

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále také „Kmenový list“, „Smlouva“ nebo jen „smlouva“)

Evidenční číslo smlouvy: 11511/SVSL/15

Smlouva je uzavřena mezi smluvními stranami:

Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s.

Spisová značka B 3787 vedená u Městského soudu v Praze

Se sídlem: Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4 – Chodov, IČO: 64949681, DIČ: CZ64949681

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., 120 00 Praha 2, č. účtu: 19-2235210247/0100 (účet vedený v CZK)

Osoby oprávněné k podpisu této smlouvy na základě pověření: Ing. Miroslav Klásek, na základě pověření ze dne 14. června 2013, a Ing. Libor Komárek, na základě pověření ze dne 25. března 2011
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Účastník

Česká republika – Ministerstvo životního prostředí

Se sídlem: Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10 – Vršovice, IČO: 00164801

Bankovní spojení: ČNB Praha 1, č. účtu: 7628001/0710 (účet vedený v CZK)

Zastoupená: Ing. Jana Vodičková, ředitelka odboru informatiky
(dále jen „účastník“)

Preambule

1. Tato **smlouva** je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení na část 5 veřejné zakázky s názvem „*Poskytování datových a hlasových komunikačních služeb pro potřeby resortu MŽP po dobu 3 let*“, evidenční číslo veřejné zakázky z Věstníku veřejných zakázek: 491979.
2. Na základě výsledků zadávacího řízení měla být k uzavření **smlouvy** původně vyzvána společnost GTS Czech s.r.o., spisová značka C 145533 vedená u Městského soudu v Praze, se sídlem Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, IČO: 28492170, DIČ: CZ28492170, avšak tato společnost v mezidobí zanikla na základě fúze sloučením s **poskytovatelem** v souladu se zákonem č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů, a **smlouva** je tak uzavírána právě mezi **účastníkem** a **poskytovatelem**.
3. **Účastník** plní funkci centrálního zadavatele ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a zajišťuje služby, které jsou předmětem této smlouvy na účet pověřujícího zadavatele, kterým Česká republika – Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky, se sídlem Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 – Chodov, IČO: 62933591 (dále také „**AOPK**“, „**uživatel**“ nebo „**koncový uživatel**“).

Předmět smlouvy

1. **Poskytovatel** se touto **smlouvou** zavazuje zřídit a poskytovat **koncovému uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací** prostřednictvím **veřejně dostupné (pevné) sítě elektronických komunikací** (dále také jen „**služby**“), a to za podmínek stanovených touto **smlouvou** a jejími přílohami.
2. **Poskytovatel** je povinen zřízovat a poskytovat **služby koncovému uživateli** v souladu s touto **smlouvou** (včetně příloh), **Specifikacemi služeb** (dále také „**dílní prováděcí smlouvy**“ nebo „**Specifikace služeb**“) a příslušnými právními předpisy a rozhodnutími státních orgánů. Podrobné podmínky zřízení a poskytování **služeb** dle této **smlouvy** jsou stanoveny zejména v jednotlivých přílohách této **smlouvy** a dále zejména ve **Specifikacích služeb**, které jsou nedílnou součástí této **smlouvy** jako její přílohy.
3. **Koncový uživatel** se zavazuje **služby** užívat v souladu s podmínkami této **smlouvy** a jejími přílohami, **Specifikacemi služeb** a příslušnými právními předpisy a rozhodnutími státních orgánů. **Koncový uživatel** se zavazuje za **služby** zřízené a poskytnuté dle této **smlouvy** platit ve prospěch **poskytovatele** ceny stanovené dále v této **smlouvě** a jejích přílohách – Výpočet nabídkové ceny telekomunikačních služeb, Ceníky služby a Cenový program.
4. V této **smlouvě** stanovená práva a povinnosti platí rovněž pro **koncového uživatele**, není-li výslovně v této **smlouvě** nebo **Specifikaci služeb** stanoveno jinak. Práva a povinnosti z této **smlouvy** vyplývající platí pro konkrétního **koncového uživatele** ode dne účinnosti této **smlouvy** vůči **takovému koncovému uživateli** (tzn., kdy takový **koncový uživatel** podepíše tuto **smlouvu**, popř. kdy příslušný **koncový uživatel** přistoupí k této **smlouvě**).

Cena

1. **Poskytovatel** bude **uživateli** za poskytované **služby** účtovat **ceny** uvedené v **Ceníku služeb** (ve zvoleném cenovém programu) a v Příloze č. 2 – Výpočet nabídkové ceny telekomunikačních služeb, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

2. Sjednané ceny za zřízení a poskytování **služeb** dle této **smlouvy** jsou cenami maximálními, nepřekročitelnými, konečnými a nejvýše přípustnými se započtením veškerých nákladů souvisejících s realizací předmětu plnění této **smlouvy** (např.: náklady spojené se zřízením, migrací a provozem **služby**) po celou dobu trvání této **smlouvy**.
3. Sjednané ceny není možné překročit bez předchozího projednání a schválení ze strany **účastníka**.

Podmínky změny nabídkové ceny

1. Změna sjednaných cen je možná pouze v případě, že v průběhu realizace předmětu plnění této **smlouvy** dojde k legislativním změnám sazeb daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), a to v rozsahu této legislativní změny.
2. Změnu ceny je **poskytovatel** povinen písemně oznámit **účastníkovi** a důvod změny doložit. Nově určená cena bude předmětem dodatku k této **smlouvě**.

Doba plnění

1. Doba trvání této **smlouvy** (účinnost **smlouvy**) činí dobu potřebnou pro zajištění veškerého plnění dle **uživatel**em požadované specifikace.
2. Tato **smlouva** je uzavřena na dobu určitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinností tato **smlouva** nabývá vůči **poskytovateli** a **účastníkovi** dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinností tato **smlouva** nabývá vůči konkrétnímu **koncovému uživateli** dnem jejího podpisu tímto příslušným **koncovým uživatelem**, popř. dnem, kdy příslušný **koncový uživatel** přistoupí k této **smlouvě**.
3. Doba plnění této **smlouvy** je 3 roky ode dne její účinnosti vůči **účastníkovi** a **poskytovateli**.
4. V případě, že z jakýchkoliv důvodů na straně **účastníka** nebude možné dodržet termín uzavření **smlouvy** či ukončení plnění **smlouvy**, je **účastník** oprávněn termín uzavření **smlouvy** a termín ukončení plnění ze **smlouvy** posunout na jinou dobu, tj. jak dobu zahájení plnění, tak dobu ukončení plnění předmětu této **smlouvy**.

Místo plnění

1. Místem plnění jednotlivých částí této **smlouvy** jsou lokality pracovišť **koncového uživatele** uvedené v Příloze č. 1 – Specifikace služeb dle zadávací dokumentace.

Implementační projekt

1. **Poskytovatel** je povinen nejpozději 14 kalendářních dní před plánovaným termínem zahájení instalace předložit implementační projekty ke schválení a **účastník/uživatel** dovolí **poskytovateli** realizaci až po jejich schválení. V projektu **poskytovatel** uvede organizační část instalace (harmonogram, nezbytná bezpečnostní opatření, pověřené montážní a servisní organizace/osoby) a technickou část instalace – tedy jakou infrastrukturu a kam chce **poskytovatel** do lokalit **účastníka/uživatele** instalovat a jaké jsou její provozní požadavky (prostorové nároky, napájení, režim obsluhy, využití frekvencí apod.). Podle typu lokality a způsobu řešení připojení může být požadováno doložení statického posudku, souhlasu památkářů či souhlasu majitele dotčeného objektu. Projektovou dokumentaci a veškeré potřebné souhlasy si zajišťuje **poskytovatel** na své náklady. Ve věcech získání potřebného souhlasu majitele dotčeného objektu k umístění technologií zajistí **účastník/uživatel** potřebnou součinnost.

