

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

### – telefonní a ostatní hlasové služby (THS)

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a ostatních hlasových služeb se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi společností CityTel s.r.o. na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

#### 1. Předmět

1.1. Předmětem těchto podmínek je úprava podmínek poskytování služeb elektronických komunikací CityTel VoIP.

#### 2. Úvodní ustanovení

2.1. „Poskytovatel“ (shodně „Operátor“) je společnost CityTel s.r.o., založená 21. prosince 2005 a zaps. v OR MS v Praze, oddíl C, vložka C110218, se sídlem Dlouhá 705/16, 110 00 Praha 1, zastoupená Petrem Blažkem - jednatelem společnosti.

2.2. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkově. Všeobecné podmínky jsou k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele.

#### 3. Výklad pojmů

3.1. „Ceník“ je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby. Ceny mohou být účtovány jednorázově či periodicky, jak je sjednáno Objednávkou a/nebo Smlouvou.

3.2. „Den zřízení Služby“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkově dostupná.

3.3. „Dlouhotrvající spojení“ je spojení trvající bez přerušení déle než 30 minut.

3.4. „Dohled“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Připojny bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy parametry Služby sjednané Objednávkou a Smlouvou.

3.5. „Dohledové centrum“ (shodně „NOC“) je specializované pracoviště Poskytovatele, které dohlíží na chod Telekomunikační sítě, provoz na Telekomunikační síti a kvalitu Služby. Rovněž přijímá hlášení o Poruchách a zajišťuje jejich řešení.

3.6. „DUZP“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

3.7. „Geografické telefonní číslo“ je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.

3.8. „Jednotný telefonní seznam“ (shodně „JTS“) je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

3.9. „Kontaktní osoba Poskytovatele“ je kontaktní osoba určená Poskytovatelem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy služba konající specialista Zákaznického centra.

3.10. „Kontaktní osoba Účastníka“ je kontaktní osoba určená

Účastníkem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy.

3.11. „Negeografické telefonní číslo“ je číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména čísla služeb bezplatného volání, služeb se zvýšeným tarifem a účastnická čísla veřejných mobilních sítí.

3.12. „Obchodní sdělení“ je sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

3.13. „Objednávka“ je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku.

3.14. „Oprávněná osoba Poskytovatele“ je osoba oprávněná činit za Poskytovatele právní úkony ve věci přijetí Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba.

3.15. „Oprávněný zástupce Účastníka“ je osoba oprávněná činit za Účastníka právní úkony ve věci odeslání Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba.

3.16. „Oznámení poskytovatele“ je důležité sdělení provozního charakteru týkající se nebo vyplývající z Ceníku, Služby, Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo dalších významných součástí smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Oznámení poskytovatele není považováno za Obchodní sdělení.

3.17. „Perioda“ je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky. Nejkratší možnou periodu stanovuje Ceník.

3.18. „Porucha“ je stav, kdy je Účastníkově užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala před Připojny bodem (na straně Poskytovatele).

3.19. „Poskytovatel univerzální služby“ je subjekt poskytující univerzální službu, jak je definována zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

3.20. „Přenosová trasa“ je elektronické komunikační zařízení Účastníka, Poskytovatele, či třetí strany sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutně pro poskytování příslušné Služby.

3.21. „Připojny bod“ (shodně též „Koncový bod“) Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkově poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkově předávány Služby.

3.22. „Reklamáce“ je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

3.23. a. „Služby THS“ jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 834/5 vydaným Úřadem dne 19.3. 2013. Typy služeb jsou: základní a doplňkové. Podmínky k využívání Služeb THS stanovuje článek 4 Všeobecných podmínek.

3.24. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí každé Objednávky a Smlouvy jsou Všeobecné podmínky v platném znění, Ceník, popř. další podmínky.

3.25. „Typ placení“ je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou Službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Předplatné, Faktura.

3.26. „Účastník“ (shodně též „Zákazník“) je subjekt (fyzická osoba -

nepodnikatel, fyzická osoba-podnikatel nebo právnická osoba), který splnil podmínky stanovené Všeobecnými podmínkami a příslušnými právními předpisy, a který s Poskytovatelem uzavřel nejméně 1 Smlouvu nebo nejméně 1 Objednávku.

3.27. „Úřad“ je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.

3.28. „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která veřejně dostupnou službu elektronických komunikací využívá.

3.29. „Veřejná telefonní služba“ je služba, umožňující přepravu nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi Připojnými body Telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat Telekomunikační zařízení připojené k Připojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož Telekomunikační zařízení je připojeno k jinému Připojnému bodu.

3.30. „Výzva k platbě“ je podnět k úhradě závazků plynoucích z Objednávky a/nebo Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním v Individuální zóně. Výzvu k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.

3.31. „Zákaznické centrum“ je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá Objednávky a poskytuje Účastníkovi informace a podporu a přijímá jeho Reklamacce. Kontakty včetně telefonního čísla jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele.

3.32. „Závada“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala za Připojným bodem (na straně Účastníka).

