba shromažďující osobní údaje účastníků (uživatelů) k vydání seznamu účastníků (jenž bude vydán příslušným vydavatelem), jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků – splnil vůči účastníkovi jeho povinnosti dle § 95 ZEK, kdy poskytovatel účastníka informoval bezplatně a před eventuálním zařazením údajů účastníka do seznamu o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu. Účastník dále potvrzuje, že ho poskytovatel žádal předem o jeho souhlas s uveřejněním účastnických osobních údajů podle § 41 odst. 5 ZEK a za-

jistil, aby účastník měl možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu. Souhlas či nesouhlas účastníka se zařazením do seznamu je proveden v samotné smlouvě, kdy v případě souhlasu účastníka je v samotné smlouvě uvedeno i rozhodnutí účastníka, které osobní údaje o něm mají být uvedeny. Účastník je oprávněn ověřovat údaje o sobě uvedené v seznamu nahlédnutím do seznamu samotného, kdy za tím účelem je poskytovatel povinen sdělit mu vydavatele seznamu. Zjistí-li účastník chyby či nesprávnosti u svých údajů uvedených v seznamu, je oprávněn písemně požadovat u poskytovatele opravu těchto chyb či nesprávností, kdy poskytovatel je povinen bezplatně a bez zbytečného odkladu zajistit u vydavatele seznamu opravu těchto chyb či nesprávností. Účastník je oprávněn kdykoli písemně požadovat u poskytovatele odstranění svých údajů ze seznamu, kdy poskytovatel je povinen bezplatně a bez zbytečného odkladu zajistit u vydavatele seznamu odstranění údajů účastníka ze seznamu. Účastník potvrzuje, že mu poskytovatel umožnil, aby účastník mohl u svých osobních údajů uváděných do seznamu uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. V rozsahu výše uvedeném účastník podpisem samotné smlouvy 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 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 do seznamu, 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 oddílu těchto OP a viz. § 41 odst.6 ZEK/.

m) smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností – platí příslušná ustanovení Části A těchto OP.

n) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby ze zavinění poskytovatele – platí příslušná ustanovení Části A těchto OP.

o) informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení – platí příslušná ustanovení Části A těchto OP.

p) způsob vyzkoušení účastníka o změně smluvních podmínek - platí příslušná ustanovení Části A těchto OP.

q) 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 této smlouvy.

r) Podmínky k využívání služby jsou stanoveny v příslušných ustanoveních této smlouvy (tyto OP, Listina DS, samotná smlouva).

s) obsah služby garance správy a garance vrácení peněz jsou stanoveny v jiných příslušných ustanoveních smlouvy

t) poskytovatel se zavazuje, bude-li to technicky možné, účastníkovi bezplatně umožnit: hlášení poruch prostřednictvím jeho sítě, dále informace prostřednictvím

automatických hlásek, které informují volajícího účastníka o změnách účastnických čísel v jeho síti, a volání na čísla tísňového volání.

u) Účastník a poskytovatel sjednávají – a to za účelem předcházení škodám, které mohou eventuálně vzniknout napadením sítě protiprávním jednáním třetích osob – tyto maximální limity hovorného:

ua) limit jednotlivého hovoru (dále jen „limit I.“), který ve finančním vyjádření činí částku 500,- Kč (slovy pětset korun českých). Strany sjednávají, že pokud kterýkoli jednotlivý hovor přesáhne hodnotu limitu I., tj. přesáhne částku ve výši 500,- Kč, pak poskytovatel svými technickými prostředky automaticky takovýto hovor ukončí, a

ub) 30-ti denní limit hovoru (dále jen „limit II.“), který ve finančním vyjádření činí částku 5000,- Kč (slovy pět tisíc korun českých). Strany sjednávají, že pokud ve lhůtě 30-kalendářních dnů předcházejících probíhajícímu hovoru přesáhne hodnota hovorného (vč. hodnoty probíhajícího hovoru) limit II., tj. přesáhne částku ve výši 5000,- Kč, pak poskytovatel svými technickými prostředky automaticky takovýto hovor ukončí.

Ukončením hovoru dle písm. ub) tohoto písmena (viz. shora) dochází k přerušení poskytování služby až do doby, kdy účastník zaplatí poskytovateli cenu služby za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k ukončení hovoru dle písm. ub). Účastník je však oprávněn kdykoli ve lhůtě:

- počínající ukončením hovoru dle písm. ub), a
- končící dnem, kdy účastník zaplatí poskytovateli cenu služby za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k ukončení hovoru dle písm. ub),

provést opětovnou aktivaci (poskytování služby) služby tak, že přes webové stránky poskytovatele <http://servis.dat.cz/> (při užití svých hesel) postupem na těchto webových stránkách uvedeným zvýší limit II. na období účastníkem určené, kdy k aktivaci poskytování služby dojde do dvou hodin od času, kdy účastník řádně zvýší limit II. způsobem a postupem dle této věty. Přerušení poskytování služby (jak shora uvedeno) nemá vliv na možnost bezplatného volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ a na národní čísla tísňového volání (stanovená v číslovacím plánu), kdy poskytovatel zajišťuje nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání.

v) Pro všechny služby VOIP platí následující:

va) Při prvotní aktivaci služby VOIP (tj. při zahájení poskytování služby) sdělí poskytovatel účastníkovi přístupové heslo (dále jen „Heslo“) vázané a vztahující se k telefonnímu číslu, které je účastníkovi přiděleno. Heslo je účastník oprávněn a povinen užít jen k těmto účelům:

- pro připojení k serveru poskytovatele, a
- ke komunikaci s poskytovatelem dle písm.

v) tohoto oddílu těchto OP

Účastník je povinen potvrdit poskytovateli, že od něho Heslo obdržel, a to způsobem určeným poskytovatelem. Heslo je účastník povinen udržovat v tajnosti, je povinen učinit adekvátní a příslušná opatření k jeho utajení, kdy toto Heslo účastník nesmí sdělit, postoupit, oznámit či jinak zpřístupnit třetím osobám. Účastník se zavazuje učinit veškerá opatření k utajení shora uvedeného Hesla, kdy v případě ztráty, zcizení, vyzrazení Hesla nebo jiného narušení práva užití tohoto Hesla, je účastník povinen tuto skutečnost neprodleně prokazatelně sdělit poskytovateli. Účastník odpovídá za veškeré škody či újmy, které poskytovateli vzniknou z titulu porušení povinností účastníkem (jak uvedeny pod tímto písmenem shora) z titulu neoprávněného užití Hesla třetí osobou, vyjma případů, kdy za neoprávněné užití Hesla odpovídá poskytovatel.

vb) Strany sjednávají, že k užití služby VOIP jinou osobou než účastníkem si účastník musí vyžádat předchozí písemný souhlas poskytovatele.



## Oddíl 2. - zvláštní ustanovení pro služby virtuálního mobilního operátora

Zvláštní ustanovení a samotný postup při poskytování služeb virtuálního mobilního operátora upravuje Příloha č.1 k těmto OP, která je jejich nedílnou součástí.

## Oddíl 3. – zvláštní ustanovení pro služby FREEPOINT

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. V ostatním pro termíny a způsob vyúčtování ceny a placení ohledně služby FREEPOINT platí ustanovení Čl. X. těchto OP, které se vztahují k předplaceným službám.

## Oddíl 4. - zvláštní ustanovení pro služby šíření rozhlasového a televizního vysílání

Ustanovení tohoto oddílu bude vloženo v období v 05/2015, a to před zahájením poskytování služby šíření rozhlasového a televizního vysílání.

## Oddíl 5. – zvláštní ustanovení o správě firewallu

1. Předmětem plnění poskytovatele v rámci služby o správě firewallu dle této smlouvy není:

- a) instalace operačního systému LINUX na PC účastníka, který je nutný k provádění služby dle této smlouvy, a
- b) instalace sad programů a skriptů nutných k provádění služby dle této smlouvy na PC účastníka, a
- c) konfigurace a změny sad programů a skriptů na PC účastníka

Strany shodně prohlašují, že současně s uzavřením této smlouvy mezi sebou uzavřeli smlouvu o dílo, dle které poskytovatel coby zhotovitel provede pro a u účastníka jako objednatel instalaci dle písm. a) a b) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP. Strany dále shodně prohlašují, že v případě nutnosti konfigurace a změn dle písm. c) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP nebo na základě žádosti účastníka o konfiguraci či změnu dle písm. c) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP (která bude provozně a technicky z hlediska poskytovatele proveditelná), mezi sebou budou uzavírat samostatné smlouvy o dílo, na základě kterých a dle kterých poskytovatel coby zhotovitel provede pro a u účastníka jako objednatel konfiguraci či změnu dle písm. c) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP, a to za ceny stanovené Ceníkem poskytovatele (viz. shora) platným v době uzavření příslušné smlouvy o dílo.

2. Strany sjednávají, že termín zahájení poskytování služby (jak uveden v samotné smlouvě) se automaticky prodlužuje:

- a) o dobu, po kterou bude účastník v prodlení kterékoliv své povinnosti dle smlouvy o dílo uzavřené mezi stranami, nebo
- b) o dobu, po kterou PC účastníka nebude splňovat technické a další parametry na tento PC kladené touto smlouvou
- c) o dobu, po kterou účastník nebude řádně a oprávněně připojen k síti INTERNET v intencích této smlouvy.

Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že strany se dohodly tak, že pokud doba prodlení účastníka (dle tohoto odstavce) nebo pokud nepřipravenost PC účastníka (dle tohoto odstavce) přesáhne patnáct dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

3. Sjednává se, že nejpozději do tří pracovních dnů ode dne zániku této smlouvy je účastník povinen umožnit poskytovateli odstranění (odinstalaci) té části software nutného k poskytování služby, která je chráněna právy poskytovatele z duševního vlastnictví (viz. následující odstavec tohoto oddílu těchto OP). Strany sjednávají, že pokud bude účastník v prodlení s plněním svých povinností dle předchozí věty, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy jedentisíc korun českých) za každý den prodlení se splněním své povinnosti umožnit poskytovateli odstranění (odinstalaci) té části software nutného k poskytování služby, která je chráněna právy poskytovatele z duševního vlastnictví.