Platební podmínky

1. **Poskytovatel** bude vystavovat vyúčtování (faktury) na **koncového uživatele** podle **Specifikace služeb** dle Přílohy č. 1 této **smlouvy** (informace o fakturačním místě je obsažena ve sloupci s názvem Organizace).
2. **Poskytovatel** je oprávněn začít fakturovat skutečně odebrané **služby** následně po úspěšné akceptační proceduře, viz článek s názvem „*Kvalitativní ukazatele služby*“ odst. 6) této **smlouvy**.
3. **Poskytovatel** vystaví **koncovému uživateli** po skončení jednoho (1) kalendářního měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3 v platném znění, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **koncovému uživateli** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
4. **Poskytovatel** bude vystavovat faktury v souladu s příslušnými právními předpisy. Každá vystavená faktura ponese rovněž označení faktury a její číslo, evidenční číslo **smlouvy**, název a sídlo **poskytovatele**, údaje o registraci **poskytovatele** (výpis z obchodního rejstříku, živnostenské oprávnění apod.), název a sídlo **koncového uživatele**, bankovní spojení, předmět **smlouvy**, fakturovanou částku vč. DPH atd. Přílohou každé faktury bude vyúčtování **služeb**.
5. **Koncový uživatel** je oprávněn vrátit fakturu do data její splatnosti, pokud obsahuje nesprávné údaje či některé náležitosti chybí. Nová lhůta splatnosti počíná běžet doručením opravené faktury, přičemž **koncový uživatel** není v prodlení.
6. Úhrada za plnění poskytnuté v souladu a/nebo na základě této **smlouvy** bude provedena na základě faktury, vystavené **poskytovatelem** na bankovní účet **poskytovatele** uvedený v záhlaví této **smlouvy**.

7. Smluvní strany se dohodly, že **koncový uživatel** nebude **poskytovateli** poskytovat zálohy.
8. Povinnost **koncového uživatele** uhradit fakturu je splněna odesláním příslušné částky z účtu **koncového uživatele** ve prospěch účtu **poskytovatele**.
9. **Splatnost** vyúčtování (faktury) je **třicet (30) dnů** ode dne jeho doručení **koncovému uživateli**.

Kvalitativní ukazatele služby

1. **Poskytovatel** je povinen poskytovat **služby** s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. **Poskytovatel** zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů **služby** dle údajů ve **Specifikaci služeb** dle Přílohy č. 1 této **smlouvy** (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejichž porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a doba zavedení služby (jak je tento pojem dále definován), pokud není sjednáno jinak. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro **Poskytovatele** nepříznivé hodnoty:
 - a. vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany **koncového uživatele** (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy); nebo
 - b. vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl **poskytovatel** s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo
 - c. vzniklé v důsledku odstávky písemně předem dohodnuté mezi **poskytovatelem** a **koncovým uživatelem** v této **smlouvě** nebo na jejím podkladě.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé **služby** poskytované dle **Specifikace služeb koncovému uživateli**.

2. Měření Kvalitativních ukazatelů **poskytovatelem**

Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. **Poskytovatel** zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu trvání této **smlouvy**, nedohodne-li se **poskytovatel** s **koncovým uživatelem** na delší době uchování.

3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti **koncového uživatele**, popř. osoby pověřené ze strany **koncového uživatele** sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. Do sedmi (7) dnů od konce každého kalendářního měsíce **poskytovatel** zpřístupní příslušnému **koncovému uživateli**, popř. osobě pověřené ze strany **koncového uživatele** sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má **koncový uživatel**, popř. osoba pověřená za **koncového uživatele** sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je **poskytovatel** povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

4. Vlastní měření **koncového uživatele**

Žádné ustanovení ve **Smlouvě** neomezuje možnost **koncového uživatele** sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je **poskytovatel** povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany **poskytovatele** je rozhodný výsledek měření **koncového uživatele**.

5. Doba zavedení **služby**

Poskytovatel je vždy povinen postupovat tak, aby zahájení poskytování **služeb koncovému uživateli** plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování služeb **koncovému uživateli**. **Poskytovatel** je povinen zahájit řádné poskytování **služeb** nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené (dále jen „**Doba zavedení služby**“) (a) v zadávacích podmínkách veřejné zakázky, (b) v této **smlouvě** nebo (c) v písemné dohodě (individuálním harmonogramu) sjednané na základě **smlouvy** mezi **koncovým uživatelem** a **poskytovatelem**; přednost má vždy pozdější ujednání před dřívějším.

6. Po zavedení **služby** bude mezi **koncovým uživatelem** a **poskytovatelem** sepsán akceptační protokol o zavedení **služby** a zahájení poskytování **služeb**.

7. Běh Doby zavedení služby

Není-li v této **smlouvě** stanoveno jinak, počíná Doba zavedení **služby** běžet dnem uzavření **Smlouvy** a končí okamžikem, kdy je **koncový uživatel** schopen a oprávněn **službu** v plném rozsahu odebírat.

Povinnosti koncového uživatele

1. **Koncový uživatel** poskytne **poskytovateli** v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků **poskytovatele** ohledně dodržení Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. **Koncový uživatel** bude rovněž v dostatečném předstihu **poskytovatele** informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv

na poskytování služeb dle této **smlouvy**, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití **služeb** ze strany **koncového uživatele** a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením **koncového uživatele**.

Bezplatnost řešení incidentů

1. V případě, že bude ze strany **koncového uživatele** nahlášen **poskytovateli** incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude **koncový uživatel** povinen **poskytovateli** uhradit jakékoli náklady, jež **poskytovatel** v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

Řešení incidentů a závad služeb

Evidence incidentů a závad **služeb** a jejich řešení a sledování se řídí dle následujících ustanovení:

1. **Poskytovatel** je bezodkladně po nabytí účinnosti této **smlouvy** ve vztahu ke **koncovému uživateli** povinen písemným vyjádřením adresovaným **koncovému uživateli** uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty **koncového uživatele**.
2. V případě, že **koncový uživatel** zjistí závadu poskytované **služby**, jíž se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů **služeb** se sjednanými parametry **služby**, bez zbytečného odkladu ji nahlásí **poskytovateli** na jeho kontaktní údaje.
3. **Poskytovatel** je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady a, pokud zjistí, že je závada na straně **poskytovatele**, závadu odstranit v souladu s článkem této **smlouvy** s názvem „Odstranění závady **služby** a sleva z ceny“.
4. V případě, že po nahlášení závady **poskytovatel** zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání **koncového uživatele** nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem.

Migrace služeb při změně jejich poskytovatele

1. **Poskytovatel** je povinen poskytnout po skončení poskytování služeb **koncovému uživateli** maximální součinnost novému poskytovateli a **koncovému uživateli** při migraci (převodu) **služeb** na služby v rámci komunikační infrastruktury veřejné správy dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování **služeb koncovému uživateli** nebyla narušena. Sdělí-li **koncový uživatel** takový požadavek **poskytovateli**, jsou **poskytovatel** a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace **služeb** a předat jej **koncovému uživateli**.