#### 4. Podmínky k využívání Služeb

4.1. Služba THS neumožňuje volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě Internet ani modemová spojení.

4.1.2. Služba THS je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128 kbps, lépe však 256 kbps a odezvě (ping) maximálně do 50 ms s roztečí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1 % paketů. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím Proxy. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba THS mimo provoz.

4.1.3. Koncové Telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě THS při splnění všech z těchto podmínek:

4.1.3.1. je použito Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;

4.1.3.2. je-li mezi koncovým Telekomunikačním zařízením a Připojným bodem Telekomunikační sítě Poskytovatele zařazeno modem pro ADSL datovou přípojku, musí tento modem podporovat Network Address Translation (NAT) bez zvláštních nastavení;

4.1.3.3. při využití Služby THS (při volání) není datová linka zatížena jiným provozem na více než 50 % její nominální kapacity a rychlosti.

4.1.4. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba THS vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).

4.1.5. Služba THS neobsahuje záložní telefonní linku.

4.1.6. Služba THS je určena pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržitě a/nebo převažující přesměrování hovorů, není-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem individuálně dohodnuto jinak.

4.1.7. Poskytovatel zaručuje kvalitu Služby THS pouze na své telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastníkem ani provozovatelem.

4.2. Dostupnost služeb ISP je možná, když na instalační adrese je k

dispozici účastnické vedení a současně je k dispozici kladný výsledek ověření dostupnosti Služby ISP.

#### 5. Telefonní čísla

5.1. Poskytovatel přidělí Účastníkovi služby THS Geografické nebo Negeografické telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.

5.2. Účastník služby THS je oprávněn užívat přidělené Geografické telefonní číslo pouze pro Telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objednávce jako umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového Telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávce. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

#### 6. Tísňová volání

6.1. Služba THS umožňuje tísňová volání pouze při použití Služby s Geografickým telefonním číslem. Tísňová volání s použitím Negeografického telefonního čísla nejsou možná.

6.2. Tísňové volání je umožněno 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 poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.

6.3. Všechna tísňová volání a volání na evropská harmonizovaná čísla jsou ZDARMA.

6.4. Využívá-li Účastník službu Mobilní CLIP, kdy maskuje Geografické telefonní číslo Služby THS číslem služby VMS, není volání na tísňové linky možné. Stejně tak, pokud využívá službu Zahraniční číslo.

#### 7. Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby

7.1. 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.

7.2. Objednávka

7.2.1. Objednávka se podává prostřednictvím Objednávky v písemné podobě.

7.2.2. Objednávka musí obsahovat nezbytné údaje v tomto nejmenším rozsahu:

7.2.2.1. Fyzická osoba - nepodnikatel:

7.2.2.1.1. jméno, popř. jména a příjmení, bydliště (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země), datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popř. identifikační číslo právnické osoby;

7.2.2.1.2. specifikaci Služby;

7.2.2.1.3. umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

7.2.2.1.4. Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa);

7.2.2.1.5. Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

7.2.2.2. Fyzická osoba-podnikatel:

7.2.2.2.1. jméno, popř. jména a příjmení, popřípadě obchodní firma, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, bydliště, místo podnikání (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);

**7.2.2.2.2. specifikaci Služby;**

7.2.2.2.3. umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

7.2.2.2.4. Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa);

7.2.2.2.5. Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

**7.2.2.3. Právnícká osoba:**

7.2.2.3.1. obchodní firma nebo název společnosti, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, daňové identifikační číslo, sídlo společnosti (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země) popř. sídlo organizační složky na území České republiky, jméno, popř. jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnícké osoby;

**7.2.2.3.2. specifikaci Služby;**

7.2.2.3.3. umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

7.2.2.3.4. Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa);

7.2.2.3.5. Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

7.2.3. Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objednávce, pořídit si kopie dokladů a tyto archivovat, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy, k jejímž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávku návrh.

7.2.4. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objednávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu. Účastník je povinen informovat písemně, e-mailem nebo prostřednictvím aktualizace údajů v individuální zóně Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne, kdy tato změna nastala.

7.2.5. Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zasláné Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

**7.3. Vznik Smlouvy**

7.3.1. Písemná Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou Objednávku stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplňkové služby uvedené v další Objednávce.

7.3.2. Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet), telefonicky či jiným způsobem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Účastník potvrdí elektronickou Objednávku Služeb, kterou obdrží na svou e-mailovou adresu od Poskytovatele, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu, nejpozději však prvním čerpáním Služby ze strany Účastníka. Poskytovatel má právo vyzvat

7.3.3. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.

7.3.4. Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu s každým subjektem nebo Účastníkem, jehož Objednávku obdrží, s výjimkou jednoho a/nebo více z těchto případů:

7.3.4.1. údaje uvedené v Objednávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;

7.3.4.2. subjekt nebo Účastník neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;

7.3.4.3. subjekt nebo Účastník 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, byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku;

7.3.4.4. Poskytovatel sdělí navrhovateli nejpozději do 10 pracovních dnů počítaných ode dne doručení návrhu na uzavření Smlouvy, důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li navrhovatel, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude mu ze strany Poskytovatele vrácena tato jistota nebo záloha nejpozději do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy.

