Centrální Zadavatel

Česká republika – ministerstvo vnitra

# PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY

## Obchodní podmínky

TETA

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti TETA s.r.o. upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností TETA s.r.o., která je oprávněna poskytovat služby elektronických komunikací uvedené v bodě 1.2 na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 5.9.2005 v souladu s § 8 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

1.2. Podle těchto Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací jsou společností TETA s.r.o. poskytovány právnickým a fyzickým osobám tyto služby elektronických komunikací:
a) zajišťování veřejných komunikačních sítí
b) poskytování služeb elektronických komunikací

1.3. Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

## 2. Definice pojmů

2.1 Definice pojmů pro účely Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů (v textu zvýrazněny):

2.1.1 „Autorizovaný partner" je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje služeb uvedených v bodě 1.2 těchto Všeobecných podmínek.

2.1.2 „Ceník služeb" nebo též „cenový program", je Ceník příslušných služeb uvedených v bodě 1.2 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává poskytovatel na základě smlouvy.

2.1.3 „Kontaktní centrum" je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

2.1.4 „Kontaktní osoba" je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění smlouvy, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby" a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb. v platném znění). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednající operátor kontaktního centra ve službě.

2.1.5 „Lokalita účastníka" je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místností ve Specifikaci služby příslušné služby.

2.1.6 „Oprávněný zástupce" je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu a Specifikace služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.

2.1.7 „Poskytovatel" je společnost TETA s.r.o., která je oprávněně v souladu s oznámením o podnikání uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat sítě elektronických komunikací a poskytovat služby elektronických komunikací.

2.1.8 „Přídavné služby" jsou služby elektronických komunikací, poskytované na základě oznámení o podnikání uvedeném v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek.

2.1.9 „Reklamační řád" je Reklamační řád poskytování služeb elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.

2.1.10 „Služba" je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací, uvedená v bodě 1.2 těchto Všeobecných podmínek, a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané poskytovatelem na základě smlouvy. Parametry poskytované službyjsou uvedeny ve smlouvě, zejména v Popisu služby nebo ve Specifikaci služby. Součástí služby může být též poskytnutí elektronického komunikačního zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak.

2.1.11 „Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, nebo též akceptovaná Objednávka služby elektronických komunikací.

2.1.12 „Specifikace služby" je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, poplatky za příslušnou službu a další stanovené údaje. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené smlouvě. V těchto případech je pojem Specifikace služby užívaný v těchto Všeobecných podmínkách a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto Všeobecných podmínek shodný s termínem smlouva.

2.1.13 „Veřejná komunikační síť" znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

2.1.14 „Účastník" je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.

2.1.15 „Uživatel" je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.1.16 „Koncový uživatel" je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační sítě nebo služby elektronických komunikací.

2.1.17 „Veřejně dostupná telefonní služba" je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb.

2.1.18 „Veřejně dostupná služba elektronických komunikací" je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

2.1.19 „Služba elektronických komunikací" je služba obvykle poskytovaná za úplatu , která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.1.20 „Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění.

## 3. Platnost a účinnost smlouvy

3.1 Postup při uzavírání smlouvy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

3.2 Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

## 4. Práva a závazky poskytovatele

4.1 Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;

4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, Popis služby a ceník služeb;

4.1.3 omezit poskytování služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;

4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;

4.1.5 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto Všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka;

4.2 Poskytovatel se zavazuje:

4.2.1 zřídit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;

4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem, Provozními podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací, Popisem služby a Ceníkem služeb;

4.2.3 informovat účastníka o podstatných změnách Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek poskytování služeb elektronických komunikací, Popisu služby, Ceníku telefonní služby nebo Ceníků přídavných služeb, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.tetacz.cz);

4.2.4 pokud podstatné změny uvedené v předchozím bodu představují pro účastníka zhoršení podmínek, je poskytovatel povinen informovat o nich účastníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu účastníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat;

4.2.5 v případech změn Všeobecných podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.tetacz.cz) o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka.

4.2.6 realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve Specifikaci služby ve sjednané lhůtě;

4.2.7 udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;

4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem 8.

Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;

4.2.9 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;

4.2.10 informovat účastníka o změně účastnického čísla dle 4.1.4 co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

## 5. Práva a závazky účastníka

5.1 Účastník je oprávněn:

5.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;

5.1.2 požádat o změnu smlouvy;

5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní centrum nebo na autorizované partnery;

5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

5.2 Účastník se zavazuje:

5.2.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací, Popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;

5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služeb v době poskytnutí služby;

5.2.3 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;

5.2.4 neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;

5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;

5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě;

5.2.7 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele;

5.2.8 oznamovat písemně po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.

5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;

5.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle Specifikace služby, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s Provozními podmínkami poskytování služby elektronických komunikací;

5.2.11 připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; účastník odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;

5.2.12 zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v Provozních podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny;

5.2.14 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby;

5.2.15 učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele, umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit;

5.2.16 neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas poskytovatele;

5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele;

5.2.18 uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle Provozních podmínek poskytování služeb elektronických komunikací;

5.2.19 zajistit a předložit poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele;

5.2.20 předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;

5.2.21 užívat ochranných známek poskytovatele pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy.

## 6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací je uveden ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby nebo Popisu služby. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé Specifikace služby.

6.2 Služba je poskytována na území České republiky.

## 7. Ceny a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě nebo platném Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele nebo u autorizovaných partnerů. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za účastníkem.

7.2 Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.

7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.

7.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.5 Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.

7.6 Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího takový úrok z prodlení.

7.7 Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.

7.8 Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:

7.8.1 jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;
7.8.2 pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
7.8.3 poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
7.8.4 pravidelné poplatky nebo minimální poplatky za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: poplatek za jeden den zúčtovacího období násobený délkou neúplného zúčtovacího období. Poplatek za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako: příslušná výše dohodnutého pravidelného poplatku popř. minimálního poplatku za provoz / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období.
7.9 Pravidelné poplatky za poskytování telefonní služby nebo přídavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Poplatky za provoz, resp. Minimální poplatky za provoz telefonní služby nebo přídavných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné poplatky za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné poplatky, poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné služby.

## 8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

8.1 Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na bezplatné lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).
8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka k komunikační síti.
8.3 Další podmínky týkající se provozu služby a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování služby elektronických komunikací a Reklamačním řádu.

## 9. Reklamace a kompenzace

9.1 Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamace musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být podána na kontaktním centru. Reklamaci lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
9.2 Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je závazný pro poskytovatele i účastníka.
9.4 Poskytovatel při poskytování služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

## 10. Omezení poskytování služby

10.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:
10.1.1 provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě v souladu s Provozními podmínkami poskytování služby elektronických komunikací;
10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění);
10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
10.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle 7.4.
10.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže účastník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 16.4.1.
10.3 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.

## 11. Seznam účastníků telefonní služby; informace o účastnických číslech

11.1 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech účastníků služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
11.2 Údaje zpracované podle 11.1 může poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.
11.3 Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
11.4 Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonního seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

## 12. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

12.1 U telefonní služby a přídavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.
12.2 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.
12.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
12.4 Podrobné podmínky zajištění výběru poskytovatele služeb nebo přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány poskytovatelem, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací.

## 13. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku telefonní služby.
13.2 Na základě písemné žádosti účastníka kontaktnímu centru zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Tato služba je zpoplatňována dle platného Ceníku telefonní služby.

## 14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

14.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.
14.2 Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu a zpracovávat data související s poskytováním služby elektronických komunikací, zejména údaje o účastnících komunikačního spojení, a to pro obchodní účely podnikatelského uskupení, jehož je poskytovatel součástí, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
14.3 Při uzavření smlouvy autorizovaným partnerem jsou údaje o účastníkovi v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému autorizovanému partnerovi. Autorizovaný partner je poskytovatelem zavázán při zpracování údajů o účastníkovi dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a příslušných právních předpisů.
14.4 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.
14.5 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.4 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

14.6 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel a/nebo autorizovaný partner (v případě stanoveném v bodu 14.3) je za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením

předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

14.7 Účastník/uživatel, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem kontaktního centra může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

14.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že může být poskytovatelem, resp. autorizovaným partnerem, informován prostřednictvím elektronické pošty o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací jeho účastníkům.