4. „Původní Počítačový program společnosti Dat, s.r.o.“ (dále jen „PPD“), jak je tento určen a definován v popisu služby – viz. Listina DS - je dílem, počítačovým programem, který je chráněn jako dílo literární ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku a AZ. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává svým jménem a na svůj účet autorova majetková práva k PPD. Účastník bere na vědomí a je srozuměn s tím, že PPD je dílem, které je chráněno občanským zákoníkem a AZ, jak shora uvedeno. Strany se dohodly v souladu s § 2358 a následujících OZ na této licenční smlouvě (dále jen „licenční smlouva“): Poskytovatel poskytuje účastníkovi bezúplatně oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) v níže ujednaném omezeném rozsahu a účastník tuto licenci přijímá. Poskytovatel touto licenční smlouvou poskytuje účastníkovi jako nabyvateli oprávnění k výkonu práva PPD užít (licenci) k sjednanému způsobu užití, a to k užívání PPD v rámci poskytování služby dle této smlouvy, kdy poskytovatel a účastník se dohodli tak, že tato licence se poskytuje bezúplatně. Strany sjednávají tato omezení licence:

- účastník je oprávněn užít PPD jen k tomuto jednotlivému způsobu užití: za účelem a pro užívání služeb poskytovaných dle této smlouvy, a
- územní rozsah licence je omezen na území České republiky, a
- časový rozsah licence je omezen na dobu trvání této smlouvy, a
- množství rozsah licence je omezen na množství 1, pokud v samotné smlouvě není sjednáno jinak.

Strany sjednávají, že licence se poskytuje jako licence nevýhradní, kdy poskytovatel je nadále oprávněn k výkonu práva užít PPD způsobem, ke kterému je licence udělena, jakož i k poskytnutí licence třetím osobám. Účastník nesmí oprávnění tvořící součást licence zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě (tj. platí zákaz podlicence). Účastník může licenci postoupit třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele, kdy o postoupení licence a o osobě postupníka je povinen poskytovatele informovat bez zbytečného odkladu. I při prodeji podniku účastníka či jeho části, která tvoří samostatnou organizační složku, se vyžaduje k přechodu licence předchozí písemný

souhlas poskytovatele. Účastník nesmí upravit či jinak měnit PPD, jeho název nebo označení poskytovatele (a autorů), a to v žádném případě a z žádných důvodů. Bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nesmí účastník provádět žádné úpravy či změny PPD, nesmí PPD spojovat s jiným dílem ani nesmí PPD zařazovat do díla souborného. Strany v rámci této licenční smlouvy sjednávají, že se vylučuje přechod práv a povinností na právního nástupce účastníka, což znamená, že smrtí účastníka (pokud je tento fyzickou osobou) nebo zánikem účastníka (pokud je tento právnickou osobou) nepřechází práva a povinnosti z této licenční smlouvy na jejich právního nástupce. K užití PPD nad rámec shora uvedený, je účastník oprávněn pouze na základě další písemné licenční smlouvy uzavřené mezi ním a poskytovatelem. Poskytovatel při předání (odevzdání) PPD účastníkovi tomuto poskytne veškeré podklady a informace potřebné k výkonu licence. Účastník je povinen utajit před třetími osobami podklady a sdělení, jichž se mu od poskytovatele dostalo, kdy za třetí osobu se nepovažuje zaměstnanec účastníka ani ten, kdo se účastní na podnikání či činnosti účastníka, byl-li účastníkem zavázán k mlčenlivosti. V případě zániku licence účastník poskytnuté podklady poskytovateli vrátí a sdělení utají až do doby, kdy se stanou obecně známými. Dojde-li k ohrožení nebo porušení účastníkovi licence, zprávi o tom účastník poskytovatele bez zbytečného odkladu, jakmile se o tom dozví. Poskytovatel poskytne účastníkovi součinnost k právní ochraně jeho licence. Pro shora uvedenou licenci v ostatním platí platná a účinná právní úprava.

Strany sjednávají, že pokud účastník poruší kteroukoli povinnost vyplývající pro něho z výše uvedené licenční smlouvy, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Strany dále sjednávají, že pokud účastník poruší kteroukoli povinnost vyplývající pro něho z výše uvedené licenční smlouvy, je účastník za každé jednotlivé porušení svých povinností pro něho vyplývajících z licenční smlouvy povinen zaplatit poskytovateli (k jeho žádosti) smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy jedentisíc korun českých).

## Oddíl 6. – zvláštní ustanovení o správě e-mailového serveru

1. Předmětem plnění poskytovatele v rámci služby o správě e-mailového serveru dle této smlouvy není:

- instalace operačního systému LINUX na PC účastníka, který je nutný k provádění služby dle této smlouvy, a
- instalace sad programů a skriptů nutných k provádění služby dle této smlouvy na PC účastníka, a
- konfigurace a změny sad programů a skriptů na PC účastníka

Strany shodně prohlašují, že současně s uzavřením této smlouvy mezi sebou uzavřeli smlouvu o dílo, dle které poskytovatel coby zhotovitel provede pro a u účastníka jako objednatel instalaci dle písm. a) a b) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP. Strany dále shodně prohlašují, že v případě nutnosti konfigurace a změn dle písm. c) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP nebo na základě žádosti účastníka o konfiguraci či změnu dle písm. c) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP (která bude provozně a technicky z hlediska poskytovatele proveditelná), mezi sebou budou uzavírat samostatné smlouvy o dílo, na základě kterých a dle kterých poskytovatel coby zhotovitel provede pro a u účastníka jako objednatel konfiguraci či změnu dle písm. c) tohoto odstavce tohoto článku těchto OP, a to za ceny stanovené Ceníkem poskytovatele (viz. shora) platným v době uzavření příslušné smlouvy o dílo.

2. Strany sjednávají, že termín zahájení poskytování služby (jak uveden v samotné smlouvě) se automaticky prodlužuje:

- o dobu, po kterou bude účastník v prodlení kterékoli své povinnosti dle smlouvy o dílo uzavřené mezi stranami, nebo
- o dobu, po kterou PC účastníka nebude splňovat technické a další parametry na tento PC kladené touto smlouvou
- o dobu, po kterou účastník nebude řádně a oprávněně připojen k síti INTERNET v intencích této smlouvy.

Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že strany se dohodly tak, že pokud doba prodlení účastníka (dle tohoto odstavce) nebo pokud nepřipravenost PC účastníka (dle tohoto odstavce) přesáhne patnáct dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

3. Sjednává se, že nejpozději do tří pracovních dnů ode dne zániku této smlouvy je účastník povinen umožnit poskytovateli odstranění (odinstalaci) té části software nutného k poskytování služby, která je chráněna právy poskytovatele z duševního vlastnictví (viz. následující odstavec tohoto oddílu těchto OP). Strany sjednávají, že pokud bude účastník v prodlení s plněním svých povinností dle předchozí věty, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy jedentisíc korun českých) za každý den prodlení se splněním své povinnosti umožnit poskytovateli odstranění (odinstalaci) té části software nutného k poskytování služby, která je chráněna právy poskytovatele z duševního vlastnictví.

4. „Původní Počítačový program společnosti Dat, s.r.o.“ (dále jen „PPD2“), jak je tento určen a definován v popisu služby – viz. Listina DS, je dílem - počítačovým programem, který je chráněn jako dílo literární ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku a AZ. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává svým jménem a na svůj účet autorova majetková práva k PPD2. Účastník bere na vědomí a je srozuměn s tím, že PPD2 je dílem, které je chráněno občanským zákoníkem a AZ, jak shora uvedeno. Strany se dohodly v souladu s § 2358 a následujících OZ na této licenční smlouvě (dále jen „licenční smlouva“): Poskytovatel poskytuje účastníkovi bezúplatně oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) v níže ujednaném omezeném rozsahu a účastník tuto licenci přijímá. Poskytovatel touto licenční smlouvou poskytuje účastníkovi jako nabyvateli oprávnění k výkonu práva PPD2 užít (licenci) k sjednanému způsobu užití, a to k užívání PPD2 v rámci poskytování služby dle této smlouvy, kdy poskytovatel a účastník se dohodli tak, že tato licence se poskytuje bezúplatně. Strany sjednávají tato omezení licence:

- účastník je oprávněn užít PPD2 jen k tomuto jednotlivému způsobu užití: za účelem a pro užívání služeb poskytovaných dle této smlouvy, a
- územní rozsah licence je omezen na území České republiky, a
- časový rozsah licence je omezen na dobu trvání této smlouvy, a
- množstevní rozsah licence je omezen na množství 1, pokud v samotné smlouvě není sjednáno jinak

Strany sjednávají, že licence se poskytuje jako licence nevýhradní, kdy poskytovatel je nadále oprávněn k výkonu práva užít PPD2 způsobem, ke

kterému je licence udělena, jakož i k poskytnutí licence třetím osobám. Účastník nesmí oprávnění tvořící součást licence zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě (tj. platí zákaz podlicence). Účastník může licenci postoupit třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele, kdy o postoupení licence a o osobě postupníka je povinen poskytovatele informovat bez zbytečného odkladu. I při prodeji podniku účastníka či jeho části, která tvoří samostatnou organizační složku, se vyžaduje k přechodu licence předchozí písemný souhlas poskytovatele. Účastník nesmí upravit či jinak měnit PPD2, jeho název nebo označení poskytovatele (a autorů), a to v žádném případě a z žádných důvodů. Bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nesmí účastník provádět žádné úpravy či změny PPD2, nesmí PPD2 spojovat s jiným dílem ani nesmí PPD2 zařazovat do díla souborného. Strany v rámci této licenční smlouvy sjednávají, že se vylučuje přechod práv a povinností na právního nástupce účastníka, což znamená, že smrtí účastníka (pokud je tento fyzickou osobou) nebo zánikem účastníka (pokud je tento právnickou osobou) nepřechází práva a povinnosti z této licenční smlouvy na jejich právní nástupce. K užití PPD2 nad rámec shora uvedený, je účastník oprávněn pouze na základě další písemné licenční smlouvy uzavřené mezi ním a poskytovatelem. Poskytovatel při předání (odevzdání) PPD2 účastníkovi tomuto poskytne veškeré podklady a informace potřebné k výkonu licence. Účastník je povinen utajit před třetími osobami podklady a sdělení, jichž se mu od poskytovatele dostalo, kdy za třetí osobu se nepovažuje zaměstnanec účastníka ani ten, kdo se účastní na podnikání či činnosti účastníka, byl-li účastníkem zavázán k mlčenlivosti. V případě zániku licence účastník poskytnuté podklady poskytovateli vrátí a sdělení utají až do doby, kdy se stanou obecně známými. Dojde-li k ohrožení nebo porušení účastníkoví licence, zpraví o tom účastník poskytovatele bez zbytečného odkladu, jakmile se o tom dozví. Poskytovatel poskytne účastníkovi součinnost k právní ochraně jeho licence. Pro shora uvedenou licenci v ostatním platí platná a účinná právní úprava.