**7.4. Zřízení Služby THS**

7.4.1. Po uzavření platné a účinné Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

7.4.2. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy bez sankcí odstoupit.

7.4.3. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě Služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

7.3.4. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

7.4.5. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

**8. Práva a povinnosti Poskytovatele****8.1. Poskytovatel je povinen:**

8.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

8.1.2. Vrátil na vyžádání (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objednávce) zálohu na akivační poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 18.9. Poskytovatel je oprávněn podmínit tuto transakci písemným potvrzením Dobropisu, který Poskytovatel Účastníkovi vystaví.

8.1.3. Informovat Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání výúčtování o změnách Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn, avšak pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek nebo v případě změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení, a současně ho informovat o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny bez sankce. Právo ukončit Smlouvu však nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí Úřadu. V případě změny smluvních podmínek, které pro Účastníka nepředstavují zhoršení postavení, budou změněné dokumenty zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn a dále bude Účastník informován o těchto změnách prostřednictvím e-mailu. Dále je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání výúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující automatické prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

8.1.4. Bezodkladně po uzavření Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku poskytnout Účastníkovi všechny podstatné zákonné náležitosti Smlouvy v elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo

prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

8.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

8.1.6. Poskytovat Službu v rozsahu a oblastech pokrytých rádiovým signálem, přičemž nepokrytí určitého území rádiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci či ukončení Smlouvy.

8.1.7. Zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu obecné specifikace Služby.

8.1.8. Odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé na svých sítích elektronických komunikací nebo na svém zařízení co nejdříve, přičemž Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svoji síť nebo mimo své zařízení,

8.1.9. Umožnit Účastníkovi bezplatné hlášení Poruch poskytovaných Služeb a podávání Reklamací; Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Účastníka.

8.1.10. V případě, že je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla:

- volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků;

- volajícího účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka u příchozích volání, a to za použití jednoduchých prostředků. V odůvodněných případech (zejména pracovním prostředí, např. linky důvěry) je použití této funkce bezplatné;

- volajícího účastníka a zobrazení tohoto čísla je uvedeno ještě před sestavením volání, nabídnout volanému účastníkovi možnost odmítnout příchozí volání, u kterých volající účastník zamezil zobrazení svého účastnického čísla, a to za použití jednoduchých prostředků;

- volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.

8.1.11. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.

8.2. Poskytovatel je oprávněn:

8.2.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služby nebo Služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

8.2.2. Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.

8.2.3. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.

8.2.4. Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.

8.2.5. Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).

8.2.6. Zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka:

a) přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání; v takovém případě je Poskytovatel povinen uchovat a dotčenému účastníkovi za úplaty dle Ceníku zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka, b) zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na

každé číslo tísňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.

8.2.7. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

8.2.8. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník.(reklamační řád etc.)

8.2.9. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číselového plánu apod.

8.2.10. Nezřídít Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

8.2.11. Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele.

## 9.Práva a povinnosti Účastníka

9.1. Účastník je povinen:

9.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti dle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.

9.1.2. Užívat Službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, písemnými návody, pokyny a Oznámeními Poskytovatele pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice zejména:

9.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;

9.1.2.2. úmyslně nebo z nedbalosti nezpůsobit a/nebo nezpůsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo neomezit a/nebo neomezovat provoz v Telekomunikační síti Poskytovatele nebo v Telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;

9.1.2.3. nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve Smlouvě dohodnutým účelům.

9.1.2.3. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové víry, neporušovat vlastnická a autorská práva a etická pravidla chování na síti Internet a síti Poskytovatele;

9.1.2.4. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

9.1.2.5. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

9.1.2.6. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

9.1.2.7. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy); Dále u Služby THS:

9.1.2.8. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v neoprávněně manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Přípojném bodu Účastníka;

9.1.2.9. učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí

osobou nebo osobami, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele;

9.1.2.10. učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě) umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit;

9.1.2.11. zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;

9.1.2.12. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby THS, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby; za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby;

9.1.2.13. dnem ukončení poskytování Služby THS umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

9.1.3. Účastník je dále povinen:

9.1.3.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

9.1.3.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v Individuální zóně nebo oznamovat Poskytovateli.

9.1.3.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro Telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

9.1.3.4. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník plně odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

9.1.3.5. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

9.1.3.6. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

9.1.3.7. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

9.1.3.8. Sledovat změny Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele a těmito změnami se řídit.

9.1.3.9. Řádně zabezpečit své koncové zařízení silným heslem, složeným z alfanumerických (číslíce, malá a velká písmena bez diakritiky) a speciálních znaků (otazník, vykřičník, tečka, čárka, hvězdička).

9.2. Účastník je oprávněn:

9.2.1. užívat Službu nebo Služby v souladu se Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;

9.2.2. požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních Služeb, požadovat změnu Smlouvy, obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele;

9.2.3. ohlašovat Poruchy služeb na Zákaznické centrum Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené Poruchy;

9.2.4. uplatňovat Reklamacce na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu;

9.3. Účastník zároveň bere na vědomí, že:

9.3.1. je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá;

9.3.2. dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není Poskytovatelem zaručována;

9.3.3. 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.