Migrace – změna služeb stávajícím Poskytovatelem

1. **Poskytovatel** zajistí, aby kontinuita **služeb** poskytovaných **koncovému uživateli** při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li **koncový uživatel** takový požadavek **poskytovateli**, je **poskytovatel** povinen bezodkladně po uzavření příslušné nové smlouvy nebo při uplatnění změny zpracovat zdarma návrh migrace nebo změny **služeb** a předat jej **koncovému uživateli**.

Vzájemná spolupráce

1. Po celou dobu trvání této **smlouvy** si budou **koncový uživatel** a **poskytovatel** vzájemně poskytovat součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění jejich závazků dle této **smlouvy**. **Poskytovatel** poskytne **účastníkovi** součinnost k naplnění povinností dle § 147a ZVZ.

Možnost subdodávek

1. **Poskytovatel** je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k poskytování **služeb** a plnění svých dalších závazků dle této **smlouvy**, používat jako subdodavatele třetí osoby. **Smlouva** však může v souladu se ZVZ stanovit v návaznosti na dohodnutou bezpečnostní politiku nebo z jiného důležitého důvodu závazná omezení týkající se používání subdodavatelů ze strany **poskytovatele**, zejména pak ve vztahu k přístupu do prostor nebo informačních systémů **koncového uživatele**. V případě použití subdodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost **poskytovatele** za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

Využití poskytovaných služeb

1. Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že **služby** poskytované ze strany **poskytovatele** na základě této **smlouvy** budou určeny k využití v rámci zákonem stanovené činnosti příslušného **koncového uživatele**, zejména pak k výkonu a zajištění výkonu veřejné správy a dalších činností, jež s výkonem veřejné správy souvisí. **Koncový uživatel** v přiměřeném rozsahu zajistí, aby takových **služeb** nebylo zneužíváno k jiným účelům, než ke kterým mají být ve smyslu předchozí věty ze strany **poskytovatele** poskytovány.

Kontaktní osoby

1. Vzájemný styk mezi **poskytovatelem** a **koncovým uživatelem** dle této **smlouvy** bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím kontaktních osob, jejichž totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) si **poskytovatel** a **koncový uživatel** vzájemně bez zbytečného odkladu písemně oznámí (totéž platí i pro jakékoli změny kontaktních osob, popř. jejich kontaktních údajů) – viz také Příloha č. 1 této **smlouvy**.

Interní předpisy koncových uživatelů

1. **Poskytovatel** se zavazuje při poskytování **služeb** dle této **smlouvy** postupovat s odbornou péčí a dodržovat též existující interní předpisy **koncového uživatele** (např. bezpečnostního, technického a provozního charakteru), které mají vliv na poskytování **služeb** dle této **smlouvy** a s nimiž bude **poskytovatel** ze strany **koncového uživatele** seznámen.

Změny služeb

1. **Koncový uživatel** má právo kdykoliv během účinnosti této **smlouvy** písemně uplatnit u **poskytovatele** změnové požadavky ve vztahu k poskytovaným **službám**. Pokud není v rámci změny **koncovým uživatelem** požadováno pozdější provedení změny **služby**, je **poskytovatel** povinen zavést požadovanou změnu **služby**, pokud to jeho technické prostředky umožní, na základě dohodnutého harmonogramu. **Poskytovatel** je povinen, pokud to jeho technické prostředky umožní, změnovým požadavkům vyhovět.
2. Změnové požadavky musí být písemně doručeny na adresu **poskytovatele** na příslušném požadavkovém formuláři.
3. **Poskytovatel** má právo provést technické šetření možnosti realizace **služby**. V případě záporného výsledku technického šetření musí **poskytovatel** písemně informovat **koncového uživatele** o této skutečnosti a **poskytovatel** není povinen změnovým požadavkům vyhovět.
4. Na základě změn může být celková cena **služeb** zvýšena či snížena nejvýše o 20 % výchozí hodnoty. Výchozí hodnotou je výše periodických poplatků za **služby** v prvním zúčtovacím období podle této **smlouvy**.
5. **Poskytovatel** je oprávněn účtovat měsíční poplatky za jednotlivé konkrétní konfigurace **služby** v dané lokalitě (dále jen „**Dílčí služby**“) dle definované ceny v Příloze č. 1 této **smlouvy**. V případě změn v konfiguraci **služby**, která není uvedena v této příloze, bude cena stanovena dohodou.
6. Změny **služeb** se týkají:
 - a. zřizování **služeb**;
 - b. rušení **služeb**, a to s výpovědní lhůtou nejdéle 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení příslušného požadavku;
 - c. změn lokality (překládka), a to nejdéle ve lhůtě 2 měsíců od převzetí požadavku;
 - d. změn parametrů **služeb**.

Smluvní pokuta pro nedodržení dostupnosti

1. Pokud **poskytovatel** ve vztahu ke **službě** poskytované dle této **smlouvy koncovému uživateli** nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušné **Specifikaci služeb**, je **poskytovatel** povinen uhradit **koncovému uživateli** smluvní pokutu, jejíž výše bude v případě poskytování datových **služeb** vypočtena podle tabulky č. 1 níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž **poskytovatel** nedosáhl definované hodnoty, a v případě poskytování hlasových **služeb** bude smluvní pokuta stanovena ve výši 2 000,- Kč za každý i započatý den nedodržení dostupnosti.

Tabulka č. 1

Parametr	Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* měsíční cena poskytované služby
	99,500%	0,08*R* měsíční cena poskytované služby
	99,900%	0,1*R* měsíční cena poskytované služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

Smluvní pokuta pro nedodržení Doby zavedení služeb

1. Pokud **poskytovatel** ve vztahu ke **službě** poskytované dle této **smlouvy koncovému uživateli** nesplní Kvalitativní ukazatel „Doba zavedení služby“ tak, jak je tento vymezen v příslušné **Specifikaci služeb**, je **poskytovatel** v případě

poskytování datových **služeb** povinen uhradit **koncovému uživateli** smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následujícího vzorce:

Smluvní pokuta = $0,1 * S * \text{měsíční cena poskytnuté služby}$.

- Hodnota „S“ je rozdíl hodnoty skutečně dosažené a hodnoty doby zavedení, tj. 90 dní (zaokrouhлено na celé dny nahoru). Tzn. smluvní pokuta je násobek jedné desetiny „S“ a měsíční ceny poskytované **služby**. Smluvní pokutu je **koncový uživatel** oprávněn požadovat za každou **službu**, jejíž poskytování **poskytovatel** nezhájil řádně a v plném rozsahu v Době zavedení služby.
- Pokud **poskytovatel** ve vztahu ke **službě** poskytované dle této **smlouvy koncovému uživateli** nesplní Kvalitativní ukazatel „Doba zavedení služby“ tak, jak je tento vymezen v příslušné **Specifikaci služeb**, je **poskytovatel** v případě poskytování hlasových **služeb** povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

Odstranění závady služby a sleva z ceny

- Poskytovatel** je povinen odstranit závadu **služby**, pro niž jsou ve **Specifikaci služeb** stanovena SLA, ve lhůtách stanovených SLA dané **služby**, a závadu **služby**, pro niž není ve **Specifikaci služeb** uvedeno SLA, do sedmi (7) kalendářních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se **koncový uživatel** a **poskytovatel** jinak. Pokud **poskytovatel** ve lhůtách pro odstranění vady příslušnou závadu **služby** neodstraní, v případě poskytování datových **služeb** ztrácí nárok na zaplacení poměrné části měsíčního poplatku (ceny) za tuto **službu**, odpovídající ceně **služby** za dobu, po niž byla překročena lhůta pro odstranění závady **služby**, a v případě hlasových **služeb** je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý i započatý den prodlení s odstraněním závady.

