

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1 PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytovatele („Všeobecné podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran, poskytovatele a účastníka (uživatele) při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovatelem a jejich užívání účastníkem (uživatelem). Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s příslušným osvědčením vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím služeb mu mohou být poskytovány i další služby, k jejichž poskytování je poskytovatel oprávněn, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od poskytovatele, a to za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách, popř. v dalších smluvních dokumentech, zejména v popisech služby.
- 1.3 Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2 DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Účastník každý, kdo uzavřel s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací smlouvu na poskytování těchto služeb.
- 2.2 Poskytovatel je společnost AVlan direct s.r.o. která je oprávněna v souladu s příslušným osvědčením zajišťovat sítě elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- 2.3 Uživatelem každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací
- 2.4 Koncovým uživatelem uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační sítě nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.5 Spotřebitelem každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.6 Autorizovaný partner“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje služeb.
- 2.7 „Ceník služeb“ nebo též „cenový program“ je dokument poskytovatele, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele (např. Ceník servisních prací), podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem Ceník služeb, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízení a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí obecný Ceník veřejně dostupné telefonní služby, Ceník konkrétní veřejně dostupné telefonní služby (pokud existuje) a cenový program sjednaný mezi poskytovatelem a účastníkem u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.
- 2.8 Aktuální poplatky jsou uvedeny zvláštním ceníku. Jedná se především o poplatky za platbu z prodlení, znovu zapojení odpojené služby, přenos telefonního čísla a ostatní platby neuvedené v ceníku služeb.
- 2.9 Kontaktní centrum je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.
- 2.10 Kontaktní osoba je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací týkajících se plnění smlouvy mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 430 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 15 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor kontaktního centra ve službě.
- 2.11 Reklamační řád je platný Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
- 2.12 Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací, služba zřizovaná a poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy (včetně všech jejích příloh a/nebo dokumentů, na které smlouva nebo příslušné přílohy výslovně odkazují) a příslušné specifikace služby sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem. Specifikace součástí služby může být i ve smlouvě či ve specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 89/2012 Sb. nebo zákona č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, nebo též akceptovaná Objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jejichž předmětem je obecně zřízení a/nebo poskytování služeb ze strany poskytovatele účastníkovi a úhrada příslušných cen za zřízení a/nebo poskytnuté služby a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se smlouvou ze strany účastníka poskytovateli, resp. plnění dalších povinností smluvními stranami, které jsou stanoveny ve smlouvě, nebo které pro ně vyplývají ze smlouvy.

- 2.13 Operátorem podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky.
- 2.14 Přiřazenými prostředky přiřazené služby, prostředky fyzické infrastruktury a jiná zařízení nebo prvky související se sítí elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které umožňují nebo podporují poskytování služeb prostřednictvím této sítě nebo služby nebo jsou toho schopny, a zahrnují mimo jiné budovy nebo vstupy do budov, kabelové rozvody v budovách, antény, věže a jiné podpůrné konstrukce, kabelovody, potrubí, stožáry, vstupní šachty a rozvodné skříně
- 2.15 Sítí elektronických komunikací přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní a které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
- 2.16 Elektronickým komunikačním zařízením technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.17 Veřejnou komunikační síť sítí elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě, nebo síť elektronických komunikací, jejímž prostřednictvím je poskytována služba šíření rozhlasového a televizního vysílání
- 2.18 Veřejnou telefonní síť sítí elektronických komunikací, která slouží k poskytování řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako je faksimilní a datový přenos veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body sítě přenos mluvené.
- 2.19 Rozhraním
 - 2.19.1. koncový bod veřejné komunikační sítě
 - 2.19.2. rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, nebo
 - 2.19.3. rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními, a jejich technické specifikace
- 2.20 Koncovým bodem sítě fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem účastníka
- 2.21 Službou elektronických komunikací služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací
- 2.22 Veřejně dostupnou službou elektronických komunikací služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.23 Veřejně dostupnou telefonní službou veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující přímo nebo nepřímo uskutečňování národních nebo mezinárodních volání.
- 2.24 Volání spojení uskutečněné prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které umožňuje obousměrnou hlasovou komunikaci
- 2.25 Neúspěšným pokusem o volání se rozumí takové volání, které bylo úspěšně spojeno, ale zůstalo bez odezvy nebo došlo k zásahu právnícké nebo fyzické osoby zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.26 Integritou sítě funkčnost a provozuschopnost propojených sítí elektronických komunikací, ochrana těchto sítí vůči poruchám způsobeným elektromagnetickým rušením nebo provozním zatížením.
- 2.27 Poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. nebo zákonem č. 513/1991 Sb. v jejich platném znění.
- 2.28 Zákon č. 127/2005 Sb.” je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.
- 2.29 Všeobecné podmínky jsou tyto platné Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. nebo zákonem č. 513/1991 Sb. v jejich platném znění.

