

Všeobecné podmínky poskytování Služeb elektronických komunikací

DTW Telecom s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s platností a účinností od 1.10.2008

- 1. Předmět Podmínek**
- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.
- 1.2 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 2. Definice pojmů**
- 2.1 **Elektronickým komunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení pro vysílání, přenos, směřování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.2 **Koncové zařízení** je Elektronické komunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník nebo Uživatel využívá poskytovanou Službu.
- 2.3 **Koncový bod Účastníka** je ve Specifikaci s Účastníkem dohodnuté místo pro umístění Elektronického komunikačního zařízení, prostřednictvím kterého bude Poskytovatel poskytovat Služby.
- 2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Elektronickém komunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své Koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 2.6 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.7 **Popis Služby** je dokument obsahující obecnou definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování.
- 2.8 **Poskytovatel** je společnost DTW Telecom s.r.o., Malešická 16a, 130 00 Praha 3, IČ: 45803404.
- 2.9 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle Obchodního zákoníku §15.
- 2.10 **Provozní podmínky služeb DTW Telecom s.r.o.** je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služby a oprav Závad. Dokument je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.
- 2.11 **Přípojka** (též „Přístupový okruh“) je soubor technických prostředků připojících Koncové zařízení Účastníka k Síti. Přípojku resp. Přístupovým okruhem se rozumí zejména lokální drátová, optická nebo bezdrátová vedení, včetně případných Elektronických komunikačních zařízení tvořících součást vedení, která se musí před zahájením poskytování Služby zbudovat nebo jejichž použitelnost se musí předem ověřit a zajistit.
- 2.12 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadné vyúčtování ceny, z vadné poskytnutých Služeb nebo z vadné dodané zboží.
- 2.13 **Síť** se rozumí síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 odst. h) zákona o elektronických komunikacích.
- 2.14 **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Součástí Služby může být i ve Specifikaci dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- 2.15 **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Smluvní dokumenty. Smlouva může být uzavřena pouze písemně.
- 2.16 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Popis Služby, Provozní podmínky, předávací protokol, je-li vystaven, případně i jiné dokumenty příslušející k Službě.
- 2.17 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu, ve kterém je umístěn Koncový bod Účastníka, se zřízením Přípojky (zejména s umístěním Elektronických komunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací). Souhlas zahrnuje i poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu.
- 2.18 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.19 **Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.20 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá Službu.
- 2.21 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytovaná Služba nejsou dostupné.
- 2.22 **Vyšší moc** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelní pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy, nepředvídatelné stavy Sítě (náhlé překročení kapacity vlivem neobvyklého chování Uživatelů, Výpady ostatních operátorů, apod.) a dlouhodobé závady u dodávce elektrické energie.
- 2.23 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení u záruce.
- 2.24 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby v souladu se Smluvními dokumenty.
- 3. Práva a povinnosti smluvních stran**
- 3.1 Poskytovatel je povinen:
- (a) zřídit, resp. změnit požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému Žadateli. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že Žadatel nemá na zřízení nebo Změnu Služby nárok nebo pokud tento neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - (b) poskytovat Službu Účastníkovi a Uživateli v souladu se Smluvními dokumenty;
 - (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
 - (d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskyvateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby (čl. 6.6 a 6.7 Podmínek);
 - (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
 - (f) oznámit Účastníkovi podstatnou změnu smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení nejméně 1 měsíc před nabytím její účinnosti;
 - (g) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka.
- 3.2 Účastník je povinen:
- (a) řádně hradit ceny za Služby;
 - (b) zajistit, aby Elektronická komunikační zařízení, která připojuje Účastník ke Koncovému bodu Služby, byla v řádném stavu, zejména aby tato splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy.
 - (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit po potřebě jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přípojka realizována pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorové uspořádání Koncového bodu Služby proti stavu při zřízení Služby;
 - (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorové uspořádání Koncového bodu Služby proti stavu při zřízení Služby;
 - (e) oznamovat neprodleně Poskytovateli Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
 - (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
 - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Elektronická komunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskyvatelům pověřeným osobám, přístup k Elektronickému komunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby bylo Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně, aby byla na místě i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
 - (g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankov-
- ního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- (h) nemožnost využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak;
 - (i) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
 - (j) zabezpečit Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 3.3 Účastník bere na vědomí, že:
- (a) je výhradně odpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v Síti nebo která po Síti posílá;
 - (b) dostupnost dat třetích osob zveřejněných na 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.
- 4. Cena Služeb, platební podmínky**
- 4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu Smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici v sídle Poskytovatele na adrese Malešická 16a, 130 00 Praha 3. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
 - (b) pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
 - (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - (e) pevné platby za neúplně zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobené délkou neúplného období v celých dnech;
 - (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
 - (g) předplatné za období zvolené Účastníkem je účtováno k prvnímu dni předplaceného období;
 - (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatné Přípojky) do užívání Účastníkovi;
 - (i) Smluvní pokuty a storna budou účtovány v prvním následném vyúčtování.
- 4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.5. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné (na základě požadavku Poskytovatele sdělí emailovou adresu, na kterou mu budou zasílány daňové doklady v elektronické podobě).
- 4.6. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat

- dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
- 4.7. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivity, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 4.8. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.9. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.
- 4.10. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dluzných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. 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. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.11. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upominek.
- 4.12. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.13. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2. (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 5. Kauce (Jistina)**
- 5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka kauci (jistinu), a to v následujících případech:
- (a) účastník nikdy neměl uzavřenou smlouvu s Poskytovatelem,
- (b) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- (c) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- (d) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;
- (e) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- (f) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- (g) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby,
- (h) v případě, že existují pochybnosti o identifikačních údajích zadaných Účastníkem,
- (i) v případech obtížné komunikace s Účastníkem.
- 5.2. Výše kauce se stanoví v rozmezí 1 000,- Kč – 50 000,- Kč.
- 5.3. Pokud byla poskytnuta kauce podle čl. 5.1 (b), skončí povinnost poskytnutí kauce ukončením Smlouvy, jestliže se Účastník s Poskytovatelem nedohodnou jinak.
- 5.4. Pokud byla poskytnuta kauce podle čl. 5.1 (c), skončí povinnost poskytnutí kauce poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- 5.5. Pokud byla poskytnuta kauce podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí kauce nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout kauci skončí.
- 5.6. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout kauci skončí, Poskytovatel neprodleně kauci vrátí.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn použít kauci k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických
- plateb a nezaplacených smluvních pokut. Po ukončení smluvního vztahu, nemá-li Účastník u Poskytovatele splatný či nesplacený peněžní závazek, zavazuje se Poskytovatel vrátit kauci Účastníkovi v plné výši zpět na účet, který byl Poskytovateli naposledy znám, nedsdělí-li Účastník Poskytovateli včas účet jiny.
- 6. Rozsah poskytované Služby**
- 6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: v Smlouvě, Specifikaci služeb, Popisu Služby, Provozních podmínkách, Ceníku Služby, Podmínek, Souhlasu, je-li vystaven, předávacím protokolu, je-li vystaven a případně i v dalších dokumentech souvisejících se Službou. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 6.3. Jestliže nepředvidatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k této Závadě 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 Elektronických komunikačních zařízení.
- 6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 6.7. V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezejedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 6.8. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6.9. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 6.7 Podmínek.
- 6.10. Součástí Služeb je i občasné zaslání informačních e-mailů o Službách ze strany Poskytovatele na adresu Účastníka nebo jeho Kontaktní osoby. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle z. č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a týkající se Smluvních dokumentů.
- 6.11. Poskytovatel neposkytuje zaslání tarifních jednotek se Službou volby a předvolby operátora.
- 7. Podstatné porušení Smlouvy**
- 7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- (a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- (c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti;
- (b) neposkytl kauci podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;
- (c) úmyslně uvedl Poskytovateli nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
- (d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- (e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
- (f) opakovaně a přes upozornění používá poskytanou Službu nebo Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
- (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od Sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- 7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.
- 8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno**
- 8.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.2. V případě porušení povinnosti podle čl. 3.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně.
- 8.3. Nárok Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
- 8.4. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou výpověď Účastníka, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby při přenesení Účastnického čísla k jinému operátorovi či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku (storno) ve výši ušlých plateb. Ušlé platby se spočítají jako součin počtu měsíců scházejících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby Smlouvy nebo Služby na dobu určitou a průměrné měsíční platby Účastníka za Službu za poslední 3 měsíce.
- 8.5. V případě vyhovění žádosti Účastníka o přenesení jeho Účastnického čísla k jinému operátorovi, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi vyúčtovat náklady, které Poskytovatelé vzniknou při předčasném ukončení Smlouvy, tj. před uplynutím její řádné doby trvání či před uplynutím řádné výpovědní lhůty. Těmito náklady se rozumí zejména ceny pro Službu pronajatých okruhů.
- 8.6. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 9. Odpovědnost Poskytovatele a Účastníka, náhrada škody**
- 9.1. Pokud Službu bylo možno využít pouze 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 nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživateli Služby náhradu škody, která jim vznikla v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2. Poskytovatel ani Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením její povinnosti, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události Vyšší moci.
- 9.3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečně vyšší škody, nejvýše však v částce 50 000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služby sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.
- 9.4. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Elektronické komunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Tuto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
- 9.6. Účastník neodpovídá při poskytování odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
- 9.8. Poskytovatel neodpovídá za činnost operátora připojující Účastníka k Síti Poskytovatele (čl. 3.3 (c) Podmínek).
- 9.9. Poskytovatel neodpovídá při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací za obsah přenašených zpráv.
- 9.10. Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací, dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používáné prostřednictvím Služeb Poskytovatele.
- 10. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby**
- 10.1. Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 10.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.3. Smlouvu je možné měnit pouze písemně, a to dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.4. Ke Smlouvě je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 10.5. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
- 10.6. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 10.7. Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
- (b) uplynutím sjednané výpovědní doby;