Splatnost smluvní pokuty

- Nesdělí-li **koncový uživatel poskytovateli** jinak, závazek **poskytovatele** zaplatit smluvní pokutu zanikne (v rozsahu a v okamžiku), poskytne-li **poskytovatel** slevu z ceny **služeb** příslušnému **koncovému uživateli** ve výši smluvní pokuty, a to pro období, k němuž se smluvní pokuta vztahuje nebo pro období budoucí.

Společná ustanovení o smluvních pokutách

- Zánik primárního závazku **poskytovatele** jeho pozdním splněním neznamená zánik nebo omezení nároku **koncového uživatele** na smluvní pokutu za prodlení **poskytovatele**. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle této **smlouvy** není dotčeno právo **koncového uživatele** na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v plném rozsahu bez ohledu na zaplacenou smluvní pokutu, není-li příslušnými právními předpisy stanoveno výslovně jinak (např. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Náhrada škody

- Při porušení své povinnosti k součinnosti je **poskytovatel** odpovědný za škodu takto **koncovému uživateli** způsobenou.

Účinnost Smlouvy

- V rozsahu, v jakém **koncový uživatel** jedná při uzavírání **smlouvy** na svůj účet, se **smlouva** nebo její část stává účinnou dnem jejího podpisu takovým **koncovým uživatelem** a **poskytovatelem**, popř. doručení písemného přistoupení takového **koncového uživatele poskytovateli**.

Zánik Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání

- Smlouvu lze ukončit z následujících důvodů:
 - na základě písemné dohody smluvních stran;
 - výpovědí ze strany **účastníka** s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď doručena, doručenu **poskytovateli** v případě, že **poskytovatel** poruší tuto **smlouvu** podstatným způsobem (viz článek „Podstatné porušení smlouvy“ této **smlouvy**); nebo
 - výpovědí bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, v němž byla písemná výpověď druhé smluvní straně doručena.

Podstatné porušení smlouvy

- Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely této **smlouvy** je porušení podstatné, jestliže je tak stanoveno v této **smlouvě**, a dále v případě, kdy smluvní strana porušující tuto **smlouvu** věděla v době uzavření této **smlouvy**, nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu této **smlouvy**, že druhá smluvní strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení této **smlouvy**. To se týká i případů poskytnutí vadného plnění.

Finanční kontrola

1. **Poskytovatel** bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této **smlouvy** s tím, že se **poskytovatel** podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.

Odstoupení od Smlouvy a důvěrnost informací

1. **Účastník** je oprávněn odstoupit od této **smlouvy**, jestliže zjistí, že **poskytovatel**:
 - a. nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkovával nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění této **smlouvy**; nebo
 - b. zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění této **smlouvy** ke škodě **účastníka** či **koncového uživatele**, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
2. **Poskytovatel** se zavazuje během plnění této **smlouvy** i po ukončení trvání této **smlouvy** zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od **koncového uživatele** v souvislosti s plněním této **smlouvy**. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v této **smlouvě** je **poskytovatel** povinen uhradit **koncovému uživateli** smluvní pokutu ve výši 70 000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
3. **Poskytovatel** bezvýhradně souhlasí se zveřejněním obsahu této **smlouvy** v souladu s právními předpisy.

Další ujednání

1. Poskytování **služeb** se subsidiárně řídí **Všeobecnými a Provozními podmínkami** a **Reklamačním řádem poskytovatele**. V případě rozporu mezi **Všeobecnými, Provozními podmínkami** a **Reklamačním řádem** a touto **smlouvou** mají ustanovení této **smlouvy** přednost.
2. Nedílnou součástí této **smlouvy** je příslušná **Specifikace služeb**.
3. Každá jednotlivá **služba** je popsána ve **Specifikaci služby** jako samostatné příloze a tvoří nedílnou součást této **smlouvy**. Odchylná ustanovení **Specifikace služby** mají přednost před **Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami** poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačním řádem, Popisem plnění, Ceníkem služeb** (zvoleným cenovým programem) nebo tímto **kmenovým listem**.
4. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení bodu 16.2.3 **Všeobecných podmínek** je pro tento smluvní vztah neúčinné.
5. **Účastník/koncový uživatel** souhlasí se zpracováváním svých osobních, provozních a/nebo kontaktních údajů **poskytovatelem**, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v čl. 14 **Všeobecných podmínek**. Takový souhlas dává **účastník/koncový uživatel** rovněž za jím určené kontaktní osoby/oprávněné osoby, které se budou podílet na straně **účastníka/koncového uživatele** na plnění této **smlouvy**. **Účastník/koncový uživatel** je povinen tyto kontaktní/oprávněné osoby seznámit s rozsahem a podmínkami zpracovávání jejich osobních/kontaktních údajů **poskytovatelem**, přičemž **účastník/koncový uživatel** potvrzuje, že osobní/kontaktní údaje těchto kontaktních/oprávněných osob poskytuje **poskytovateli** plně v souladu s příslušnými právními předpisy.
6. Smluvní strany si v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ujednávají, že na smluvní vztah založený touto **smlouvou** se vylučuje uplatnění obchodních zvyklostí.
7. Tato **smlouva** se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
8. Tato **smlouva** je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech s platností originálu, přičemž **poskytovatel** obdrží jedno (1) z nich a dvě (2) vyhotovení obdrží **účastník**.

Přílohy

Nedílnou součástí této **smlouvy** ve znění jejích dodatků jsou její přílohy, kterými jsou:

- Příloha č. 1 – Specifikace služeb dle zadávací dokumentace;
- Příloha č. 2 – Výpočet nabídkové ceny telekomunikačních služeb;
- Příloha č. 3 – Popis plnění;
- Příloha č. 4 – Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- Příloha č. 5 – Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- Příloha č. 6 – Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- Příloha č. 7 – Pověření Ing. Miroslava Kláska a Ing. Libora Komárka k jednání za poskytovatele.

Prohlášení smluvních stran

Smluvní strany svými podpisy této **smlouvy** potvrzují, že se s obsahem této **smlouvy** a dokumenty, které tvoří přílohu této **smlouvy** a jsou její nedílnou součástí, před podpisem seznámily, že s jejich zněním souhlasí a zavazují se je dodržovat, což stvrzují vlastnoručními podpisy. **Účastník** výslovně prohlašuje, že bere na vědomí, že je povinen výslovně seznámit **koncového uživatele** se zde uvedenými smluvními podmínkami, resp. prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto **smlouvu** a **Specifikace služeb** na účet **koncového uživatele**.