3 DRUHY A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 3.1 Rozsah a druh objednaných služeb uvedených ve smlouvě nebo v specifikaci služby. Může být změněn pouze dohodou obou smluvních stran. Návrh na změnu rozsahu nebo druhu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením nebo elektronicky do datové schránky v nejméně 30 (třicet) dní před navrženou změnou. Uskutečněním platby pravidelných poplatků popř. jiných plateb uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele. K akceptaci navržené změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.
- 3.2 Aktuální informace o druzích a rozsahu služeb poskytovaných poskytovatelem jsou přístupné v kontaktním centru poskytovatele nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele.

- 3.3 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenes odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb.

4 ZPROVOZNĚNÍ A POSKYTOVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB POSKYTOVATELEM

- 4.1 Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy. Pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen "koncové zařízení uživatele"). Koncové zařízení uživatele musí splňovat požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v ČR.
- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení uživatele. Je-li pro poskytování objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.
- 4.3 Poskytovatel sdělí uživateli údaje potřebné pro nastavení služeb, případně další přístupové údaje připojení, které je poskytovatel oprávněn měnit, pokud si tak vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně provozovatele. Uživatel se zavazuje s přidělenými údaji nakládat jako s důvěrnými a není oprávněn je měnit. Porušení povinnosti podle tohoto odstavce uživatelem je považováno za podstatné porušení smlouvy a uživatel je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu uvedenou ve smlouvě za každé takové porušení. Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto odstavce není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 4.4 Uživatel bere na vědomí a souhlasí, že poskytovatel spravuje elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele a nakládáním s osobními údaji uživatele.
- 4.5 Technická zařízení prostřednictvím, kterých jsou objednané služby poskytovány a jejich součásti jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele (dále jen "zařízení poskytovatele") a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 4.6 Poskytovatel může zapůjčit, prodat nebo pronajmout uživateli potřebná zařízení (dále jen "zařízení") proti zaplacení poplatků podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. V případě, že uživatel nevrátí zařízení poskytovateli nebo je vrátí ve stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn uplatnit smluvní nárok na náhradu.
- 4.7 Uživatel se zavazuje řádně používat zařízení poskytovatele, zejména se uživatel zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem, nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v ČR.
- 4.8 Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoli zasahovat, ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění. Uživatel není rovněž oprávněn přemístit popř. umožnit přemístění zařízení z místa instalace a nese plnou odpovědnost za poškození a ztrátu. Dále není uživatel oprávněn se zařízením poskytovatele jakýmkoliv způsobem nakládat (např. poskytovat jej jako zástavu).
- 4.9 Uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenes jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl.
- 4.10 Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s poskytováním objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele a doplňkových zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za tímto účelem se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.
- 4.11 Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad podle článku V. těchto všeobecných podmínek.

5 PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM

- 5.1 Uživatel nese odpovědnost za použití svých přístupových údajů, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na stránkách uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním objednaných služeb. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenes žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahují k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem.

- 5.2 Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit bezplatné nebo komerční užívání objednaných služeb třetím osobám nebo jejich komerční využití. Uživatel nese odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. Porušení povinnosti podle tohoto odstavce uživatelem je považováno za podstatné porušení smlouvy, a uživatel je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu uvedenou ve smlouvě, pokud není uvedeno ve smlouvě jinak, je výše pokuty dle aktuálních poplatků, pokud není uvedena je pokuta stanovena na patnáctisícikorunčeských. Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto odstavce není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 5.3 Uživatel se dále zavazuje:
- 5.3.1. užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy ČR.
 - 5.3.2. nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro která nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn.
 - 5.3.3. nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, a to přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i k získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům.
 - 5.3.4. nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování.
 - 5.3.5. zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tj. velké množství kopií totožných, podobných nebo objemných zpráv, tzv. spamming)
 - 5.3.6. nepřipojovat ke koncovému místu více koncových zařízení uživatele, bez písemného souhlasu provozovatele.
- 5.4 Jakékoli porušení tohoto článku uživatelem je považováno za hrubé porušení smlouvy.