Strany sjednávají, že pokud účastník poruší kteroukoli povinnost vyplývající pro něho z výše uvedené licenční smlouvy, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Strany dále sjednávají, že pokud účastník poruší kteroukoli povinnost vyplývající pro něho z výše uvedené licenční smlouvy, je účastník za každé jednotlivé porušení svých povinností pro něho vyplývajících z licenční smlouvy povinen zaplatit poskytovateli (k jeho žádosti) smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy jedentisíc korun českých).

## Oddíl 7. – zvláštní ustanovení o hostingových službách

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy nejsou úkony, činnosti, práce atp., jak jsou tyto specifikovány v Ceníku poskytovatele pod označením „plnění NS. Účastník se zavazuje v případě, kdy úkony, činnosti, práce atp. (dále jen „plnění NS“) uvedené v předchozí větě jsou nebo budou nutné k řádnému poskytování služby dle této smlouvy, uzavřít s poskytovatelem smlouvu o dílo (či smlouvy o dílo), dle které (kterých) poskytovatel coby zhotovitel provede pro účastníka jako objednatel plnění NS, a to za ceny stanovené ceníkem

poskytovatele platným v době uzavření příslušné smlouvy o dílo.

2. Strany sjednávají, že služba je zahájena a poskytována i v případech, kdy účastník nebude schopen plně či zčásti službu využívat z jakýchkoli důvodů či příčin na jeho straně. Neuzívání poskytované služby (nebo jen částečné využívání poskytované služby) účastníkem z jakýchkoli důvodů či příčin nemá žádný vliv na povinnosti účastníka plnit veškeré své povinnosti dle této smlouvy (včetně povinností k zaplacení ceny za poskytování služby v plné výši), kdy při takovém stavu se má za to, že poskytovatel řádně a včas plní veškeré své povinnosti dané mu touto smlouvou. Strany sjednávají, že poskytovatel je oprávněn termín zahájení poskytování služby (jak uveden v této smlouvě) prodloužit:

- o dobu, po kterou bude účastník v prodlení kterékoli své povinnosti dle smlouvy o dílo (smluv o dílo) uzavřené (-ých) mezi stranami, jak uvedeno odst.1 tohoto oddílu těchto OP
- o dobu, po kterou bude účastník v prodlení s kteroukoli povinností své součinnosti dle této smlouvy včetně povinnosti k uzavření smlouvy (smluv) o dílo dle odst.1 tohoto oddílu těchto OP.

Účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že strany se dohodly tak, že pokud doba prodlení účastníka přesáhne patnáct dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

3. Strany sjednávají, že poskytovatel je oprávněn pozastavit nebo omezit poskytování služby v případě, kdy tak bude stanoveno či určeno platnou právní úpravou nebo pravomocným rozhodnutím příslušného orgánu. Na službu poskytovanou dle této smlouvy se vztahují příslušná ustanovení zákona č.480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (dále jen „ZIS“), kdy pro odpovědnost poskytovatele za obsah přenášených informací platí § 3 ZIS, kdy pro odpovědnost poskytovatele za obsah automaticky dočasně meziukládaných informací platí § 4 ZIS, kdy pro odpovědnost poskytovatele za ukládání obsahu informací poskytovaných uživatelem platí § 5 ZIS, kdy pro šíření obchodních sdělení platí § 7 ZIS a kdy pro regulované činnosti platí § 8 ZIS. Poskytovatel není povinen dohlížet na obsah přenášených nebo ukládaných informací ani není povinen aktivně vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah informace. Strany sjednávají, že porušili účastník v souvislosti s poskytováním služby dle této smlouvy kteroukoli ze svých povinností daných mu ZIS či pro něho ze ZIS vyplývajících, je poskytovatel oprávněn (a povinen) s okamžitou platností od zjištění tohoto porušení povinností účastníkem ukončit poskytování služby dle této smlouvy a dále je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Strany sjednávají závaznost ZIS (a toho, co uvedeno v tomto odstavci shora) pro službu uvedenou v této smlouvě a pro tuto smlouvu i v případě, kdy ZIS se na tuto smlouvu a službu jí poskytovanou nebude vztahovat na základě pravomocných rozhodnutí soudů či jiných orgánů či

na základě výkladu ZIS provedeného k tomu oprávněnou osobou.

4. Nedílnou součástí plnění poskytovatele je konfigurace jeho serverů za účelem poskytování služby dle této smlouvy. Nedílnou součástí plnění poskytovatele je také krátkodobé zálohování dat na hardware (prostředcích) poskytovatele, kdy pokud v jiných ustanoveních této smlouvy (či v jiné samostatné smlouvě uzavřené a trvající mezi stranami) není výslovně ujednáno jinak, platí pro danou problematiku následující: Záloha dat bude prováděna minimálně jedenkrát týdně, přičemž poskytovatel je povinen uchovávat vždy poslední provedenou zálohu dat. Účastník podpisem smlouvy samotné potvrzuje, že se sjednává, že pokud poskytovatel nesplní svoji povinnost k zálohování dat, je povinen zaplatit účastníkovi k jeho žádosti smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení svých povinností k zálohování dat.
5. Strany sjednávají, že k užití služby jinou osobou než účastníkem si účastník musí vyžádat předchozí písemný souhlas poskytovatele. Účastník zejména nesmí postoupit či jinak zpřístupnit třetím osobám přístupová hesla a jména poskytovatelem mu přidělená pro připojení k serveru poskytovatele či pro komunikaci s poskytovatelem, pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak (kdy však i v těchto případech má účastník povinnosti a odpovědnost, jak uvedeny v tomto odstavci tohoto článku této smlouvy níže). Účastník se zavazuje učinit veškerá opatření k utajení shora uvedených přístupových jmen a hesel, kdy v případě ztráty, zcizení nebo jiného narušení práva užití těchto přístupových jmen a hesel, je účastník povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit poskytovateli. Účastník odpovídá za veškeré škody či újmy, které poskytovateli vzniknou z titulu porušení povinností účastníkem, jak uvedeny pod tímto písmenem tohoto odstavce shora, či z titulu neoprávněného užití cit. přístupových práv a hesel třetí osobou, vyjma případů, kdy za neoprávněné užití přístupových práv a hesel odpovídá poskytovatel.
6. Účastník bere na vědomí, že pro plné a řádné užívání služby, musí být účastník řádně a oprávněně připojen přes FTP přístup k serveru poskytovatele, a počítač účastníka musí být schopen pracovat s protokolem FTP.

## **Oddíl 8. – zvláštní ustanovení o registraci a správě domény**

1. Poskytovatel prohlašuje, že s obchodní společností ACTIVE 24, s.r.o., IČ 25115804, sídlem Praha 8, Karlín, Sokolovská 394/17, PSČ 186 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 51029 (dále jen „Registátor“) má uzavřenu Smlouvu o spolupráci, která stále trvá a na základě které je poskytovatel coby partner Registátora oprávněn poskytovat služby v rozsahu a dle této smlouvy. Službu je tedy po-

skytovatel povinen provádět pro účastníka takto:

- a) Část služby I. (tj. zajištění registrace domén) je poskytovatel povinen zabezpečit nejpozději do 5-ti dnů ode dne uzavření této smlouvy, vyjma případů, kdy poskytovatel prokáže účastníkovi, že z důvodů nikoli na jeho straně je k registraci domény nutná doba další. O provedení registrace domény neprodleně informuje poskytovatel účastníka, a to na e-mail účastníka
- b) Část služby II. (tj. zajištění údržby domén) je poskytovatel povinen provádět v rozsahu dle této smlouvy, po celou dobu trvání této smlouvy a počínaje dnem, kdy dojde k registraci domény, pokud v této smlouvě pro jednotlivé případy není výslovně stanoveno jinak.

Strany sjednávají, že v případě, kdy doménu nebude možno zaregistrovat (a to na základě rozhodnutí registrátorů učiněného v souladu s platnými právními předpisy), pak se tato smlouva od počátku ruší. Pokud dojde ke zrušení této smlouvy dle předchozí věty, pak ani jedna ze stran nemůže po druhé straně požadovat ničeho, vyjma případů, kdy k neregistraci domény došlo z důvodů na straně účastníka, přičemž v takovém případě je účastník povinen zaplatit poskytovateli náhradu nákladů, která se sjednává na paušální částku 1.000,- Kč.

2. Strany sjednávají, že termín zahájení poskytování služby (jak uveden v samotné smlouvě) se automaticky prodlužuje:
  - o dobu, po kterou bude účastník v prodlení kterékoli ze svých povinností dle této smlouvy, nebo
  - o dobu, po kterou bude účastník v prodlení s plněním kterékoli své platební povinnosti dle této smlouvyStrany se dohodly tak, že pokud doba prodlení účastníka přesáhne patnáct dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
3. Smluvní strany sjednávají, že tato smlouva též zaniká:
  - a) pozbytím oprávnění či schopností registrátorů k poskytování služeb dle této smlouvy nebo zánikem smluvního vztahu mezi registrátorem a poskytovatelem, jak shora uveden
  - b) uplynutím doby, na kterou byla sjednána (za předpokladu, že smlouva je sjednána na dobu určitou) pouze v případě, kdy účastník nejpozději 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy neoznámí poskytovateli, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy. Strany sjednávají, že v případě, kdy ve lhůtě dle předchozí věty účastník neoznámí poskytovateli, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy, pak platí, že tato smlouva se prodlužuje vždy o dobu jednoho roku (pokud se strany nedohodnou jinak). Poskytovatel je povinen upozornit účastníka na práva účastníka dle tohoto písmene tak, jak uvedeno v Čl. VIII. odst.4 těchto OP.
4. Sjedná se, že po zániku této smlouvy je kterákoli ze stran oprávněna zrušit registraci domény u registrátorů. Dále strany sjednávají, že v případě zániku smlouvy z jakýchkoli důvodů platí (pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy stanoveno jinak), je účastník povinen poskytovateli zaplatit veškeré ceny, ohledně kterých vzniklo poskytovateli právo fakturovat dle této smlouvy, a to bez jakéhokoli jejich krácení či snižování. Poskytovatel nesmí žádným způsobem bránit účastníkovi ve vypovězení smlouvy ani mu nesmí bránit v disponování s doménou, v jejím převodu k jinému registrátorovi, ani nesmí jinak znemožňovat účastníkovi výkon vlastnických práv k doméně, pokud v této smlouvě není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno jinak.