Podpis

Podepsáno v Praze

Dne 23.11.2015 Podepsáno v Praze

Dne 18.11.2015

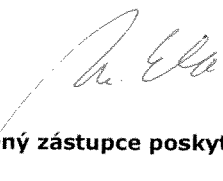
Oprávněný zástupce poskytovatele

Oprávněný zástupce účastníka

Jméno: Ing. Miroslav Klásek, na základě pověření ze dne 14. června 2013

Jméno: Ing. Jana Vodičková, ředitelka odboru informatiky

Podpis:


T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomičkova 2144/1
148 00 Praha 4
IČ: 549 49 681, DIČ CZ54949681

Podpis:




Oprávněný zástupce poskytovatele

MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ
100 10 PRAHA 10, Vršovická 65

Jméno: Ing. Libor Komárek, na základě pověření ze dne 25. března 2011

54

Podpis:


T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomičkova 2144/1
148 00 Praha 4
IČ: 549 49 681, DIČ CZ54949681

176

Příloha č. 1 - Specifikace služeb

Identifikátor služby dle KVS	Umístění služby				Parametrická služba										Identifikace dle RUIAN	Kontaktní osoba	Mobil			
	Umístění služby - bod A				Cp. / č.o.	PSC	Kapacita			Garantovaná dostupnost		QoS	Multiple VPN					Záloha služby	Bezpečnost	
	Střecha	Obec	Ulice	2582			16 Mbit/s	100 Mbit/s	8192/512-1-20	SLA - 99,00%	SLA - 99,50%		ANO	NE						TRUNK
ZKS002-100404	AOPK	Krajské středisko Praha	Praha	Podbabská			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	25018914	Martin Šulc,	602255207,	ID K260334
ZKS002-100406	AOPK	Krajské středisko Brno	Brno	Kotlářská	51		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19176074	Tomáš Koc	602255207,	ID K260340
ZKS002-100407	AOPK	SCHKO Moravský kras	Blansko	Svitauská	2300		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	26125773	Tomáš Koc	602255207,	ID K260346
ZKS002-100408	AOPK	SCHKO Pálava	Mikulov	Náměstí	32		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15300129	Tomáš Koc	602255207,	ID K260350
ZKS002-100409	AOPK	SCHKO Bílé Karpaty	Veselí n./Moravou	Bartolomějské nám.	47		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	13702874	Martin Šulc,	602255207,	
ZKS002-100410	AOPK	Krajské středisko České Budějovice	České Budějovice	nám. Přemysla Otakara II.	34		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	24967131	Martin Šulc,	602255207,	ID K260352
ZKS002-100411	AOPK	SCHKO Třeboňsko	Třeboň	Vály	121		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14827620	Tomáš Koc	602255207,	ID K260353
ZKS002-100412	AOPK	SCHKO Blanský les	Český Krumlov	Vyšný	59		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	8685134	Tomáš Koc	602255207,	ID K260356
ZKS002-100413	AOPK	Krajské středisko Pardubice	Pardubice	Jiráskova	1665		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	7705557	Tomáš Koc	602255207,	ID K260357
ZKS002-100414	AOPK	SCHKO Železné hory	Nasavrký	Náměstí	317		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	25350781	Martin Šulc,	602255207,	ID K260362
ZKS002-100415	AOPK	Krajské středisko Hradec Králové	Hradec Králové	Resšlova	1229/2a		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	23875585	Martin Šulc,	602255207,	ID K260368
ZKS002-100416	AOPK	SCHKO Broumovsko	Police nad Metují	Ledhujská	59		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	25207121	Tomáš Koc	602255207,	ID K260364
ZKS002-100417	AOPK	SCHKO Orlické hory	Rychnov n./Kněžnou	Dobrovského	332		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	9843892	Tomáš Koc	602255207,	ID K260366
ZKS002-100418	AOPK	Krajské středisko Havlíčkův Brod	Havlíčkův Brod	Husova	2115		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	9606211	Martin Šulc,	602255207,	ID K260369
ZKS002-100420	AOPK	SCHKO Žďárské vrchy	Žďár nad Sázavou	Břimská	39		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	25423274	Tomáš Koc	602255207,	ID K260370
ZKS002-100421	AOPK	Krajské středisko Karlovy Vary	Karlovy Vary	Drahomířino nám.	197		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	20725949	Tomáš Koc	602255207,	ID K260371
ZKS002-100422	AOPK	SCHKO Slavkovský les	Mariánské Lázně	Hlavní	504		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	25021699	Tomáš Koc	602255207,	ID K260373
ZKS002-100423	AOPK	SCHKO Izerké hory a liberecké krajské středisko	Liberec	U jezů	10		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	23774711	Martin Šulc,	602255207,	ID K260377
ZKS002-100424	AOPK	SCHKO Český ráj	Turnov	Antonína Dvořáka	294		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	21581690	Tomáš Koc	602255207,	ID K260381
ZKS002-100425	AOPK	SCHKO Lužické hory	Jablonec v Podještědí	Školní	12		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	13036092	Martin Šulc,	602255207,	ID K260383

ZKS002-100426	AOPK Krajské středisko Olomouc	Olomouc	Lafajetova	45/13	x	x	x	x	x	x	23318864	Martin Šulc,	602255207,	ID_K260385
ZKS002-100427	AOPK SCHKO Litovelské Pomoraví	Litovel	Husova	906/5	x	x	x	x	x	x	20644914	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260387
ZKS002-100428	AOPK SCHKO Jeseníky	Jeseník	Šumperská	93	x	x	x	x	x	x	5880629	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260388
ZKS002-100429	AOPK Krajské středisko Pízeň Plzeň	Plzeň	Malá	38/9	x	x	x	x	x	x	24570711	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260390
ZKS002-100430	AOPK SCHKO Český les	Přímda	Nám. Republiky	287	x	x	x	x	x	x	27821293	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260391
ZKS002-100432	AOPK SCHKO Kokořínsko	Mělník	Česká	149	x	x	x	x	x	x	11660414	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260394
ZKS002-100433	AOPK SCHKO Křivoklátsko	Zbečno		5	x	x	x	x	x	x	8636800	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260396
ZKS002-100434	AOPK SCHKO Český kras	Karlštejn		1/85	x	x	x	x	x	x	5955491	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260398
ZKS002-100435	AOPK SCHKO Blaník	Louhovice p./Blaníkem	Vlašimská	8	x	x	x	x	x	x	14356121	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260399
ZKS002-100436	AOPK krajské středisko Ostrava	Ostrava	Trocnovská	876/2	x	x	x	x	x	x	27334066	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260400
ZKS002-100437	AOPK SCHKO Popoří	Studénka	2.května	1	x	x	x	x	x	x	8496196	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260401
ZKS002-100438	AOPK krajské středisko Ústí n./Labem	Ústí nad Labem	Belehradská	1308/17	x	x	x	x	x	x	17828953	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260402
ZKS002-100439	AOPK SCHKO České středohoří	Litoměřice	Michalská	260/14	x	x	x	x	x	x	2922070	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260403
ZKS002-100440	AOPK SCHKO Labské pískovce	Děčín	Teplická	424/69	x	x	x	x	x	x	222887	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260404
ZKS002-100442	AOPK krajské středisko Žih. pískovce	Žih.	Zárámí	88	x	x	x	x	x	x	4208439	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260405
ZKS002-100443	AOPK SCHKO Bílá Karpaty	Luhacovice	Nádražní	318	x	x	x	x	x	x	3894703	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260406
ZKS002-100444	AOPK SCHKO Bezděvy	Rožnov p./Radhoštěm	Nádražní	36	x	x	x	x	x	x	17199859	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260407
ZKS004-100075	AOPK Fedtelství	Praha	Kaplanova	1931/1	x	x	x	x	x	x	21844895	Tomáš Koc, Martin Šulc,	724134337, 602255207,	ID_K260408