## 10.Ceny Služeb

10.1. Cena za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů:  
10.1.1. Ceník;

10.1.2. smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce, Smlouvě.

10.2. Ceny jsou uvedeny bez DPH a vč. DPH v zákonné výši.

10.3. Ceny označené jako „ZDARMA“ mohou být součástí základní ceny zboží nebo Služby. Označením „ZDARMA“ se pak rozumí, že hodnota přidaného zboží nebo Služby označeného jako „ZDARMA“ není k základní ceně připočtena, a je tedy chápána jako bezplatná.

10.4. Účastník nesmí Službu dále přeprodávat nebo poskytovat další osobě za jakýmkoli účelem, pokud o tom není s Poskytovatelem písemně dohodnut.

10.5. Služby označené jako „neomezené“ se řídí následujícími pravidly:

10.5.1. Poskytovatel v žádném případě neomezuje množství uskutečněných spojení, vyjma bodu 10.5.3.

10.5.2. Účastník nesmí Službu užívat k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení či generování provozu, nepřetržitému nebo převažujícímu přesměrování hovorů (vč. užívání Služby jako tzv. „chůvičky“ k hlídání dětí, tzv. „babysittingu“ aj.), k hromadnému rozesílání faxů, Dlouhotrvajícímu spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním.

10.5.3. Poskytovatel má právo jednostranně okamžitě ukončit poskytování Služby označené jako „neomezená“ těm Účastníkům, kteří užívají Službu v rozporu s některým z ustanovení článku 10.5.2. Všeobecných podmínek. Ukončení poskytování Služby proběhne zpravidla s návrhem na změnu cenového plánu Služby. Poskytovatel je v takovém případě povinen odeslat Účastníkovi Oznámení poskytovatele, ve kterém sdělí tuto skutečnost spolu s předložením návrhu na změnu Služby. Oznámení poskytovatele je v tomto případě provedeno písemně, prostřednictvím doporučeného dopisu s doručenkou a rovněž prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že Účastník s návrhem Poskytovatele na změnu Služby nejpozději do 7 pracovních dní od odeslání Oznámení poskytovatele písemně nesdělí svůj souhlas a ani nedojde k dohodě na jiné změně Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě po uplynutí této lhůty ukončit poskytování Služby a Smlouva tímto okamžikem zaniká.

10.5.5. Poskytovatel stanovuje podmínky Služby směřující k zabránění zneužívání poskytovaných výhod Služeb (tzv. FUP – „Fair User Policy“):

10.6. Poskytovatel má právo u některých Služeb stanovit podmínku nutného minimálního čerpání Služby (během 3 měsíců min. ve výši 200,- Kč s DPH), v opačném případě může být tato Služba zrušena.

10.7. pro fyzické osoby:

10.7.1. Služby jsou určeny pro běžné individuální užití fyzickými osobami (nepodnikateli).

10.7.2. Účastník nesmí tuto Službu užívat ke komerčním účelům.

10.8. pro fyzické osoby-podnikatele a pro právnické osoby:

10.8.1. Služby jsou určeny pro běžné komerční užití fyzickými osobami-podnikateli a právnickými osobami.

**11. Vyúčtování a platby**

11.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

11.1.1. První den první Periode je Den zřízení služby.

11.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet další Perioda. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Periode se přičítá k následující Periodě. Perioda končí nejpozději uplynutím 1 roku, v takovém případě nevyčerpaný Kredit zaniká.

11.1.3. Perioda může být nepravidelná.

11.1.4. K zaplacení prvního Kreditu po Dni zřízení Služby musí dojít nejpozději do 30 dní od Dne zřízení služby. K zaplacení každého dalšího Kreditu musí dojít nejméně jednou za 6 měsíců, přičemž minimální částka dobítí činí 100 Kč s DPH.

11.1.5. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

11.1.6. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 pracovních dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

11.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:

11.2.1. První den první Periode je Den zřízení služby.

11.2.2. Perioda je pravidelná. Délka Periode je jeden kalendářní měsíc. 11.2.3. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

11.2.4. Splatnost úhrady ceny za Službu je 1 den před prvním dnem Periode, na který je Služba hrazena.

11.2.5. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

11.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

11.3.1. První den první Periode je Den zřízení služby.

11.3.2. Délka Periode je jeden kalendářní měsíc. První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Periode do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala.

11.3.3. Perioda je pravidelná.

11.3.4. První den následující Periode je první den kalendářního měsíce.

11.3.5. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

Následovně:

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; 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) včetně služeb třetích stran podle metodiky 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.

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, popřípadě smluvní hovorné více než trojnásobně.

11.3.6. Splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne vystavení

11.4. Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtuje se za celou Službu (např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší

11.5. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Periode, a to ten den, který nastane dříve.

11.6. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 50% ceny příslušné Služby.