5. Účastník má právo požadovat po poskytovateli zabezpečení provedení změn na doméně, kdy těmito změnami se rozumí:
  - převod účastníka domény
  - provedení změn v kontaktních údajích domény (adresa, sídlo, e-mail, telefon, fax atp. účastníka)
  - změna technických údajů domény (DNS, technický správce).
 Žádost o změnu podává účastník písemně u poskytovatele, který je povinen (pokud je to možné z hlediska platné právní úpravy a z hlediska registrátora) neprodleně zajistit realizaci změny (prostřednictvím registrátora v centrálním registru příslušné domény vedeného u příslušných národních - státních registrátorů, např. v ČR vedeného u CZ.NIC) a o provedení změně podat zprávu účastníkovi. Strany sjednávají, že účastník je povinen za provedení změny domény zaplatit poskytovateli cenu, jak je tato uvedena v platném Ceníku poskytovatele.
6. Cena za registraci domény je splatná na základě faktury vystavené poskytovatelem, kdy právo fakturovat cenu za registraci domény vzniká poskytovateli dnem, kdy odešle na e-mail účastníka potvrzení o registraci domény, přičemž fakturu je poskytovatel povinen vystavit a předat (odeslat) účastníkovi nejpozději do 14-ti dnů počítaných ode dne vzniku práva fakturovat. Faktury jsou splatné do 15-ti dnů ode dne jejich doručení účastníkovi, přičemž v pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena účastníkovi třetím dnem po dni jejího odeslání.
7. Účastník souhlasí neodvolatelně s tím, že po celou dobu trvání této smlouvy a dále po dobu 5-let po ukončení této smlouvy, je poskytovatel oprávněn veškeré údaje, které získá dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní, postoupit Registrátorovi v souladu se smluvním vztahem uzavřeným mezi poskytovatelem a Registrátorem.
8. Účastník odpovídá poskytovateli za správnost a úplnost údajů, které jsou ohledně něho uvedeny v této smlouvě či které si poskytovatel od něho vyžádal či v souladu s touto smlouvou a za jejího trvání vyžádá. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 5-ti pracovních dnů od vzniku změny či doplnění) nahlásit poskytovateli všechny změny či doplnění údajů uvedených v předchozí větě, ke kterým dojde po dobu trvání této smlouvy. Pokud účastník nesplní své povinnosti dle tohoto písmene nebo s jejich splněním bude v prodlení, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
9. Účastník i poskytovatel jsou povinni v rámci realizace a plnění této smlouvy plně dodržovat příslušná pravidla registrace pro domény (např. pro domény.cz platí Pravidla registrace pro domény .CZ vydaná sdružením CZ.NIC v jejich aktuálním znění). Pokud některá ze stran poruší své povinnosti uložené jim cit. příslušnými pravidly registrace pro domény, je druhá strana oprávněna od této smlouvy odstoupit. Účastník i poskytovatel jsou si vědomi, že jejich souhlas s cit. pravidly registrace pro domény je vyžadován při registraci domény,

prodloužení domény a při změně držitele domény. Smluvní strany se dohodly tak, že poskytovatel bude jménem a za účastníka jednat ve všech věcech této smlouvy (vč. potvrzování souhlasu s cit. příslušnými pravidly registrace pro domény) a registrátorem – a to po celou dobu trvání této smlouvy - , kdy k žádosti poskytovatele je účastník povinen vystavit v intencích výše uvedených poskytovateli písemnou plnou moc.

10. Strany sjednávají a zavazují se, že o všech důvěrných informacích a utajovaných skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s uzavřením a realizací této smlouvy, budou zachovávat mlčení s výjimkou informace poskytnuté třetí osobě (zejm. registrátorovi) nutné k plnění závazků dle této smlouvy.

### **Oddíl 9. – společná zvláštní ustanovení pro služby: správa firewallu, správa e-mailového serveru, hosting a registrace a správa domény**

1. Účastník prohlašuje, že je oprávněn plně nakládat svým počítačem (dále jen „PC“) v rozsahu stanoveném touto smlouvou (např. Listina DS) a v takovém nakládání tímto PC není ničím a nijak omezen. Účastník prohlašuje, že si je vědom toho, že jeho PC (prostřednictvím i kterého a pro který bude služba poskytována) musí splňovat technické a provozní parametry a další náležitosti stanovené Listinou DS a dále eventuálně stanovené jednostranně poskytovatelem před uzavřením této smlouvy.
2. Při provádění služby (a to od počátku jejího poskytování a též od okamžiku uzavření této smlouvy do sjednané doby zahájení jejího poskytování) je účastník povinen k řádné a včasné součinnosti, zejm.:
  - a) podávat svá závazná stanoviska a rozhodnutí v rámci realizace a provádění služby neprodleně, nejpozději do jednoho pracovního dne ode dne, kdy bude poskytovatelem k vydání stanoviska či rozhodnutí požádán, pokud v jiných smlouvách a dohodách uzavřených mezi stranami není výslovně pro tuto problematiku stanoveno jinak
  - b) umožnit poskytovateli provádět a poskytovat službu vzdáleným přístupem prostřednictvím sítě INTERNET, a to po celou dobu poskytování služby. Za tím účelem se zavazuje účastník mít po celou dobu trvání této smlouvy svůj PC připojen (a to řádně a oprávněně) na síť INTERNET způsobem, který umožní provádět a poskytovat službu poskytovateli vzdáleným přístupem
  - c) nejpozději k datu zahájení poskytování služby a dále po celou dobu poskytování služby musí účastník zajistit, aby jeho PC splňoval parametry a náležitosti, jak uvedeny v Listině DS, účastník je dále povinen svým nákladem tento PC udržovat v určeném stavu.
  - d) poskytovat poskytovateli další součinnost dle této smlouvy a v termínech stanovených touto smlouvou.

V případě, kdy bude účastník v prodlení s plněním své součinnosti dle této smlouvy, automaticky se o dobu tohoto prodlení účastníka prodlužují termíny plnění poskytovatele dle této smlouvy s tím, že pro účely nároku poskytovatele na zaplacení ceny služby a pro účely fakturace se má za to, že po období prodlení účastníka s jeho součinností poskytovatel řádně a včas plnil své povinnosti dle této smlouvy. Strany sjednávají, že pokud bude účastník v prodlení se svou součinností po dobu

delší 15-ti dnů po sobě jdoucích, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

3. Zúčtovacím obdobím pro služby, na které se vztahuje tento oddíl těchto OP je běžný kalendářní měsíc (pokud u jednotlivých služeb není výslovně stanoveno jinak). V případě, kdy nebude poskytovatel poskytovat služby, na které se vztahuje tento oddíl těchto OP, po celý příslušný kalendářní měsíc, automaticky se poměrně a alikvotně krátí úplata (cena) za takovýto kalendářní měsíc, pokud v jednotlivých ustanoveních této smlouvy není stanoveno jinak.

## ČÁST C – závěrečná ustanovení

### XX. Doručování

1. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu účastníka poštou nebo kurýrem. Za písemné úkony se považují též zprávy doručené druhé smluvní straně faxem nebo elektronickou poštou.
2. Pro účely smlouvy se za doručenou považuje zpráva:
  - a) předaná (doručená) a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
  - b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou účastníkem; za doručenou je považována i zpráva, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl nebo která byla vrácena poskytovateli jako nedoručitelná; odepřel-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno,
  - c) doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo faxové zprávy,
  - d) doručená jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto OP.
3. Zprávy doručované od poskytovatele podle bodu 2. písm. b) tohoto článku těchto OP jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď smlouvy nebo odstoupení od smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
4. Potvrzení a odeslání faxové zprávy nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy účastníkem se zaznamenává v systému poskytovatele. V pochybnostech, zda výše uvedený úkon byl proveden je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému poskytovatele.
5. Účastník bere na vědomí, že zprávy a upozornění mohou být účastníkovi zasílána také formou SMS správy.

### XXI. Ustanovení společná a závěrečná

1. Pro počítání času platí § 605 a násl. OZ., pokud v této smlouvě není výslovně stanoveno jinak.
2. Nedílnou součástí těchto OP je jejich Příloha č.1 upravující některé podmínky poskytování služby virtuálního mobilního operátora.
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 těchto OP používají výrazy jako „strany sjednávají“, „ujednává se“, „strany se dohodly“, „sjednává se“ a jiné obdobné výrazy

vyjadřující a deklarující dohody a souhlasná ujednání stran, pak účastník podpisem samotné smlouvy potvrzuje, že k těmto dohodám a souhlasným jednáním stran došlo.

Pokud se v této smlouvě používají výrazy "do", "nejpozději do", "od" a výrazy podobného významu, vztahující se k jakémoliv 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 právem či samotnou smlouvou dosud nepředpokládanou situaci. Na místě právně neúčinného nebo neproveditelného ustanovení nebo k vyplnění právem 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. 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.
7. 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. Ustanovení Čl. XIV. Přílohy č.1 k těmto obchodním podmínkám platí pro všechny služby poskytované poskytovatelem bez výjimky.
8. 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.
9. Za účelem právní jistoty stran tyto sjednávají, že jakékoli údaje a sdělení, které si strany poskytl při jednání o této smlouvě, nejsou důvěrnými sděleními a údaji ve smyslu § 1730 odst.2 občanského zákoníku, vyjma rodných čísel účastníků.
10. Postoupit tuto smlouvu (nebo její část) může kterákoli ze stran jen po předchozím písemném souhlasu druhé strany a za podmínek stanovených v § 1895 a násl. občanského zákoníku.
11. Tyto OP nabývají platnosti dne 15. 12. 2014.
12. Tyto OP jsou vyhotoveny v textové podobě ve smyslu § 1819 OZ a jsou v této podobě uve-



řejněny na webu P (jsou tedy přístupné způsobem umožňující dálkový přístup). Tyto OP jsou v písemné tištěné formě uveřejněny a přístupné v sídle poskytovatele a ve všech jeho provozovnách.