6 HLÁŠENÍ A ODSTRANOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD A REKLAMACE

- 6.1 Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo informační internetové stránky poskytovatele).
- 6.2 Uživatel je povinen ohlásit omezení nebo přerušení poskytováním objednaných služeb, závady na zařízení poskytovatele (dále jen „závada“) zákaznickému centru poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje závady odstranit, pokud není dojednáno jinak, do 48 hodin od jejich ohlášení uživatelem dle odstavce 6.2 pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Za odstranění závady je považován okamžik obnovení spojení se sítí Internet.
- 6.4 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele, nebo došlo ze strany uživatele k porušení těchto všeobecných podmínek. V takovém případě, je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady podle v té době aktuálně platného ceníku poskytovatele.
- 6.5 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou poskytovatel odpovídá a která byla řádně uživatelem ohlášena odstraněna do 48 hodin od jejího nahlášení, bude uživateli na základě jeho písemné žádosti, vrácena příslušná poměrná část pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně poskytovatele vůbec využít.
- 6.6 V případě, že se uživatel domnívá, že poskytované objednané služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají smluvním podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit na kontaktním centru poskytovatele. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit do dvou měsíců od doručení vyúčtování, jinak uživatelské právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 6.7 Uplatnění reklamace proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.
- 6.8 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem/operátorem nejpozději do 60 (šedesáti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace je poskytovatel povinen vrátit uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce je uživatel oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námítky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.
- 6.9 Ostatní případy reklamací uživatele vyřídí poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.

- 6.10 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby.

7 POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY

- 7.1 Poplatky za objednané služby jsou uvedeny na smlouvě platné mezi uživatelem a poskytovatelem. Uživatel je hradit platit poplatky, není-li dohodnuto jinak, stanovené podle aktuálně platného ceníku poskytovatele, a to způsobem, v intervalu a ve lhůtě splatnosti uvedených na přední straně smlouvy. Cena zřízení služby je jednorázový poplatek za spuštění služby. Cena služby je pravidelný poplatek za užívání služby. Na smlouvě je uvedena výše vstupních, jednorázových i pravidelných poplatků platná ke dni podpisu smlouvy.
- 7.2 Aktuálně platný ceník poskytovatele je veřejně přístupný v kontaktním centru poskytovatele nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele. Výše, způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- 7.3 Uskutečněním platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 7.5 Uživatel je povinen hradit poplatky ve sjednaných lhůtách splatnosti. V případě prodlení s úhradou plateb podle smlouvy je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli smluvní pokutu ve výši dle aktuálních poplatků dlužné částky denně za každý započatý den prodlení platby. Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto odstavce není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 7.6 Při platbě dlužných částek uživatelem bude zaplacená částka započtena nejprve na splatnou smluvní pokutu, pak na poplatky za objednané služby s nejstarší lhůtou splatnosti.
- 7.7 V případě, že uživatel nezplatí včas a řádně vyúčtované pravidelné poplatky za objednané služby nebo neplní další smluvní podmínky podle smlouvy, má poskytovatel právo omezit poskytování objednané služby uživateli a to zamezením přístupu k poskytovaným službám. Za opětovné zprovoznění služby je účtován poplatek dle aktuálního platného ceníku. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování objednaných služeb ukončit.
- 7.8 Z hlediska zákona o DPH se ve smyslu údajů o platbách a jejich intervalu, poskytování objednaných služeb považuje za opakované plnění.

8 TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Smlouva je platná a účinná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.3 Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí, formou doporučené poštovní zásilky. Výpovědní lhůta je uvedena ve smlouvě a začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Při pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena druhé smluvní straně pátý den po odeslání.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy
- 8.4.1. v případě prodlení uživatele s platbou poplatků či jiných plateb podle smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů,
- 8.4.2. v případě podstatného porušení povinností uživatele vyplývajících ze smlouvy
- 8.4.3. jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy, nebo nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní zprovoznění a poskytování objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu smlouvy
- 8.4.4. z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran
- 8.4.5. odvolá-li uživatel zmocnění podle odstavce 10.5 smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení formou doporučené poštovní zásilky, uživateli. V případě pochybností se má za to, že odstoupení bylo doručeno druhé uživateli pátý den po odeslání.
- 8.5 Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane poskytovat objednané služby po dobu delší než 30 (třicet) dní. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení formou doporučené poštovní zásilky, poskytovateli. V případě pochybností se má za to, že odstoupení bylo doručeno druhé uživateli pátý den po odeslání.
- 8.6 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení smlouvy jsou vstupní poplatky nevratné s výjimkou ukončení smlouvy v souladu s ustanovením odstavce 8.4.4, kdy se poskytovatel zavazuje vrátit uživateli všechny dosud zaplacené poplatky, a to do 60 (šedesáti) dnů ode dne ukončení smlouvy.
- 8.7 Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle smlouvy, a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby ke dni ukončení smlouvy.