11.7. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem, a to dle výběru Účastníka buď vyúčtováním ceny podle druhu služby, nebo souhrnným vyúčtováním ceny jednou položkou. Na žádost Účastníka Poskytovatel vystaví za úplaty dle Ceníku vyúčtování obsahující podrobný rozpis cen za jednotlivé Služby. Na žádost Účastníka Poskytovatel poskytne za úplaty dle Ceníku i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí Účastníka, např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování.

11.8. Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví a dle volby Zákazníka mu ho zpřístupní v individuální zóně nebo ho zašle Zákazníkovi e-mailem či písemně poštou.

11.9. 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, maximálně však ve výši úhrnu 3 měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy.

11.10. Poskytovatel a Účastník ujednávají, že je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz Služby (dále jen „smluvní hovorné“), a to ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku. 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.

11.11. Veškeré úhrady na Služby, zálohy, jistiny a přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtovacích Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

11.12. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné. Spotřebitel (fyzická osoba, která využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti) má právo do 30 dnů od ukončení Smlouvy požádat o vrácení nespotebovaného zůstatku Kreditu. Vrácení částky je způsobilé dle platného Ceníku zápočtem proti zůstatku Kreditu a proběhne na bankovní účet Účastníka nejpozději do 21 dní.

11.13. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

11.14. Změny Kreditu a změny výše Předplatného (zejména spotřeba) nemusí být registrovány okamžitě, může docházet k časové prodlevě v většinou nepřesahující 30 minut. Z tohoto důvodu není garantováno, že při vyčerpání kladného Kreditu či Předplatného dojde k okamžitě blokaci odchozích služeb.

11.15. Při zřizování Služby může být Kredit nastaven do záporných



hodnot a to o takovou sumu, která pokrývá poplatky uvedené v Objednávce, například poštovné, akivační poplatek, nebo jiné objednané doplňkové služby. Tyto poplatky tak budou jednorázové a neprodleně uhrazeny z prvního zaplaceného Kreditu (zůstatkem Kreditu bude rozdíl mezi záporným Kreditem a dobitým Kreditem).

## 12. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

12.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele. na e-mailu blazekp@citytel.cz anebo telefonu +420 222220695. Stejně kanály lze využít pro hlášení závad. Pracovní doba zákaznického centra je 8:00 – 17:00 ve dnech pondělí až pátek, mimo státní svátky. Servisní podpora spočívá v případě THS v ověření a prověření přihlašovacích údajů ke službě a prověření funkčnosti systémů na straně Poskytovatele. Servisní podpora též řeší reklamacie Poskytovatelem dodaných koncových zařízení. Nastavení doplňkových služeb a funkcí, provádí přímo Poskytovatel.

12.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

12.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.

12.4. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení Telekomunikačních zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

12.5. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz Telekomunikační sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

12.5.1. Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

12.5.2. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

12.5.3. Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

12.5.4. Pokud odpovídá za Poruchu nebo vadu Služby Účastník nebo se oznámí Účastníka dle bodu 1 tohoto článku ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, které mu v souvislosti s odstraněním takové Poruchy nebo vady vznikly.

## 13. Parametry Služeb a Reklamacie služeb

13.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby THS a výši náhrady za nedostupnost Služby THS v příslušném zúčtovacím období následovně:

13.1.1. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.

13.1.2. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

13.1.2.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).

13.1.2.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

13.1.2.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

13.1.2.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

13.1.2.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky či internetového připojení (nejde-li o Internet dodaný Poskytovatelem) nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 4.

13.2. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo doručení vadného daňového dokladu, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamacii zanikne.

13.2.1. Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklamacie, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.

13.2.2. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

13.2.3. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamacii stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto Reklamacii nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamacie. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamacii, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamacie, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamacii.

13.2.4. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamacie, se může Účastník obrátit na Úřad.

13.2.5. Účastník má nárok na základě kladné vyřízení Reklamacie na vrácení přeplatku. Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě Reklamacie směřující proti vyúčtování cen, Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k zaplacení 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 Reklamacie, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.

13.2.6. V případě, že Reklamacie poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením Reklamacie, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika).

## 14. Omezení nebo přerušení Služby

14.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů: ze závažných provozních nebo technických důvodů (provádění opravy nebo údržby sítě); z důvodu krizových situací; důležitého obecného zájmu; písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá Služby nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích částí nebo kvalitu Služeb; z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); v případě, že Poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení Služeb povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky;

14.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby s výjimkou tísňového volání:

14.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.

14.2.2. U Služby Typu placení "Předplatné" – v případě nezaplacení předplatného.

14.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

14.2.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.

14.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

14.4. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno

na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

14.5. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování některoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

14.6. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb.

14.7. THS telefonnímu číslu může být zablokováno aktivní užití v případě, že z něj nebude učiněn žádný skutečněný příchozí nebo odchozí hovor po dobu překračující 6 měsíců. Číslo bude tzv. ve stavu parkování. Za jeho obnovení může být účtován poplatek dle platného Ceníku.