V Uherském Hradišti dne 15. prosince 2014

Dat, s.r.o.  
Holčík, jednatel

## **Příloha č. 1 (dále též jen „Příloha OP“ nebo „všeobecné podmínky“)**

k obchodním podmínkám (dále též jen „obchodní podmínky“ nebo „OP“) vydaným dne 15.12.2014 obchodní společností Dat, s.r.o. se sídlem v Uherském Hradišti, ul. Jiřího z Poděbrad 1212, PSČ 686 01, IČ 25521233, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29567 (dále též jen „poskytovatel“)

### **I. PŘEDMĚT ÚPRAVY**

1. Tato Příloha OP blíže upravuje problematiku a samotný postup při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služeb virtuálního mobilního operátora. Služby virtuálního mobilního operátora jsou poskytovány pod obchodní značkou Q-CZ.
2. Tato Příloha OP se nevztahuje na poskytování jiných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, než jsou služby virtuálního mobilního operátora, ledaže je v příslušných ustanovení této Přílohy OP výslovně stanoveno jinak.
3. Ustanovení této Přílohy OP mají přednost před ustanoveními Části A obchodních podmínek. Ustanovení Části A obchodních podmínek se na poskytování služeb virtuálního mobilního operátora použijí jen tehdy, je-li:
  - a) tak výslovně stanoveno v této Příloze OP a jejich jednotlivých ustanoveních, nebo
  - b) pokud tyto upravují podmínky, práva a povinnosti stran při poskytování služeb virtuálního mobilního operátora, které nejsou upraveny v této Příloze OP, a pokud se tyto nepřičítají nebo nejsou v rozporu s touto Přílohou OP

### **II. DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ**

1. Pro tuto Přílohu OP platí pojmy a zkratky uvedené v Části A obchodních podmínek, kdy pro tuto Přílohu OP dále platí následující pojmy a zkratky:
  - a) SLUŽBOU se rozumí:
    - 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,
    - datové a internetové mobilní služby,
    - služby mezinárodního roamingu (seznam roamingových partnerů je vystaven v zákaznickém centru poskytovatele a v elektronické podobě na webových stránkách poskytovatele),
    - mobilní volání a posílání zpráv na čísla se zvláštními tarify.Službou se zároveň rozumí další služby spojené s poskytováním této služby (tzv. doplňkové služby), dodávané poskytovatelem na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora. Mobilní služby mohou být poskytovány samostatně nebo v balíčcích s dalšími službami poskytovatele. Podrobný soupis služeb je uveden v Ceníku poskytovatele a Listině DS. Služby jsou poskytovány prostřednictvím virtuální mobilní sítě Q-CZ.

- b) ZÁKAZNICKÉ CENTRUM je pracovištěm poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá reklamace. Adresa zákaznického centra je Uherské Hradiště, ul. Jiřího z Poděbrad 1212, PSČ 686 01. Kontakty včetně telefonního čísla jsou zveřejněny na web P. Při využívání služeb zákaznického centra poskytovatele je účastník povinen identifikovat se číslem své smlouvy. Komunikace se zákaznickým centrem může být poskytovatelem zaznamenávána a monitorována.
- c) TÍŠŇOVÝM VOLÁNÍM se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovatelem služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.
- d) VŠEOBECNÝMI PODMÍNKAMI se rozumí tato Příloha OP.

### **III. SMLOUVA A PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY**

1. 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. Pro uzavírání smlouvy platí Část A obchodních podmínek a dále následující ustanovení tohoto článku této Přílohy OP.
2. Poskytovatel má právo vyžádat si od účastníka doložení údajů, které účastník poskytovateli sdělil před a při uzavírání smlouvy, a to zejména v případech důvodného podezření, že tyto údaje nejsou pravdivé. Rozsah a podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny v článku XIV. těchto všeobecných podmínek.
3. Při právním jednání souvisejícím s uzavřením smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se účastník může nechat zastoupit jinou fyzickou osobou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně, přičemž podpis účastníka musí být úředně ověřen. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě zároveň své identifikační údaje.
4. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že pro účely identifikace je poskytovatel oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídít si kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
5. Poskytovatel je oprávněn s účastníkem smlouvu neuzavřít z důvodů uvedených v Části A OP a dále v případech, pokud účastník nesplní podmínky stanovené pro uzavření smlouvy, zejména když účastník:
  - a) úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje,

- b) neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
  - c) nesložil u poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu s Ceníkem;
  - d) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu ustanovení § 122 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku nebo
  - e) odmítl zřízení služby podle technických podmínek definovaných poskytovatelem.
- Poskytovatel sdělí účastníkovi bez zbytečného odkladu po jejich zjištění důvody, pro které odmítá smlouvu uzavřít. Složil-li účastník, se kterým smlouva nebyla uzavřena, jistotu nebo zálohu, bude účastníkovi ze strany poskytovatele vrácena tato jistota nebo záloha nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů počítaných ode dn, kdy poskytovatel odmítl uzavřít s účastníkem smlouvu.
6. Nabídka mobilních služeb je tvořena:
- základními balíčky služeb,
  - volitelnými balíčky služeb,
  - službami podle spotřeby účastníka bez objednávání,
  - službami aktivovanými individuálně.
- Služby sítě Q-CZ nejsou určeny pro připojování pobočkových ústředí a obdobných zařízení prostřednictvím GSM bran ani pro využívání datových služeb sítě Q-CZ k internetové telefonii.
7. Před a při uzavírání smlouvy si budoucí účastník vybere základní balíček a případně libovolnou kombinaci volitelných balíčků mobilních služeb podle své očekávané spotřeby mobilních služeb. Pokud je nebo se hodlá stát uživatelem i jiných služeb provozovaných poskytovatelem, sdělí tuto skutečnost poskytovateli, aby mohl využít aktuálně nabízených zvýhodnění.
8. Při uzavírání smlouvy si každý účastník zvolí heslo (a toto sdělí poskytovateli), které je nezbytné při styku s poskytovatelem, například při získávání informací k účtu, změnách nastavení služeb, spotřebě služeb apod. Poskytovatel bude každého, kdo se tímto heslem prokáže, považovat za oprávněnou osobu. Požadovaný úkon však poskytovatel nemusí provést, pokud má podezření na zneužití hesla. V takovém případě bude kontaktovat účastníka podle předaných identifikačních údajů.
9. Neprodleně po uzavření smlouvy obdrží účastník SIM kartu (případně SIM karty) s přirazeným telefonním číslem, PIN kódem a PUK kódem, a to na zákaznickém centru poskytovatele nebo poštovní zásilkou. Po oznámení účastníka o přijetí SIM karty je karta poskytovatelem aktivována. Pro každou SIM kartu si účastník při uzavírání smlouvy zvolí, zda tato SIM karta má být typu Flexi (standardní rozměr a/nebo MicroSIM) nebo zda má být typu Nano.
10. Po celou dobu trvání smlouvy je SIM karta vlastnictvím poskytovatele. Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel ne-

odpovídá za data uložená na SIM kartě účastníkem.

11. Při aktivaci běžné SIM karty se používá následující nastavení:
- je nastaven maximální limit celkového čerpání a maximální limit čerpání spotřebovaného na datové služby v roamingu v zemích EU,
  - je blokován přístup na audiotextové služby,
  - je blokován provoz mezinárodního roamingu,
  - jsou umožněny mezinárodní hovory.
- Při uzavírání smlouvy či kdykoliv v pozdější době může účastník požádat o změnu tohoto nastavení. Poskytovatel může změnu nastavení provést a případně ji podmínit složením zálohy nebo jistoty dle článku XI. bod. 9. těchto všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn nastavit omezení počtu akcí (typu hovor nebo SMS) účastníka za dané časové období.
12. Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s aktivací služby účtovat aktivací poplatek dle Ceníku.
13. Poskytovatel může u některých služeb stanovit podmínky směřující k zabránění zneužívání poskytovaných služeb (tzv. FUP – „Fair User Policy“). U balíčku neomezeného volání je stanoven limit 3000 minut za jedno účtovací období s tím, že při jeho překročení jsou další minuty zpoplatněny. U datových balíčků je po vyčerpání limitu rychlost datového toku snížena na 20 kbps. Obnova měsíčních datových balíčků probíhá vždy k 20. dni kalendářního měsíce.
14. Poskytovatel je oprávněn kartu deaktivovat na požadavek účastníka (např. při ztrátě či zcizení) nebo v případě nedodržení smlouvy včetně těchto všeobecných podmínek.

#### IV. VZNIK, ZMĚNA A PŘEVOD SMLOUVY

1. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li v samotné smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě, včetně případného prodloužení minimální doby užívání služby dohodou smluvních stran. Doba trvání smlouvy počíná běžet okamžikem podepsání smlouvy oprávněným zástupcem poskytovatele a účastníkem, popř. jeho oprávněným zástupcem, pokud se smluvní strany nedohodly jinak, přičemž platí datum pozdějšího podpisu.
2. Účastník i poskytovatel berou na vědomí, že smlouva může řádně vzniknout (a to bez podepsání smlouvy samotné) i okamžikem prvního přihlášení SIM karty do sítě; účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat tyto všeobecné podmínky poskytovatele a návod na užívání SIM karty.
3. V případě, že účastník nepotvrdí písemně termín ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou nejpozději 25 kalendářních dnů před uplynutím řádného smluvního období, smlouva se automaticky mění na dobu neurčitou. Poskytovatel je v tomto případě povinen informovat účastníka nejdříve 3 měsíce a nej-