- 8.8 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy uživateli přeplatek na pravidelných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné výzvy uživatele uživateli vrátit do 60 (šedesáti) dnů od doručení této výzvy.
- 8.9 Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu všechny svoje zařízení demontovat a uživatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. Uživatel se dále zavazuje, není-li dohodnuto jinak, zaplatit jednorázový poplatek za demontáž podle aktuálního ceníku poskytovatele. V případě, že uživatel neumožní demontáž zařízení poskytovatele má poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody.

9 ÚČASTNICKÁ STANICE, TELEFONNÍ ČÍSLO, VOLBA OPERÁTORA, PŘENOSITELNOST ČÍSLA

- 9.1 U veřejně dostupné telefonní služby podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.
- 9.2 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.
- 9.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy (zejména v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/11 v jejich platných zněních). Podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou uvedeny dále v tomto článku.
- 9.4 Účastník je oprávněn písemně u poskytovatele objednat k veřejně dostupné telefonní službě (popř. ke službě, jejíž součástí je rovněž veřejně dostupná telefonní služba) poskytovatele přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním provozovatelem veřejné komunikační sítě, z veřejné komunikační sítě původního (opouštěného) provozovatele této sítě do veřejné komunikační sítě poskytovatele.
- 9.5 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou případně upraveny ve smlouvě, v příslušné specifikaci služby, dodatku smlouvy, popisu služby, aktuálních poplatků a v dále uvedeném formuláři na ukončení veřejně dostupné telefonní služby. Přenesení telefonního čísla není možné mezi mobilní sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.
- 9.6 Nezbytnou součástí písemné objednávky přenesení telefonního čísla účastníka v rámci veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele je řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný požadavek (formulář) na ukončení (výpověď) příslušné veřejně dostupné telefonní služby (smlouvy) u původního poskytovatele dané veřejně dostupné telefonní služby (dále také jen „CAF na ukončení služby“). CAF na ukončení služby platný pro konkrétního opouštěného provozovatele veřejné (pevné) komunikační sítě je předložen účastníkovi vždy při uzavírání smlouvy, Specifikace služby nebo dodatku ke smlouvě mezi poskytovatelem a účastníkem, jestliže účastník zároveň požaduje přenesení telefonního čísla z veřejné pevné komunikační sítě původního provozovatele této sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele.
- 9.7 Řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný CAF na ukončení služby doručí původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě poskytovatel. Poskytovatel odpovídá za doručení CAF na ukončení služby původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě, nikoli však za jeho řádné vyplnění a podpis účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka.
- 9.8 Přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním (opouštěným) provozovatelem veřejné pevné komunikační sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 v platném znění.

10 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.
- 10.2 Uživatel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze smlouvy na třetí subjekt.
- 10.3 Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným v odstavcích 3.1 7.2 7.3 7.4 smlouvy.
- 10.4 Rozhodčí doložka, strany se dohodly, že všechny případné majetkové spory, vzniklé mezi nimi z právních vztahů, na které se vztahují tyto všeobecné obchodní podmínky, včetně sporů o platnost, výklad, realizaci či zánik smluv, budou rozhodnuty v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů rozhodcem určeným poskytovatelem, rozhodce musí být zapsán na seznamu rozhodců, kteří mohou být určeni rozhodčí doložkou pro rozhodování sporů ze spotřebitelských smluv, vedeným Ministerstvem spravedlnosti ČR. Rozhodčí řízení bude probíhat na základě písemných podkladů a vyjádření předaných účastníky řízení bez ústního jednání. Poplatek za rozhodčí řízení činí 3% z hodnoty

sporu, minimálně však pětisíckorunčeských. Tato rozhodčí doložka se neužije v případě spotřebitelských sporů.

- 10.5 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na smlouvě (dále jen "osobní údaje uživatele") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). V rozsahu výše uvedeného zmocnění je poskytovatel rovněž oprávněn předávat osobní údaje uživatele do jiných států. Poskytovatel se zavazuje neposkytovat osobní údaje uživatele žádným dalším třetím osobám s výjimkou povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů ČR. Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů podle tohoto odstavce je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění podle tohoto odstavce. Kdykoliv odvolat s následky uvedenými v odstavci 8.4 těchto všeobecných podmínek.