## 15.Ochrana osobních údajů

15.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje, identifikační údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytně nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Evidence může obsahovat vedle osobních údajů dle článku 7 Všeobecných podmínek, dalších osobních údajů (např. telefonní číslo, čísla předložených dokladů, bankovní spojení, údaje SIM karty, údaje o platební morálce) také provozní údaje (např. datum, čas a doba hovoru, volající a volané číslo) a lokalizační údaje (údaje, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení).

15.2. Osobní údaje, informace a jiné údaje budou zpracovávány manuálně i automaticky osobně Poskytovatelem nebo prostřednictvím třetí osoby – zpracovatelem na základě uzavřené smlouvy v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zasilání informací v souladu s poskytovanou Službou.

15.3. Účastník má v příslušném formuláři u svých osobních údajů právo volby, zda si přeje či nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. V případě souhlasu mohou být osobní údaje Účastníka v rámci marketingu využity kromě jiného také pro zasilání obchodních sdělení (zejména prostřednictvím SMS, MMS a elektronické pošty) a pro telemarketing (včetně automatizovaných systémů).

15.4. Poskytovatel je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona u Úřadu pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

15.5. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

15.6. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

15.7. Poskytovatel je oprávněn monitorovat a vyhodnocovat chování Účastníků na Internetových stránkách Poskytovatele, v Individuální zóně, spojení se Zákaznickým centrem jakýmkoliv kanálem (včetně záznamu rozhovoru) a další údaje, a to za účelem zajištění smluvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

15.8. Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel sdělil osobní a jiné údaje Účastníka v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení daného účelu:

-osobám zastupujícím Poskytovatele (např. při vymáhání neuhrazených výúčtování) nebo osobám, které s Poskytovatelem spolupracují nebo se jinak podílejí na poskytování Služeb a provozování sítě Poskytovatele; - osobám zajišťujícím jinou veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky pro účely propojení a přístupu k síti, k vyúčtování služeb a k

zabránění zneužívání sítě a Služeb;

-poskytovateli příslušné dílčí univerzální služby pro účely poskytování informačních služeb;

-třetím osobám pro účely ověřování a hodnocení důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka a osobám, které za tímto účelem provozují příslušné registry;

-dalším osobám, kterým je Poskytovatel povinen sdělit osobní a jiné údaje Účastníka na základě právních předpisů (např. orgány činné v trestním řízení).

15.9. Účastník má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které Poskytovatel nebo ostatní osoby zpracovávají, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v ustanovení § 11 a § 12 zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo ostatní osoby 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. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

15.10. Účastník je oprávněn kdykoliv písemně odvolat svůj souhlas k jakémukoliv výše uvedenému zpracování svých osobních údajů vyjma údajů specifikovaných v ustanovení § 63 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, které jsou povinnými údaji pro uzavření a plnění Smlouvy.

15.11. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitých osobních údajů Objednávkou nejméně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka i poté, avšak nejdéle do 10 let ode dne přijetí Objednávky. Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně.

## 16.Seznamy účastníků

16.1. Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění povinen předávat poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje svých Účastníků, a to za účelem vydání JTS.

16.2. Poskytovatel předá poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla a údaje těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře a v rozsahu Účastníkem schváleném. Poskytovatel je před vyžádáním souhlasu povinen informovat Účastníka o účelu účastnického seznamu (zpravidla vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo dalších identifikačních znaků) a o dalších možnostech využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích seznamu. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby účastník měl možnost své údaje ověřovat, žádat jejich opravu a jejich odstranění ze seznamu účastníků.

16.3. Účastník má právo odvolat udělený souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně ve formě předepsaného formuláře. K odstranění čísla z JTS dojde v nejbližším možném termínu dle podmínek poskytovatele univerzální služby.

16.4. Poskytovatel předá souhlas a identifikační údaje Účastníka nebo odvolání souhlasu Účastníka poskytovateli univerzální služby nejpozději do 15 pracovních dní ode dne přijetí písemného a platného souhlasu nebo odvolání souhlasu od Účastníka.

16.5. Ceník zveřejnění čísla v JTS stanovuje poskytovatel univerzální služby. Též smluvní podmínky, ceny, fakturace apod. dohaduje Účastník přímo s poskytovatelem univerzální služby.

16.6. Účastník je povinen odvolat svůj předchozí souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS písemně ve formě předepsaného formuláře, pakliže dochází k zániku Smlouvy z jakéhokoliv důvodu dle článku 18 Všeobecných podmínek. Tato povinnost se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s objednávkou přenesení



čísla (Number Portability) do sítě jiného poskytovatele.

## 17. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy

17.1. Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit:

17.1.1. jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek;  
17.1.2. také v kratším období než jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek, avšak pouze v případě, že jde o změnu a/nebo změny ve prospěch Účastníka.

17.1.3. Jakákoliv změna v Ceníku nebo a/nebo ve Všeobecných podmínkách je platná a účinná k vyhlášenému dni platnosti nového Ceníku a/nebo Všeobecných podmínek až do doby, než je vydán nový Ceník a/nebo nové Všeobecné podmínky.

17.2. Službu lze měnit:

17.2.1. jednostranně ze strany Poskytovatele i bez předchozího oznámení Účastníkovi, jestliže dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby při zachování dohodnuté ceny.