- později 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak tuto smlouvu ukončit; poskytovatel o této skutečnosti informuje účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.
4. Účastník je oprávněn podat po uzavření smlouvy žádost o její změnu, a to zejména:
    - a) žádost o změnu svých identifikačních údajů,
    - b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny fakturační adresy či zrušení služby.
  5. Žádost o změnu podle bodu 4. písmeno a) tohoto článku je účastník povinen podat písemně vždy bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy tato změna nastala) poté, kdy dojde ke změně jeho identifikačních údajů, které účastník sdělil poskytovateli (např. dojde-li ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ účastníka, změna skutečnosti, zda je účastník plátcem DPH). V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení této povinnosti, a to i opakovaně.
  6. Pokud účastník výslovně neuvede, že změna podle bodu 4. písmeno b) tohoto článku se má týkat konkrétní služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, má se za to, že účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto službám. V pochybnostech má poskytovatel právo požadovat upřesnění žádosti účastníka, a to zejména tehdy, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění ze strany účastníka.
  7. Poskytovatel je oprávněn podmínit provedení změny smlouvy podle bodu 4. písmeno b) složením nebo navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek poskytovatele nebo oběma uvedenými požadavky současně. Poskytovatel je oprávněn omezit možnost změn smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování služeb dle článku IX. těchto všeobecných podmínek, jakož i v průběhu výpočtových lhůt smlouvy.
  8. Žádost o změnu smlouvy uplatňuje účastník osobně na zákaznickém centru poskytovatele, elektronicky prostřednictvím webu P. nebo prostřednictvím elektronické samoobsluhy.
  9. Žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka (vyjma uskutečňování změny prostřednictvím elektronické samoobsluhy), které jsou nezbytnou součástí návrhu smlouvy, číslo smlouvy, resp. její přílohy – popis změny, kterou účastník požaduje, a datum. Žádost o změnu musí být dostatečně určitá. Ke změně smlouvy se nevyžaduje písemná forma.
  10. Poskytovatel informuje účastníka o přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu smlouvy. Poskytovatel sdělí účastníkovi při odmítnutí žádosti o změnu smlouvy důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení. V případě přijetí žádosti o změnu smlouvy poskytovatel provede takovou změnu k prvému dni zúčtovacího následujícímu po podání žádosti, pokud žádost byla přijata alespoň 5 kalendářních dnů před koncem aktuálního zúčtovacího období.
  11. Účastník je po dobu trvání smlouvy oprávněn objednat další služby dle nabídky poskytovatele či prodloužit dobu trvání smlouvy, a to jak písemnou formou prostřednictvím zákaznického centra poskytovatele, tak i elektronicky nebo prostřednictvím elektronické samoobsluhy. K rozšíření poskytovaných služeb a k prodloužení doby trvání smlouvy se vyžaduje písemná forma. Pro takto rozšířené služby platí veškeré dokumenty tvořící obsah smlouvy, tj. samotná smlouva, Ceník, Listina DS, Listina LS, OP, tyto všeobecné podmínky, případná zvláštní pravidla marketingové akce poskytovatele. Okamžikem aktivace těchto služeb je účastník povinen za tyto služby hradit cenu dle Ceníku, pokud se strany nedohodnou na jiné ceně v rámci písemného rozšíření (změny) smlouvy.
  12. V případě, objedná-li účastník v době trvání smlouvy další služby dle nabídky poskytovatele, případně zvolí nový tarif z nabídky poskytovatele, a dle stanovených podmínek je s takto objednanými službami či s takto zvoleným tarifem spojen závazek na dobu určitou, původní smlouva se ruší a uzavírá se smlouva nová, přičemž nová doba trvání smlouvy počíná dle stanovených podmínek od aktivace takto objednaných služeb případně od aktivace nového tarifu, s čímž účastník výslovně souhlasí.
  13. Změny provedené uživatelem jeho vlastní akcí prostřednictvím elektronické samoobsluhy jsou všechny zdarma.
  14. Pokud v odst.1 až 13. Tohoto článku této Přílohy OP není uvedeno jinak, platí pro vznik, změnu a převod smlouvy i další příslušná ustanovení Části A OP.

## V. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Pro zánik této smlouvy a výpovědní doby platí Část A OP, a dále následující odstavce 2 až 14 tohoto článku těchto všeobecných podmínek.
2. Při písemné dohodě smluvních stran o zániku smlouvy je účastník povinen ke dni podpisu dohody o ukončení služeb vypořádat veškeré finanční i případné další závazky vůči poskytovateli, nedohodnou-li se strany jinak,
3. Skončí-li smlouva nebo služba (uzavřená za zvýhodněných podmínek pro účastníka) dříve než je stanovena minimální doba užívání služby:

- a) výpovědí ze strany účastníka nebo poskytovatele nebo dohodou obou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi úhradu finančního vyrovnání ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy nebo ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy,
- b) odstoupením poskytovatele od smlouvy nebo služby, je poskytovatel oprávněn požadovat od účastníka úhradu finančního vyrovnání ve výši součtu pravidelných měsíčních plateb za užívání služeb od předčasného ukončení smlouvy nebo služby do uplynutí minimální doby trvání smlouvy nebo služby,
- c) v případě jakéhokoli ukončení smlouvy má poskytovatel právo požadovat po účastníkovi výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
4. Smlouva nebo služba může být ukončena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá služba ukončena samostatně. Je-li ukončena smlouva jako celek, končí tím automaticky ke stejnému datu i všechny služby poskytované na základě ukončené smlouvy. Ukončením smlouvy nezanikají další smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu jako celek i v případě, že účastník porušuje své povinnosti jen ohledně dílčí služby.
5. Výpovědí smlouvy ze strany účastníka není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu. Poskytovatel může od smlouvy nebo od jednotlivé služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi v případě podstatného porušení smlouvy účastníkem, za které se též považuje:
- existence důvodného podezření, že účastník používá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, resp. zneužívá služby nebo umožní třetí osobě zneužívání služeb nebo spotřeboval služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání,
  - existence opakovaného a/nebo závažného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka (např. účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil za službu uvedenou ve vyúčtování ceny; opožděným placením se rozumí placení nejméně 2 (dvou) po sobě následujících vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti; soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 (tří) nezaplacených vyúčtování ceny), od smlouvy nebo jednotlivé služby je možné odstoupit pouze po prokazatelném upozornění účastníka,
  - to, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje poskytovateli v souladu se smlouvou potřebnou součinnost,
  - to, že účastník uvede poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal,
  - to, že poskytovatel při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
  - to, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat; v takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného poskytovatele,
  - to, že účastník neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení poskytovatelem vyzván,
  - to, že účastník neposkytne poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistotu dle článku XI. bodu 9. těchto všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistotu neprodleně nedoplní do výše požadované poskytovatelem, a to na základě písemné výzvy ze strany poskytovatele,
  - to, že účastník odepře poskytovateli přístup k technickým zařízením účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady,
  - to, že účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje; od smlouvy nebo jednotlivé služby je možné odstoupit pouze po prokazatelném upozornění účastníka.
6. Poskytovatel má právo v případě odstoupení od smlouvy:
- dle písmena a), b), d) a j) bodu 5. tohoto článku zaslat účastníkovi odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, přičemž tak může poskytovatel učinit kdykoli před skončením účtovacího období; záloha bude účtována ve vyúčtování za probíhající účtovací období, jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny všechny podmínky pro její vrácení a
  - účtovat v případě odstoupení od smlouvy podle písm. a) až d) a g) až j) bodu 5. tohoto článku, za období od předčasného ukončení smlouvy nebo služby do uplynutí minimální doby trvání smlouvy částku dle bodu 3. písm. b) tohoto článku; zaplacením této částky není dotčen nárok poskytovatele požadovat po účastníkovi náhradu škody způsobenou podstatným porušením smlouvy účastníkem.
7. V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka. Poskytovatel je oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 3. písmeno a) tohoto článku a případně další sjednané finanční vyrovnání stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby. Žadatel o službu zmocňuje poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v objednávce uvedených služeb poskytovaných jinými operátory na služby poskytovatele (např. přenesení účastnického čísla).
8. Smlouva je definitivně ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby a příslušná karta SIM bude deaktivována.
9. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu. To platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem podle bodu 5. tohoto článku.
10. Účastník je povinen při ukončení smlouvy vrátit bez zbytečného prodlení poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy

smluvní strany vyrovnají nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončení smlouvy.

11. Skutečnost, že došlo k ukončení smlouvy, nezbavuje účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
12. Úmrtím účastníka bude smlouva ukončena. Úmrtí je potřebné věrohodně doložit na zákaznickém centru poskytovatele předložením úmrtního listu. Dohodne-li se oprávněný dědic s poskytovatelem na užívání služeb, případě využívá-li aktivně služby i po smrti účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě.
13. Zrušením jednotlivé služby není ukončena smlouva jako celek, ostatní služby účastníka zůstávají nedotčeny.
14. Převod práv a závazků účastníka ze smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem poskytovatele.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

### 1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a) zřídit a poskytovat účastníkovi požadovanou službu v souladu se smlouvou,
- b) zajistit průběžně elektronický přístup uživatele k jeho účtu; přístup k těmto údajům je chráněn uživatelským heslem; průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že poskytovatel neobdrží včas všechna provozní data od svých velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran),
- c) informovat účastníka o změnách smluvních podmínek (OP, ceníku, Listiny DS, této Přílohy OP) v době, formou a způsobem uvedenými v Části A OP,
- d) realizovat poskytovatelem akceptovanou změnu smlouvy, která byla požadována účastníkem ve sjednané lhůtě,
- e) umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním OP, všeobecných podmínek, ceníkem služeb a Listinou DS
- f) poskytovat službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým signálem, přičemž nepokrytí určitého území radiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok účastníka na kompenzaci či ukončení smlouvy,
- g) zveřejňovat informace o inovacích služby, které mají za následek změnu obecné specifikace služby,
- h) odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé na svých sítích elektronických komunikací nebo na svém zařízení co nejdříve v souladu s článkem VIII. těchto všeobecných podmínek, přičemž poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svoji síť nebo mimo své zařízení,
- i) umožnit účastníkovi bezplatné hlášení poruch poskytovaných služeb (článek VIII. těchto všeobecných podmínek) a podávání reklamací (článek X. těchto všeobecných podmínek); poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém mobilním telekomunikačním zařízení účastníka,
- j) umožnit účastníkovi užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem,
- k) v rámci vybraných tarifních programů poskytnout účastníkovi volné jednotky podle zvoleného tarifu (např. minuty tel. hovoru, SMS či data); účastník je oprávněn využít volných jednotek pouze pro čerpání služeb určených v dokumentech poskytovatele; nevy-

užití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit paušál (měsíční pevnou platbu) dle zvoleného tarifu; volné jednotky se nepřevádí do dalších účtovacích období; poskytovatel není povinen při ukončení smlouvy nahradit účastníkovi cenu nevyčerpaných volných jednotek,