Osoba oprávněná jednat za účastníka tímto zmocňuje k podpisování všech dodatků této smlouvy včetně příloh smlouvy souvisejících se zřízením nové služby, změnou či zrušením jednotlivých služeb, změnou cen či stanovením kontaktních osob pro jednotlivé služby pana / pani:
Jméno: Ing. Jana Vodičková

Funkce: ředitelka odboru informatiky

Telefon: +420 267 122 130

Osoba oprávněná jednat za účastníka tímto zmocňuje k podpisování všech předávacích protokolů souvisejících se zřízením nové služby, změnou či zrušením jednotlivých služeb, změnou cen či stanovením kontaktních osob pro jednotlivé služby pana / pani:
Jméno: Jan Vostatek

Funkce: ředitel Odboru správy a podpory ICT

Telefon: +420 283 069 310

Zasílací adresa (pro vešterou komunikaci kromě vyúčtování):

Česká republika – Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky
Ulice: Kaplanova, Číslo domu: 1931/1, PSČ: 148 00 Město: Praha 11 – Chodov
Kontaktní osoba pro komunikaci: Jan Vostatek
Funkce: ředitel Odboru správy a podpory ICT
Telefon: +420 283 069 310, Fax: +420 283 069 241, Mobil: +420 602 193 108, Email: jan.vostatek@nature.cz

Fakturační adresa (pro zaslání vyúčtování):

Česká republika – Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky
Ulice: Kaplanova, Číslo domu: 1931/1, PSČ: 148 00 Město: Praha 11 – Chodov
Zahrnutí účtu do již existujícího účtu: -

Zákaznické číslo z pravidelného měsíčního vyúčtování: -
Jazyk pro komunikaci a fakturu: čeština

Platební informace:

Kontaktní osoba: Jan Vostatek
Funkce: ředitel Odboru správy a podpory ICT
Telefon: +420 283 069 310, Fax: +420 283 069 241, Mobil: +420 602 193 108, Email: jan.vostatek@nature.cz
Bankovní převod z běžného účtu: 18228011/0710

Za poskytovatele

Datum:

23.11.2015

Ing. Miroslav Klásek, na základě pověření ze dne
14. června 2013

Za účastníka

Datum:

18.11.2015

Ing. Jana Vodičková, ředitelka odboru informatiky

Za koncového uživatele

Datum:

10.11.2015

RNDr. František Palc, ředitel

Ing. Libor Komárek, na základě pověření ze dne
25. března 2011

T. s. r. o.

T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomická 2144/1
148 00 Praha 4
IČ 649 49 681, DIČ CZ64949681

176

MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ
100 10 PRAHA 10, VŠOVSKÁ 65

54

Agentura ochrany přírody a krajiny ČR
Kaplanova 1931/1
148 00 Praha 11 – Chodov

VÝPOČET NABÍDKOVÉ CENY TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Část 5. Virtuální privátní síť (IP VPN) pro AOPK

Stálé měsíční paušální poplatky služby IP VPN					
Lokalita koncového uživatele			Měsíční paušální poplatky		
Město	Ulice	č.p./č.o.	Kč bez DPH	21%	Kč vč. DPH
Praha	Podbabská	2582	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Brno	Kotlářská	51	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Blansko	Svitavská	2300	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Mikulov	Náměstní	32	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Veselí n./Moravou	Bartolomějské nám.	47	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
České Budějovice	nám. Přemysla Otakara II.	34	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Třeboň	Valy	121	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Český Krumlov	Vyšný	59	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Pardubice	Jiráskova	1665	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Nasavrky	Náměstí	317	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Hradec Králové	Resslova	1229/2	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Police nad Metují	Ledhujská	59	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Rychnov n./Kněžnou	Dobrovského	332	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Havlíčkův Brod	Husova	2115	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Žďár nad Sázavou	Brněnská	39	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Karlovy Vary	Drahomířino nám.	197	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Mariánské Lázně	Hlavní	504	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Liberec	U jezu	10	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Turnov	Antonína Dvořáka	294	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Jablonné v Podještědí	Školní	12	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Olomouc	Lafayettova	45/13	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Litovel	Husova	906/5	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Jeseník	Šumperská	93	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Plzeň	Malá	38/9	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Primda	Nám.Republiky	287	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Mělník	Česká	149	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Zbečno		5	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Karlštejn		1/85	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Louňovice p./Blaníkem	Vlašimská	8	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Ostrava	Trocnovská	876/2	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Studénka	2.května	1	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Ústí nad Labem	Bělehradská	1308/17	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Litoměřice	Michalská	260/14	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Děčín	Teplická	424/69	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Zlín	Zárámí	88	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Luhačovice	Nádražní	318	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Rožnov p./Radhoštěm	Nádražní	36	3 920,00 Kč	823,20 Kč	4 743,20 Kč
Praha	Kaplanova	1931/1	7 920,00 Kč	1 663,20 Kč	9 583,20 Kč

Jednorázové zřizovací poplatek služby IP VPN

Lokalita koncového uživatele			Zřizovací poplatek		
			Kč bez DPH	21%	Kč vč. DPH
Praha	Podbabská	2582			
Brno	Kotlářská	51	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Blansko	Svitavská	2300	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Mikulov	Náměstní	32	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Veselí n./Moravou	Bartolomějské nám.	47	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
České Budějovice	nám. Přemysla Otakara II.	34	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Třeboň	Valy	121	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Český Krumlov	Vyšný	59	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Pardubice	Jiráskova	1665	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Nasavrky	Náměstí	317	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Hradec Králové	Resslova	1229/2	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Police nad Metují	Ledhujská	59	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Rychnov n./Kněžnou	Dobrovského	332	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Havlíčkův Brod	Husova	2115	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Žďár nad Sázavou	Brněnská	39	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Karlovy Vary	Drahomířino nám.	197	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Mariánské Lázně	Hlavní	504	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Liberec	U jezu	10	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Turnov	Antonína Dvořáka	294	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Jablounek v Podještědí	Školní	12	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Olomouc	Lafayetteva	45/13	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Litovel	Husova	906/5	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Jeseník	Šumperská	93	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Pízeň	Malá	38/9	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Přimda	Nám.Republiky	287	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Mělník	Česká	149	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Zbečno		5	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Karlštejn		1/85	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Louňovice p./Blaníkem	Vlašimská	8	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Ostrava	Trocnovská	876/2	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Studénka	2.května	1	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Ústí nad Labem	Bělehradská	1308/17	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Litoměřice	Michalská	260/14	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Děčín	Teplická	424/69	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Zlín	Zárámí	88	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Luhačovice	Nádražní	318	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Rožnov p./Radhoštěm	Nádražní	36	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Praha	Kaplanova	1931/1	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Mikulov	Náměstní	32	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč

Položka	Cena bez DPH	21% DPH	Cena vč. DPH
Cena za měsíc datových služeb	152 960,00 Kč	32 121,60 Kč	185 081,60 Kč
Cena za 36 měsíců datových služeb	5 506 560,00 Kč	1 156 377,60 Kč	6 662 937,60 Kč
Cena za jednorázové zřízení služeb	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Celková nabídková cena - Část 5.	5 506 560,00 Kč	1 156 377,60 Kč	6 662 937,60 Kč

5 Část 5 – služba IP VPN AOPK

Poskytovatel připojí, vydefinované lokality viz příloha č.1 – specifikace služeb, pomocí služby GTS IP VPN, která umožňuje realizovat rozsáhlou „any-to-any“ datovou komunikační platformu mezi lokálními počítačovými sítěmi (LAN) a jinými zařízeními výpočetní techniky v geograficky distribuovaných lokalitách účastníka/uživatele, a to skrze rozsáhlou datovou síť na bázi protokolu IP/MPLS.