- (c) uplynutím výpovědní doby tří měsíců, pokud výpověď Účastník z důvodu podstatné změny smluvních podmínek v neprospěch Účastníka;
- (d) uplynutím kalendářního měsíce, ve kterém byla doručena výpověď Účastníka ze Smlouvy nebo Služby na dobu určitou Poskytovateli (předčasná výpověď). Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli storno určené v čl. 8.4.;
- (e) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 7. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení o odstoupení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě důvodu uvedeného v čl. 7.2 (a) je toto prohlášení součástí Upomínky č. 2, účinky odstoupení nastávají dle podmínek v ní uvedených.
- 10.8 V případech uvedených v čl. 10.7 (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 10.9 Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá Přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.
- 10.10 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 10.11 V případě žádosti Účastníka, resp. jiného operátora o přenesení Účastnického čísla je Účastník povinen zaslat Poskytovateli písemnou výpověď do deseti pracovních dnů od zaslání žádosti o přenos čísla. V opačném případě může Poskytovatel žádost odmítnout.
- 10.12 Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybnosti nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Službu v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 10.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnavají smluvní strany nejpozději do 1 měsíce po jejím ukončení.
- 11. Zřízení a zrušení Služby**
- 11.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 11.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka.
- 11.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 11.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.
- 11.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 11.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení. Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace
- náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 11.7. Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 11.8. Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu práci a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdávatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 12. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení**
- 12.1. Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 12.2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
- 12.3. Hlášení Závady provede Účastník telefonicky a následně zasláním faxem nebo e-mailem Poskytovateli. Kontakt bude specifikován ve Smlouvě.
- 12.4. Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 12.5. Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci Síti Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závadu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 12.6. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Elektronickém komunikačním zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů při odstraňování Závady.
- 12.7. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 12.8. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nepočítává do doby trvání Závady.
- 12.9. Pokud z důvodu uvedených v čl. 12.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 12.10. Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována v Provozních podmínkách Služeb.
- 13. Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob**
- 13.1. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z.č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě Smlouvy s Poskytovatelem.
- 13.2. Poskytovatel má právo k osobním údajům získaným ze Smlouvy přiřazovat další údaje za účelem nabízení obchodu a služeb Účastníkovi. Účastník (fyzická osoba) je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli.
- 13.3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.
- 14. Postup při uplatňování a vyřizování reklamaci**
- 14.1. Účastník má právo na Reklamaci.
- 14.2. Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 14.3. Reklamace se uplatňují písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese Poskytovatele.
- 14.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka zaplatit podle reklamovaného vyúčtování. Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
- 14.5. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník, popřípadě Uživateli, oprávněn uplatnit v oddělení péče o zákazníky Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 14.6. Požaduje-li Účastník v Reklamaci po Poskytovateli vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb (kompenzaci) za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo její Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník uplatnil Reklamaci v souladu s čl. 14.5 a Poskytovatel Reklamaci uznal jako oprávněnou. Poměrná část pevných pravidelných plateb se vypočte jako součin příslušné platby a délky trvání Závady (zakrouhleno na celé hodiny), děleno 720 (průměrný počet hodin v měsíci).
- 14.7. Reklamace se vyřídí ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení Reklamace Poskytovateli, s následujícími výjimkami:
- Reklamace Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Účastníkovi funkční Koncové zařízení do 48 hodin od okamžiku uplatnění Reklamace Závady. Do této lhůty se nepočítávají nepracovní dny. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu doručit Poskytovateli, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů.
- Účastník je povinen spolu s Koncovým zařízením zaslat Poskytovateli doklad o koupi tohoto zařízení, kterým je především faktura za poskytnuté Služby, v níž byla vyúčtována i cena Koncového zařízení.
- Případy Reklamaci u mezinárodních Služeb se vyřizují do 2 měsíců.
- 14.8. Uznání reklamované částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí nejpozději do 30 pracovních dnů od vyřízení reklamace. O uznání částku sníží Poskytovatel výši následujícího vyúčtování nebo vrátí tuto částku Účastníkovi na základě vystaveného dobropisu.
- 14.9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 14.10. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci na vyúčtování nebo na Službu, je Účastník, popřípadě Uživateli oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamace.
- 15. Ustanovení společná a závěrečná**
- 15.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí Zákonem o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.
- 15.2. Žadatel o telefonní službu zmocňuje Poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení ve Specifikaci uvedených služeb poskytovaných jinými operátory na telefon-
- ní služby Poskytovatele (předvolba operátora a přenesení účastnického čísla).
- 15.3. Poskytovatel je oprávněn zajišťovat některé činnosti ze Smlouvy prostřednictvím svých subdávatelů. V takovém případě je však vůči Účastníkovi odpovědný stejně, jako kdyby plnil sám.
- 15.4. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 15.5. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobrém víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládana tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 15.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 15.7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. října 2008 a nahrazují zcela Všeobecné podmínky vydané 1.9.2005. Aktuální znění Podmínek je vždy dostupné na webu Poskytovatele.