- l) v případě uzavírání smlouvy za použití prostředku komunikace na dálku, se poskytovatel zavazuje bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- ### 2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto všeobecných podmínek oprávněn zejména:
- a) po účastníkovi požadovat doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy v souladu se zákonem, OP a těmito všeobecnými podmínkami
  - b) požadovat při kontaktu s účastníkem jeho identifikaci podle podmínek poskytovatele stanovených v těchto všeobecných podmínkách, a to vše s ohledem na maximální možnou ochranu účastníka; s každým, kdo splní podmínky identifikace, bude poskytovatel jednat jako s účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za účastníka,
  - c) jednostranně měnit všeobecné podmínky, specifikace služby, ceník služeb, Listinu DS a OP
  - d) omezit poskytování služby nebo služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,
  - e) regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití služby účastníkem,
  - f) po účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či účastníkem požadované služby, v souladu s ceníkem a těmito všeobecnými podmínkami
  - g) stanovit pro poskytování služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, účtovací období apod.),
  - h) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost účastníka a jeho schopnost plnit své závazky; účastník s tímto postupem podpisem návrhu na uzavření smlouvy vyjadřuje svůj souhlas,
  - i) nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení smlouvy,
  - j) nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje nebo je účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za služby nebo opakovaně porušuje tyto všeobecné podmínky nebo OP,
  - k) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníka nebo sítě,
  - l) kontaktovat účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného účastníkem uvedeného kontaktu,
  - m) přerušit hovor po uplynutí 65 minut,
  - n) ze závažných důvodů, například při změně číslovacího plánu ČR změnit telefonní číslo před uzavřením smlouvy i bez souhlasu účastníka, přičemž o takové změně bude účastník informován poskytovatelem co nejdříve a bude-li to technicky možné, poskytovatel sdělí účastníkovi změnu nejpozději do 7 (sedmi) kalendářních dnů před jejím provedením.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

### 1. Účastník je povinen zejména:

- a) užívat službu nebo služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami, ceníkem služeb, Listinou DS, OP, pí-

- semnými návody a pokyny poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě elektronických komunikací či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám,
- b) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby podle smlouvy nebo platného ceníku služby ve výši aktuálně platné ceny služby,
  - c) uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby,
  - d) předložit poskytovateli na jeho požádání doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,
  - e) nezneužívat připojení k síti poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než v smlouvě dohodnutým účelům,
  - f) neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu poskytovatele; v případě škody, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke službě, a to i bez vědomí účastníka, nese účastník plnou odpovědnost,
  - g) zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy; účastník přitom odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
  - h) po celou dobu účinnosti smlouvy písemně informovat poskytovatele o změně svých osobních údajů a identifikačních údajů (zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, identifikačního čísla, daňového identifikačního čísla); změny je účastník povinen oznámit poskytovateli neprodleně, nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, přičemž poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
  - i) dostavit se na písemnou výzvu poskytovatele osobně k projednání věci ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním služeb a řídit se v dané souvislosti pokyny poskytovatele,
  - j) neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě a závady v poskytování služby,
  - k) zajistit všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, zejména:
    - učinit ke dni ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele veškeré kroky, které vyloučí další využívání služby,
    - předávat pověřeným zaměstnancům poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
  - l) dodržovat povinnosti uvedené ve smluvních dokumentech,
  - m) neumožnit užití služeb v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, pokud není mezi poskytovatelem a účastníkem písemně sjednáno jinak,
  - n) nevyužívat telefonní čísla přidělená poskytovateli pro své vlastní služby,
  - o) nevydávat služby poskytovatele za své vlastní služby,
  - p) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby,
  - q) zabezpečit SIM kartu poskytovatele před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením,
  - r) vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele,
  - s) 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,
  - t) zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva poskytovatele nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Internet a síti poskytovatele, zejména nespécifické šíření nevyžádané pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking),
  - u) užívat služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl poskytovatel účastníkovi, účastník přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních poskytovatele a ani jej kopírovat,
  - v) chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany prostřednictvím PIN kódu; účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou; je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li PUK kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty; v případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je účastník povinen požádat poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle ceníku služeb.
  - w) 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,
  - x) v případě poškození SIM karty požádat poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle ceníku služeb,
  - y) seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby (v souladu se smlouvou) se smlouvou, přičemž účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- ## 2. Účastník je oprávněn:
- a) užívat službu nebo služby v souladu se smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy,
  - b) požadovat na základě uzavřené smlouvy zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních služeb,
  - c) požadovat změnu smlouvy,
  - d) obracet se svými připomínkami a žádostmi na zákaznické centrum poskytovatele,
  - e) ohlašovat poruchy služeb písemně (v tištěné formě nebo elektronicky) nebo telefonicky na zákaznické centrum poskytovatele; poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy; poplatky za přenos písemné zprávy poskytovateli nebo za volání na zákaznické centrum poskytovatele se řídí ceníky příslušných poskytovatelů poštovních anebo telekomunikačních služeb.
  - f) uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu,
  - g) právo požádat poskytovatele o sdělení informací o službách poskytovaných účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování apod.; poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že účastník nebo oprávněný zástupce účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany poskytovatele pro poskytování takových informací.
- ## 3. Účastník zároveň bere na vědomí, že:
- a) je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá,
  - b) dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není poskytovatelem zaručována,
  - c) při nepřímém připojení ke službě poskytovatele (přes síť jiného operátora) je účastník povinen si sám zajistit a hradit přístup ke službě poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.



## VIII. HLÁŠENÍ PORUCH A ZÁVAD

1. Účastník je povinen, zjistí-li poruchu sítě nebo vadu služby, ohlásit tuto skutečnost neprodle- ně na příslušné pracoviště zákaznického cent- ra nebo telefonicky na telefonní číslo \*55 (resp. na kontaktní telefonní číslo svého po- skytovatele, pokud hovor z mobilního telefonu na \*55 není možný).
2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdřív- ě, v souladu se smlouvou, Částí A OP a tě- mito všeobecnými podmínkami.
3. Pokud se ohlášená porucha nebo závada ne- nachází na straně poskytovatele, předá po- skytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi.
4. Pokud odpovídá za poruchu nebo vadu služby účastník nebo se oznámení účastníka dle bo- du 1. tohoto článku ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, které mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
5. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro existenci technické nebo provozní poruchy na straně poskytovatele, sníží poskytovatel při- měřeně účtovanou cenu vzhledem k míře sní- žení kvality (způsobem a dle Části A OP), a to za období ode dne prokazatelného vzniku zá- vady až do okamžiku odstranění této závady nebo poskytovatel po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způso- bem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu ohlásí poskytovateli poruchu nebo se poskytovatel dozví o závadě jinak a účastník poskytne ne- zbytnou součinnost při odstraňování závady.

## IX. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost služby v rozsahu uvedeném ve smluvních dokumen- tech, zejm. Části A OP.
2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle smlouvy prostřednictvím dalších doda- vatelů. Přitom však nese stejnou odpověd- nost, jako kdyby plnil sám.
3. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů:
  - a) provádění opravy nebo údržby sítě,
  - b) z důvodu krizových situací (jedná se zejména o usta- novení § 99 zákona o elektronických komunikacích),
  - c) z ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnos- ti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického mobilního komunikačního zařízení,
  - d) důležitého obecného zájmu,
  - e) písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle těchto všeobecných podmínek a zároveň existuje-li důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba pro- střednictvím koncového mobilního zařízení účastníka zneužíval nebo zneužívá služby nebo užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítí či

jakékoli jejich části nebo kvalitu služeb, popř. účastník nebo třetí osoba závazným způsobem porušuje práva dalších osob; za zneužívání služeb se považuje i uží- vání služeb v rozporu s těmito všeobecnými podmín- kami; poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sí- tí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil jakékoliv zneužití služeb,

- f) z důvodu existence okolností vylučujících odpověd- nost (případy tzv. vyšší moci); jestliže vyšší moc ome- zí trvání nebo rozsah poskytované služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci; obě strany se zároveň za- vazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečné- ho odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému pl- nění smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrá- cení a překonání takových okolností,
  - g) v případě, že poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení služeb povinen podle platného práv- ního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky,
  - h) v případě, že účastník překročil finanční limit dle člán- ku VI. bodu 2. písmeno g).
4. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit aktivní užívání všech služeb, s výjimkou usku- tečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník i přes upozornění (upozor- nění může být zasláno i elektronicky nebo prostřednictvím SMS), v naléhavých přípa- dech i bez předchozího upozornění:
    - a) v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a zároveň nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 (jeden) týden,
    - b) neplní, resp. porušuje další smluvní podmínky a ne- zjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 (jeden) týden,
    - c) užívá síť a služby pro jiné účely než jsou definované,
    - d) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,
    - e) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout ji- nou záruku stanovenou poskytovatelem,
    - f) nepřevzal, resp. nepodařilo se účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zas- lané ze strany poskytovatele na poslední známou adresu účastníka vedenou v databázi poskytovatele nebo převzetí výše uvedených písemností odmítl,
    - g) v případě hrubého porušení smluvních podmínek účastníkem; za hrubé porušení smluvních podmínek se považuje zejména rozesílání nevyžádané pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatel- ům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autor- skoprávní ochrany; o tomto omezení poskytování služby nemusí poskytovatel účastníka nijak předem informovat,
    - h) existuje důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb,
    - i) účastník užívá služeb způsobem, který může nega- tivně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům,
    - j) účastník vstoupí do likvidace nebo je na účastníka podán insolvenční návrh nebo účastník sám na sebe podá insolvenční návrh.
  5. Poskytovatel přeruší poskytování služby v případě úmrtí účastníka, a to na žádost oso- by, která doloží úmrtní list.
  6. Jestliže nepředvídatelné okolnosti na straně poskytovatele, které poskytovatel nemohl od- vrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní posky- tovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná ne- možnost trvá, a zároveň o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

7. Poskytovatel neodpovídá za vznik závad v případech, kdy k těmto závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) účastníka ani poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení poskytovatele.
8. Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup účastníka na audiotexová čísla.
9. 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.
10. V případě, že na některé ze SIM karet účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího 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 jistotu, 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.
11. Bezodkladně poté, co poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů tohoto článku, obnoví poskytovatel provoz služby. Pro případy uvedené v bodu 4. tohoto článku má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním služby stanovený v platném ceníku služeb.
12. Za porušení smlouvy ze strany poskytovatele se nepovažuje omezení nebo přerušení poskytování služby dle bodu 3., 4., 8., 9. věta druhá a 10. tohoto článku.
13. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování služeb.
14. V ostatním pro omezení nebo přerušení služby platí Část A OP.

## X. REKLAMACE

1. Pro reklamace a reklamační řízení platí Část A OP, a dále následující odstavce 2 až 4 tohoto článku těchto všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť. Tyto závady nejsou předmětem reklamací.
3. 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.
4. 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).