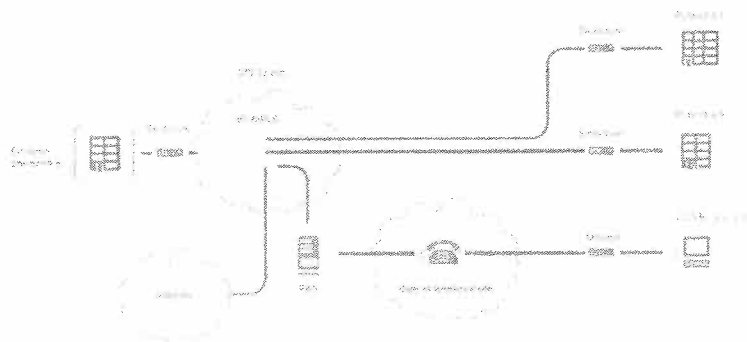
GTS IP VPN služba je realizovaná prostřednictvím moderní MPLS (Multiprotocol Label Switching) sítě, která garantuje, že každá VPN je logicky a bezpečně oddělena od ostatních VPN sítí a od veřejného internetu. Dále umožňuje rozdělit provoz účastníka/uživatele do několika tříd služeb optimalizovaných pro různé typy aplikací např. pro přenos hlasu a videa.

GTS IP VPN je komplexní služba spravovaná v rámci celé páteřní sítě GTS, v rámci přístupové sítě až po koncové rozhraní, prostřednictvím kterého je služba předána účastníku/uživateli.

Tato služba splňuje globální parametry KIVS služby. Umožňuje použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem.

- služba nefiltruje zákaznický provoz
- nedílnou součástí služby je koncové zařízení (managed CPE) spravované poskytovatelem
- předávacím rozhraním služby je/jsou Ethernet port/porty koncového zařízení
- služba umožňuje nasazení QoS modelu u všech připojek

GTS IP VPN // SCHÉMA ZAPojENÍ



Poskytovatel bude jednotlivé připojky IP MPLS VPN realizovat pomocí níže uvedených (účastníkem požadovaných) technologií:

- metalická vedení
- optická vedení
- rádiové spoje

Poskytovatel použije technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním. Pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5% poskytovatel v některých případech použije rádiových spojů se všeobecným oprávněním s výjimkou pásma 2,4 a 5 GHz, tedy technologii ve frekvenčních pásmech 10 GHz, 17 GHz a 24 GHz.

Tato část se týká těchto účastníků: AOPK.

Poskytovatel garantuje maximální délku doby pro zřízení služby v délce 90 dnů.

Na daných přípojkách bude garantována dostupnost služby formou SLA ve výši 99,0% s výjimkou centrály, kde garantujeme dostupnost formou SLA ve výši 99,5%.

Popis parametrů

Název parametru	Popis
Identifikátor služby dle KIVS	Kód služby, který měla přípojka přiřazen v projektu KIVS.
Organizace	Označení organizace, pro kterou je služba požadována.
Umístění služby – bod A	Lokalizace koncového místa služby.
Kapacita	16 Mbit/s – Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s. 100 Mbit/s – Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s. 8192/512 kbit/s – Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s.
Garantovaná dostupnost	SLA-99,0 – Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%. SLA-99,5 – Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%.
QoS	ANO – Služba umožňuje nasazení QoS modelu.
Multiple VPN	NE – Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN. TRUNK – Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN – předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q): - maximální počet VPN v rámci služby je 8; - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s; - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN.
Záloha služby	NE – Služba bez zálohy

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ (Obecná část Všeobecných podmínek)

1. **Předmět Všeobecných podmínek**
 - 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytovatele („Všeobecné podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran, poskytovatele a účastníka (uživatele) při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovatelem a jejich užívání účastníkem (uživatelem). Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s příslušným osvědčením vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
 - 1.2. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím služeb mu mohou být poskytovány i další služby, k jejichž poskytování je poskytovatel oprávněn, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od poskytovatele, a to za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách, popř. v dalších smluvních dokumentech, zejména v Popisech služeb.
 - 1.3. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.
2. **Definice pojmů**
 - 2.1. 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.
 - 2.1.2. „Ceník služeb“ nebo též „cenový program“ je dokument poskytovatele, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele (např. Ceník servisních prací), podmínky pro jejich vyučtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem Ceník služeb, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí obecný Ceník veřejně dostupné telefonní služby. Ceník konkrétní veřejně dostupné telefonní služby (pokud existuje) a cenový program sjednaný mezi poskytovatelem a účastníkem u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.
 - 2.1.3. „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 služeb. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanoví oblasti, které jim náleží, nebo požadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 430 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 15 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor kontaktního centra ve službě.
 - 2.1.5. „Lokalita účastníka“ je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místností v příslušné Specifikaci služby.
 - 2.1.6. „Mobilní služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací týkající se přenosu hlasu, textových zpráv (SMS, DMS atd.) nebo datových spojení prostřednictvím mobilní sítě.
 - 2.1.7. „Mobilní síť“ je veřejná komunikační síť, která zajišťuje přenos volání, textových zpráv a datových spojení prostřednictvím radiových vln.
 - 2.1.8. „Provozovatel mobilní sítě“ je fyzická nebo právnická osoba zajišťující provoz mobilní sítě, jejímž prostřednictvím jsou poskytovány mobilní služby poskytovatele (může jím být i sám poskytovatel).
 - 2.1.9. „ICT služba“ nebo „služba ICT“ je poskytovatelem nabízená služba informační a komunikační technologie, zahrnující veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi. Jedná se zejména o technologické prostředí, hardwarové prvky, softwarové vybavení, data a lidské zdroje zajišťující určitou logiku či funkcionalitu komunikační (informační) služby, která má srozumitelnou hodnotu, užitek a výstup pro účastníka, a to dle povahy dané ICT služby. ICT služby se realizují na základě dohodnutých smluvních a technických podmínek a dle povahy dané ICT služby.
 - 2.1.10. „Platební služba“ je služba poskytovaná poskytovatelem ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, která umožňuje účastníkům, aby prostřednictvím platební služby uzavírali smluvní vztahy a hradili cenu zboží a služeb smluvních partnerů poskytovatele nebo smluvních partnerů jiných poskytovatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; podrobné podmínky poskytování platebních služeb jsou stanoveny v Obchodních podmínkách platebních služeb;
 - 2.1.11. „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 plnou moc nebo pověření. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí nebo pověřením na žádost poskytovatele.
 - 2.1.12. „Poskytovatel“ je společnost GTS Czech s.r.o., která je oprávněna v souladu s příslušným osvědčením zajišťovat sítě elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
 - 2.1.13. „Provozní podmínky“ jsou platné Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování služeb a účastník při jejich používání.
 - 2.1.14. „Reklamační řád“ je platný Reklamační řád poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
 - 2.1.15. „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací, ICT služba nebo i další služba zřizovaná a poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy (včetně všech jejích příloh a/nebo dokumentů, na které smlouva nebo příslušné přílohy výslovně odkazují) a příslušné Specifikace služby sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem. Pro konkrétní službu platí vždy vedle Specifikace služby podřídně i Popis služby. Součástí služby může být i ve smlouvě či ve Specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 89/2012 Sb. nebo zákona č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, nebo též akceptovaná Objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jejichž předmětem je obecné zřízení a/nebo poskytování služeb ze strany poskytovatele účastníkovi a úhrada příslušných cen za zřízené a/nebo poskytnuté služby a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se smlouvou ze strany účastníka poskytovateli, resp. plnění dalších povinností smluvními stranami, které jsou stanoveny ve smlouvě, nebo které pro ně vyplývají ze smlouvy.
 - 2.1.16. „Specifikace služby“ je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, ceny příslušné služby 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 pojmem smlouva.
 - 2.1.17. „Veřejná komunikační síť“ znamená pevnou nebo mobilní 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.
 - 2.1.18. „Účastník“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.
 - 2.1.19. „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
 - 2.1.20. „Koncový uživatel“ je uživatel, který nezařizuje veřejné komunikační sítě nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
 - 2.1.21. „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 číselového plánu a prostřednictvím veřejné komunikační sítě; za veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou považovány i mobilní služby včetně rozesílání (a přijímání) SMS nebo MMS zpráv do všech mobilních sítí v ČR, do pevných sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí nebo jejímž obsahem jsou tzv. Premium SMS a DMS odeslané nebo přijaté účastníky nebo uživateli na určené krátké kódy - Short code - případně účastníkům nebo uživatelům z těchto krátkých kódů SMS zprávy doručené na příslušné koncové zařízení; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb.
 - 2.1.22. „Veřejně dostupná služba elektronických komunikací“ je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
 - 2.1.23. „Služba elektronických komunikací“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, 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 sítími a poskytovatelých službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
 - 2.1.24. „Zákon č. 127/2005 Sb.“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o zřízení některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.
 - 2.1.25. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto platné Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. nebo zákonem č. 513/1991 Sb. v jejich platném znění.
 3. **Platnost a účinnost smlouvy**
 - 3.1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele, s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.