17.3. Smlouvu lze měnit:

17.3.1. přidáním nové Objednávky

17.3.2. nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);

17.3.3. písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;

17.3.4. nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

17.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávce a/nebo v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku

## 18. Trvání a zánik Smlouvy

18.1. Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Perody.

18.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

18.3. Smlouva může být ukončena dohodou Poskytovatele a Účastníka, přičemž Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení Služby vypořádat veškeré finanční a případné další závazky vůči Poskytovateli.

18.4. V případě poskytování Služeb na dobu určitou Smlouva zaniká uplynutím sjednané doby, pokud nedojde k jejímu prodloužení.

18.5. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta pak činí 30 dnů a začíná běžet následující den jejím doručením. Poskytovatel i účastník je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě internet nebo prostřednictvím formuláře na stránkách Poskytovatele. Taková výpověď, obsahující sken (fotokopii) dokumentu s vlastnoručním podpisem Oprávněné osoby se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

18.5.1. V případě, že je součástí výpovědi žádost o přenesení čísla Účastníka do jiné sítě, k zániku smlouvy a přenesení čísla dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyzoomí opouštěného poskytovatele služby.

Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 2 dny nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s podnikatelem doposud mu poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy. Při tomto postupu Účastník od Poskytovatele získá tzv. ČVOP kód pro mobilní čísla, nebo vyplní CAF formulář pro pevná čísla, a který předá přejímajícímu poskytovateli, aby mohl být přenos čísla/čísel dokončen. Jeden ČVOP/CAF lze využít pro přenos většího počtu čísel.

18.5.2. V případě, že chce Účastník vypovědět služby a současně přenést číslo k jinému poskytovateli, může se obrátit rovnou na přejímajícího poskytovatele, který za něj vyřídí všechny potřebné kroky. Za tímto účelem má k dispozici ověřovací kód účastníka (OKU) pro přenesení každého jednoho telefonního čísla. OKU má Účastník k dispozici v Individuální zóně, která je založena spolu s uzavřením Smlouvy. Dále si Účastník může sjednat s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokáže svoji totožnost.

18.5.3. Číslo bude přeneseno počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným

ČVOP/CAF. Termín může být stanoven na konkrétní pozdější datum, pokud nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Jestliže přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP/CAF) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle.

18.6. Pokud kterákoliv ze stran u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Smlouvy tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou. V takovém případě automatického prodloužení Smlouvy bude Účastník způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, informován o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu, a to ve lhůtě nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy. § 63 odst. 9.

18.7. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné v případě Spotřebitele a podnikající fyzické osoby vypovědět za podmínek uplatňovaných Poskytovatelem pro smlouvy na dobu neurčitou. V případě právnické osoby se postupuje dle podmínek Smlouvy či Objednávky.

18.8. Není-li v Objednávce či Smlouvě na dobu určitou stanoveno jinak, Odstupné se nestanovuje. Do konce poslední Perody je nutné uhradit náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

18.9. Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit:

18.9.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

18.9.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle článku 7.3.2. Všeobecných podmínek. V tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do 3 pracovních dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

18.9.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA dle článku 13.1, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.

18.9.4. V případě oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 pracovních dnů od doručení informace o takové změně. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 pracovních dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

18.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky a/nebo Smlouvy v případě, že:

18.10.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle Smlouvy a Všeobecných podmínek a prodlení s jakoukoliv platbou dle Smlouvy a Všeobecných podmínek, dále používání Služeb v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy.

18.10.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) i přes upozornění Poskytovatele neplní smluvní podmínky.

18.10.3. Při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů nebo z důvodů nesoučinnosti Účastníka.

18.11. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle článku 18.5. Všeobecných podmínek se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

18.12. Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt:

18.12.1. Služby Typu placení "Kredit":

18.12.1.1. není-li Kredit uhrazen do 30 dní od uzavření Smlouvy dle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;

18.12.1.2. není-li Kredit uhrazen do 30 dní od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů nebo nedošlo-li k zaplacení dalšího Kreditu dle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;

18.12.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné":

18.12.2.1. je-li záloha na úhradu ceny Služby v nulové nebo záporné hodnotě déle než 60 dní ode dne vyčerpání všech předchozích dříve uhrazených záloh dle článku 11.2.4. Všeobecných podmínek;

18.13. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši Odstupného dle čl. 18.8.

18.14. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.

18.15. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

18.16. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

18.16.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu dle čl. 18.8. U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní lhůty.

18.17. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 50 % měsíční platby, minimálně však 500,- Kč bez DPH a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

18.18. Při ukončení Smlouvy nebo 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.

18.19. Účastník je povinen při ukončení Smlouvy vrátit bez zbytečného prodloužení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy smluvní strany vyrovnají nejpozději do 45 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

18.20. Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Úmrtí je třeba věrohodně doložit v sídle Poskytovatele předložením úmrtího listu. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, popř. využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

## 19. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

19.1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících ze Smlouvy pouze, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí ze strany zaměstnanců Poskytovatele nebo jiných osob oprávněných jednat jménem a na účet Poskytovatele.