## XI. CENY SLUŽEB A JEJICH VYÚČTOVÁNÍ

1. Pro ceny, cenové podmínky a vyúčtování ceny platí smlouva samotná, ceník a Část A OP, a dále ustanovení odst.2. až 11.
2. Ceny v Ceníku jsou uvedeny bez DPH i s DPH. Při cenách bez DPH se DPH připočítává podle platných daňových zákonů.
3. Poskytovatel vystaví účastníkovi v průběhu zúčtovacího období, které činí 1 (jeden) měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu (faktury) k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období následovným způsobem:
  - a) jednorázové ceny jsou účtovány poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
  - b) ceny za služby za úplné zúčtovací období jsou účtovány k poslednímu dni zúčtovacího období včetně; zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období 1 (jednoho) měsíce; jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami:
    - pevné platby jsou stanoveny zpravidla na měsíčním základě a budou účtovány počínaje dnem aktivace služby účastníka nebo dnem provedení změny služby, vyúčtování přitom obsahuje cenu za všechny poskytnuté služby (základní balíčky + volitelné balíčky) včetně DPH a zahrnuje i akční ceny a slevy vztahující se k účtovacímu období;
    - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. doba trvání hovorů nebo počet odeslaných SMS zpráv nezahrnutých do pevných plateb (balíčků), MMS zpráv, objem přenesených dat) včetně služeb třetích stran podle metody měření stanovené

poskytovatelem; poskytovatel je oprávněn vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování,

- smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.

4. Poskytovatel je oprávněn vystavit účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí výrazně stanovený limit čerpání dle bodu článku III. bodu 13 těchto všeobecných podmínek, popřípadě smluvní hovorné více než trojnásobně.
5. Vyúčtování za službu jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
6. V případě, dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby (např. mezinárodní konektivita, atd.), má poskytovatel právo počínaje následujícím účtovacím obdobím odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby s tím, že účastníkova práva na vypovězení smlouvy s kvalifikovaným výpovědním důvodem tím nejsou dotčena.
7. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za 2 (dvě) zúčtovací období zpětně.
8. Smluvní strany ujednávají, že je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále jen „smluvní hovorné“), a to ve výši stanovené v samotné smlouvě nebo v ceníku služby. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hovorné, je poskytovatel oprávněn účastníkovi účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.
9. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování služby. Tuto zálohu nebo jistinu je poskytovatel oprávněn požadovat před uzavřením smlouvy jako i po dobu jejího trvání. Poskytovatel může zároveň požadovat udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu 3 (tří) měsíčních plateb podle příslušné smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči poskytovateli vyplývajících z uzavřené smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči poskytovateli vrácena účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů od ukončení smlouvy.

10. Poskytovatel může použít zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči poskytovateli, které vyplývají z uzavřené smlouvy, zpravidla v tomto pořadí:

- a) na úhradu závazků účastníka ze smlouvy nebo
- b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
- c) k uspokojení pohledávek poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním služeb včetně jejich příslušenství.

11. Ve všech případech podle bodu 11. tohoto článku může poskytovatel započíst plnění na níže uvedené účely, libovolně podle svého uvážení, zpravidla však podle pořadí uvedeného v tomto bodě, a to konkrétně na:

- a) příslušenství závazků účastníka vyplývajících ze smlouvy,
- b) jistinu závazků účastníka vyplývajících ze smlouvy,
- c) příslušenství ostatních pohledávek,
- d) jistinu ostatních pohledávek.

## XII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Účastník je povinen hradit sjednanou cenu za služby v plné výši až do jejich zrušení, nestanoví-li ceník jinak.
2. Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě určené účastníkem.
3. Závazek účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na stanovený účet poskytovatele, přičemž částka musí být označena příslušným variabilním symbolem. Variabilním symbolem je identifikační číslo (případně datum narození nebo rodné číslo) účastníka lomeno číslem příslušné smlouvy.
4. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu. Tyto neidentifikované platby nebudou považovány za řádné a včasné splnění závazku účastníka. Jakmile poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle článku XI. bodu 11. těchto všeobecných podmínek (započtení). Účastník se zavazuje uhradit poskytovateli administrativní poplatek za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. Výše tohoto poplatku je stanovena v ceníku služeb.
5. Poskytovatel má právo na jednom daňovém dokladu (faktuře) vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které poskytovatel provádí fakturaci.
6. V odůvodněných případech, například dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
7. Vyúčtování ceny služeb bude prováděno elektronicky, nezvolil-li účastník, že trvá na zaslání

- ní faktur poštovní zásilkou. Zasílání faktur poštovní zásilkou je zpoplatněno dle ceníku služeb. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost účastníka uhradit částky za poskytnuté služby. Nebude-li vyúčtování účastníkovi doručeno do 15 dnů od uplynutí zúčtovacího období, je účastník povinen o tom neprodleně informovat poskytovatele.
8. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, doručí poskytovatel toto vyúčtování jako běžnou zásilku na adresu pro doručování účastníka v České republice naposledy oznámenou poskytovatelem. Poskytovatel může doručit vyúčtování také osobně nebo jiným dohodnutým způsobem.
  9. Platbu je možno provést za podmínek stanovených poskytovatelem některým z následujících způsobů:
    - a) inkasem z bankovního účtu,
    - b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu poskytovatele,
    - c) prostřednictvím SIPO,
    - d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A,
    - e) platbou v hotovosti v zákaznickém centru poskytovatele.
  10. Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.
  11. V případě, dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z bankovního účtu účastníka (tzv. inkasem z bankovního účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z bankovního účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. Zároveň účastník vyjadřuje svůj souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. V případě, že inkaso z bankovního účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na bankovním účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, nesprávné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka atd.) nebo z důvodu na straně peněžního ústavu, je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem, a to do termínu splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Pokud inkasní platba z důvodu na straně účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je poskytovatel oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zároveň zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je účastník povinen prokazatelně oznámit poskytovateli současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.
  12. Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i v případě, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení poskytovateli.
  13. Nezaplátil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne doručení upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky poskytovatele v souvislosti s prodlením účastníka (paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v ceníku služeb). Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené poskytovatelem ve vyúčtování těchto nákladů. Po marném uplynutí náhradní lhůty na plnění může poskytovatel účastníkovi omezit poskytování všech služeb poskytovaných na základě smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy účastníkovi tím vzniklé.
  14. Nezaplátil-li účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté služby, může ho poskytovatel na prodlení upozornit i elektronicky nebo jiným dohodnutým způsobem.
  15. V případě prodlení účastníka s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li účastník v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn mu účtovat ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy a smluvní pokutu ve výši 0,03 % z dlužné částky denně. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
  16. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody vyplývající z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
  17. Pohledávky poskytovatele může účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
  18. V případě, že z důvodů vzniklých na straně účastníka bylo účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb (např. účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je poskytovatel oprávněn požadovat, a to i pře-

dem, úhradu ceny za obnovu poskytování služeb stanovenou dle ceníku služeb v původním rozsahu.

19. 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.
20. 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.
21. V ostatním – v tomto článku těchto všeobecných podmínek výslovně neuvedeném - pro platební podmínky platí Část A OP.

### **XIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA 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. Poskytovatel neodpovídá za:
  - a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
  - b) škodu, která vznikne v důsledku přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby,
  - c) škodu, která vznikne v důsledku změny smlouvy jinou než písemnou formou,
  - d) škodu, která vznikne zaviněním účastníka,
  - e) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,
  - f) ušlý zisk,
  - g) jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
  - h) 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,
  - i) 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 účastník nárokovat přímo po třetí osobě.
3. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací při poskytování služeb; poskytovatel zároveň neodpovídá za obsah a využití informací dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele;

tele; poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

4. Odpovědnost poskytovatele je v případě neposkytnutí služby podle smlouvy omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
5. Škodu dle bodu 1. tohoto článku nahradí poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 5.000,- Kč (pět tisíc korun českých), a to ve formě poskytnutých služeb sjednaných ve smlouvě. Částku vyčíslijící škodu použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
6. 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 mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
  - d) použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
  - e) poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetím osobám,
  - f) 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.
7. Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona.
8. 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.
9. Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle bodu 6., 7., nebo 8. tohoto článku, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
10. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

11. V ostatním – v tomto článku těchto všeobecných podmínek výslovně neuvedeném – pro odpovědnost za škodu a náhradu škody platí Část A OP.

#### **XIV. SHROMAŽĎOVÁNÍ 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 nebo formou podpisu samotné smlouvy účastníkem.
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 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, osobně nebo prostřednictvím osob uvedených v bodě 9. tohoto článku. 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 poskytovajícím 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 dle bodu 1. tohoto článku, 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.

9. 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 uvedených v bodě 8. tohoto článku 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.
10. Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor subjektu údajů s pracovníkem poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.
11. 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.
12. 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.
13. Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení, případně obchodního jména v referenčním listu poskytovatele, nedohodněli se poskytovatel s účastníkem jinak.

## **XV. ŘEŠENÍ SPORŮ**

Pro řešení sporů platí Část A OP.

## **XVI. DORUČOVÁNÍ**

Pro doručování platí Část C OP.

## **XVII. SPOLEČNÁ, PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Dostupnost služeb virtuálního mobilního operátora je podmíněna pokrytím území sítěmi operátora, technickými možnostmi operátora a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mo-

hou kvalitu poskytování služeb virtuálního mobilního operátora ovlivnit. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem účastník vždy dosáhne připojení k síti.

2. Ukončení platnosti a účinností smlouvy se nedotýká platnosti a účinností 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 ukáží 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 o poskytování služeb virtuálního mobilního operátora jsou: samotná smlouva, listina DS, ceník, OP a tyto všeobecné podmínky, přičemž v případě, kdy účastník je spotřebitelem dle občanského zákoníku, pak nedílnou součástí smlouvy je i Listina LS.
5. Není-li v samotné smlouvě ujednáno jinak, nejsou tyto všeobecné podmínky z technických důvodů připojovány ke smlouvě, jsou však její nedílnou součástí.
6. Podpisem samotné smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy (viz. odst.4 tohoto článku těchto všeobecných podmínek) seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
7. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 15. 12. 2014.
8. Tyto všeobecné podmínky jsou vyhotoveny v textové podobě ve smyslu § 1819 OZ a jsou v této podobě uveřejněny na webu P (jsou tedy přístupné způsobem umožňující dálkový přístup). Tyto OP jsou v písemné tištěné formě uveřejněny a přístupné v sídle poskytovatele a ve všech jeho provozovnách.

V Uherském Hradišti dne 15. prosince 2014

Dat, s.r.o.

Mgr. Martin Holčík, jednatel