## 15. Změna smlouvy

15.1 Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

15.1.1 přidáním nové přílohy Specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran;

15.1.2 nahrazením Specifikace služby novou Specifikací služby (změnová Specifikace služby), podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též elektronickou formou v případech uvedených v Provozních podmínkách poskytování služby elektronických komunikací;

15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou případech uvedených v Provozních podmínkách poskytování služby elektronických komunikací;

15.1.4 nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek, Provozních podmínek poskytování služby elektronických komunikací, Popisem služby, příslušného Ceníku telefonní služby nebo příslušných Ceníků přídavných služeb, Reklamačního řádu.

## 16. Trvání a zánik smlouvy

16.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Minimální doba užívání telefonní služby nebo přídavných služeb je uvedena v příslušném Ceníku telefonní služby nebo Ceníku přídavných služeb, není-li v příslušné Specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle změnové Specifikace služby.

16.2 Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn Všeobecných podmínek Reklamačního řádu, Provozních podmínek poskytování služeb elektronických komunikací, Popisu služby, Ceníku telefonní služby nebo Ceníků přídavných služeb, jestliže poskytovatel těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro účastníka; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna v neprospěch účastníka týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do 7 dnů od oznámení příslušných změn Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek poskytování služeb elektronických komunikací, Popisu služby, Ceníku telefonní služby nebo Ceníků přídavných služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním uvedených dokumentů a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti.

16.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:

a) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, Ceníku služby, Popisu služby nebo v příslušné Specifikaci služby;

b) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby nebo v příslušné Specifikaci služby;

c) poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka;

16.2.3 z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 16.1, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázový poplatek ve výši:

a) 100 % součtu pravidelných měsíčních poplatků a minimálních poplatků za provoz u telefonní služby;

b) 100 % součtu pravidelných měsíčních poplatků u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Pokud je pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz účtován v nulové výši nebo není účtován vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového poplatku dle tohoto bodu pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz stanovený Ceníkem služby.

16.3 Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

16.4 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi:

16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka;

16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

a) účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;

b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;

c) účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;

e) účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

f) účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;

g) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

h) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů telefonní služby;

i) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;

16.4.3 v případě, že účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem;

16.4.4 v případě výpovědi dle 16.4.1, 16.4.2 nebo 16.4.3 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.

16.5 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

16.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi v případě:

16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;

16.6.2 že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou;

16.6.3 v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle 16.6.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.

16.7 Je-li účastník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána autorizovaným partnerem nebo poskytovatelem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je účastník oprávněn písemně odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do sedmi (7) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zda-li byla služba zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě služba zřízena. Právo odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle předchozí věty účastníkovi nenáleží v případě, kdy si účastník výslovně sjednal návštěvu autorizovaného partnera nebo poskytovatele za účelem uzavření smlouvy nebo jednotlivé služby. Oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle tohoto bodu je účastník povinen doručit ve lhůtách zde uvedených na adresu poskytovatele.

16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány ve veřejné komunikační síti poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je poskytovateli doručeno od přejímajícího poskytovatele služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 16.2.3. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.

16.9 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

16.10 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

16.11 Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, na její majetek bude prohlášen konkurz nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení, nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa. Poskytovatel

je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na účastníka uvalena nucená správa.

16.12 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 16.4 nebo odstoupení poskytovatele dle 16.6.2.

16.13 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 17 Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

17.1 Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

17.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).

17.3 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

17.4 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

## 18 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

18.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč).

18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, 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.

18.3 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

18.4 Účastník odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč). Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka, je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

18.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

18.6 Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

18.7 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

## 19 Společná a závěrečná ustanovení

19.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích), zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

19.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy účastníka a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé.

19.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

19.4.1 Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

19.4.2 Specifikace služby (součástí smlouvy)

19.4.3 Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací;

19.4.4 Ceník služeb;

19.4.5 Popis služby

19.4.6 Provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací;

19.4.7 Reklamační řád poskytování služeb elektronických komunikací;

19.4.8 Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací (součástí smlouvy).

19.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

19.6 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

19.7 Český text Všeobecných podmínek je závazný.

19.8 Všeobecné podmínky, Provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a Reklamační řád poskytovatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.tetacz.cz.

19.9 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.4.2013. Pro účastníky, kteří uzavřeli s poskytovatelem smlouvu před 1.1.2013, vstupují tyto Všeobecné podmínky v účinnost dnem 1.7.2013.

TETA s.r.o.
Křižíkova 977/77, 400 01 Ústí n. L.
IČ: 47785781 DIČ: CZ47785781