19.2. Poskytovatel neodpovídá za:

- škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- škodu, která vznikne v důsledku přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- škodu, která vznikne zaviněním Účastníka,
- škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,
- ušlý zisk,
- jakékoliv škody způsobené Účastníkově nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
- Účastníkovi za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím služeb či sítě Poskytovatele; v případě, že Účastníkovi vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích osob, bude náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.

19.3. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 13 Všeobecných podmínek, příp. na vrácení neoprávněně účtované a zaplacené ceny Služby. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkovi, resp. uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

19.4. Škodu dle bodu 1 tohoto článku nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce představující trojnásobek průměrné měsíční úhrady Účastníka a to ve formě poskytnutých Služeb sjednaných ve Smlouvě. Částku vyčíslicí 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.

19.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:

- porušení ustanovení Všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
- neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
- použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetím osobám,
- 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.

19.6. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 9.1.2.11, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

19.7. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 pracovních dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodloužení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje Poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

19.8. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

19.9. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací, tj. www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

19.10. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

19.11. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

19.12. Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

## 20. Spotřebitelské smlouvy

20.1. V případě objednání zboží nebo Služby na Internetových

stránkách Poskytovatele bude zboží zasláno nebo Služba zřízena v termínu dle podmínek uvedených na Internetových stránkách.

20.2. Jestliže není na Internetových stránkách u příslušného zboží nebo Služby uvedeno jinak, je vždy účtováno poštovné.

20.3. Uvedené ceny zboží a Služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na Internetových stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.

20.4. Účastník je povinen dodané zboží nebo Službu bez zbytečného odkladu prohlédnout a zjistit-li vady, neprodleně o tom informovat Zákaznické centrum Poskytovatele. Poskytovatel může žádat písemně podání této zprávy či Reklamací.

20.5. K Reklamací je nutné ve všech případech předložit kopii faktury, doklad o zaplacení dodaného zboží či Služby. Jde-li o zboží či služby, na které se vztahuje záruční doba, je nutné doložit též platný originál záručního listu.

20.6. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

20.7. Je-li Účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, a Smlouva mezi ní a Poskytovatelem byla uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento Účastník právo dle ustanovení § 1829 občanského zákoníku, odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy; toto právo musí Účastník uplatnit v místě Zákaznického centra/sídla Poskytovatele. § 419, 1829.

20.8. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 1820 občanského zákoníku, v platném znění, je Úřad.

20.9. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej písemnou upomínkou zaslou doporučeně zásilkou upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upomínky. Účastník se v takovém případě zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s upomínkou. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníka omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě a předat pohledávku za Účastníkem k vymáhání třetí stranou.

20.10. V případě předání pohledávky k vymáhání dle čl. 20.11 se Účastník zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s jejich inkasem.

20.11. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Tento bod se nevztahuje na telekomunikační služby, ale například na prodej zboží.

## 21. Vzájemná komunikace a Kontaktní osoby

21.1. Komunikace o věcech vyplývajících z Objednávky, Smlouvy, Všeobecných podmínek a souvisejících náležitostí probíhá mezi Kontaktní osobou Účastníka a Kontaktní osobou Poskytovatele.

21.2. Poskytovatel a Účastník spolu komunikují primárně elektronicky - prostředky komunikace na dálku, tj. prostřednictvím sítě Internet, zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, Individuální zóny a elektronické pošty (e-mail), dále také formou SMS zprávy.

21.3. Poskytovatel je oprávněn žádat ve vybraných případech písemnou formu komunikace nebo písemné ověření pravosti či totožnosti Účastníka.

## 22. Zasilání obchodních sdělení

22.1. Účastník dává Poskytovateli uzavřením Smlouvy výhradní a bezvýjimečný souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření Obchodních sdělení Poskytovatele nebo třetí strany jménem Poskytovatele.

22.2. Účastník má právo takto udělený souhlas kdykoliv odvolat nebo znovu udělit. Odvolání souhlasu je možné sdělit na Zákaznickém centru Poskytovatele. Poskytovatel má právo požádat Účastníka o odvolání souhlasu jeho vlastnoručním úkonem (např. v Individuální zóně apod.).

## 23. Společná a závěrečná ustanovení

23.1. Poskytovatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí svobodně (ne pod nátlakem), vážně (ne v žertu), srozumitelně (ne zmatečně), určitě (lze zjistit jeho obsah) a předepsanou formou, tj. užitím Služby.

23.2. Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět e-mailem a/nebo

formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.

23.3. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

23.4. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečňeny i elektronicky na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

23.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

23.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

23.7. Pokud se některá z ustanovení Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost 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.

23.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné obchodní podmínky a případně další dokumenty, které jsou přílohami a součástí těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na v sídle Poskytovatele a na jeho Internetových stránkách.

23.9. Smluvní strany ujednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě bude rozhodovat Úřad. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě Zákaznického centra/sídla Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním Služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

23.10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. dubna 2020.

**Za CityTel s.r.o. jednatel společnosti, Petr Blažek**