- 3.2 Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníkem dnem dnem telefonického uzavření smlouvy. 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.
- 3.3 V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo Specifikace služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně nemožno poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 549 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 36 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., v jejich platném znění je smlouva a/nebo Specifikace služby účinná jako, kdyby účinnost smlouvy a/nebo Specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

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, Popis služby a ceník služeb, popř. jiné smluvní podmínky;
- 4.1.3 omezit poskytování služby (část mobilní služby) po nezbytné nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z náležitých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technický 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 obcházelá smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto Všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka;
- 4.1.6 nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby (část mobilní služby) požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platí nebo soustavně neplatí/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje:
- 4.2.1 zřídit nebo změnit účastníkovi službu (část mobilní služby) 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, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby a Ceníku služeb;
- 4.2.3 informovat účastníka nejméně 1 měsíc předem o změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku služeb, a to v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a dále rovněž způsobem, který si účastník zvolí pro zaslání vyúčtování; v případě změny smluvních podmínek, při nichž dochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb. nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen o nich odpovídajícím způsobem informovat účastníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu účastníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude tyto změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy se jedná o změny podstatných náležitostí smluvních podmínek (smlouvy) ve smyslu výše uvedeného, nebo kdy změny vedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek (smlouvy) na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.;
- 4.2.5 Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy nedochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb. nebo kdy změny příslušných ustanovení nevedou ke zhoršení postavení účastníka, nabývají platnosti dnem v nich

uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, 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 nepravdivostech v poskytování služby (části mobilní služby), které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
- 4.2.10 informovat účastníka o změně účastnického čísla dle 4.1.4 bez zbytečného odkladu, 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 reklamacie proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně. 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, Popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;
- 5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby, popř. řádně a včas hradit jiné finanční závazky vyplývající ze smlouvy nebo vzniklé na základě a/nebo v souladu se smlouvou;
- 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 služby, 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 nebo ústně u operátora kontaktního centra poskytovatele, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky poskytovatele, 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. 90/2012 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; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedených v tomto bodu ze strany účastníka nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.
- 5.2.9 neprevádět 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;
- 5.2.11 připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková komunikační zařízení nebo jiná technická zařízení, která mají platná technická

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, ve kterém jsou připojována; 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, 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 zabráňující 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. a nemá písemný souhlas poskytovatele, jehož součástí může být i stanovení podmínek, za nichž budou služby poskytovány třetím osobám;
- 5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovými 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; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah (viz např. Ceník servisních prací), popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 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 s výslovným souhlasem poskytovatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;
- 5.2.22 nerušit po dobu trvání smlouvy nebo služby účastnictví, dle kterého je účastníkovými poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní služby poskytovatelem; neměnit po dobu trvání smlouvy nebo služby bez souhlasu poskytovatele podmínky účastnictví, za kterých je účastníkovými poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování služby poskytovatelem; souhlas poskytovatele se změnou podmínek účastnictví může být účastníkovými poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně poskytovateli doloženo, že služby poskytované poskytovatelem dle smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány účastníkovými poskytovatelem za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení služby nebo změně parametrů služby);
- 5.2.23 poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy/Specifikace služby (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněně požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného účastníka a lokality účastníka, ve které bude účastník příslušnou službu užívat;
- 5.2.24 užívat konkrétní službu výhradně v příslušné lokalitě účastníka, stanovené v příslušné smlouvě/Specifikaci služby pro danou konkrétní službu.
- 6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby nebo Popisu služby. Jednotlivá služba je řížována 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 a/nebo v Ceníku služeb určeném ve smlouvě nebo ve Specifikaci služby. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní službu a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytování veřejně dostupné telefonní služby, jsou stanoveny v příslušné smlouvě a/nebo v Ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby a zejména ve zvoleném cenovém programu veřejně dostupné telefonní služby určeném ve smlouvě nebo Specifikaci služby. Aktuální Ceníky služeb (cenové programy) jsou účastníkovými 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 účastníkovými po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3 v platném znění, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovými 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 vyúčtovávacích 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 vyúčtovávací 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, špatně údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtovávací částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtovávací částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtovávací ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovávacích služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 7.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtovávací částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby (části mobilní služby) jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtovávací částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezi aktivní užívání služby (části mobilní služby) na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby (části mobilní služby). Poskytovatel omezi aktivní užívání služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 7.5 Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytování služby (části mobilní 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 (např. upomínací náklady), což platí i pro případy, kdy poskytovatel nemůže z důvodů na straně účastníka provedenou platbu řádně identifikovat (např. neuvedení správného variabilního symbolu nebo jeho neuvedení vůbec). Neuhradí-li účastník vyúčtovávací ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtovávací ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtovávací ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, má poskytovatel vůči účastníkovými, který není spotřebitelem ve smyslu definice příslušného právního předpisu, nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě spotřebitele ve smyslu definice příslušného právního předpisu je úrok z prodlení stanoven v zákoně vyšší.
- 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 ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.3 ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.4 pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba účastníkovými poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.
- 7.9 Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pokud dojde k ukončení poskytování některé **služby**, pak se pravidelné ceny, **ceny** za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné **služby**.

8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení

- 8.1 Zjistí-li účastník poruchu **veřejné komunikační sítě** nebo vadu **služby** (části **mobilní služby**), ohlásí tuto skutečnost neprodleně 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 zajistí připojení **účastníka ke komunikační síti**.
- 8.3 Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných **Provozních podmínkách a Reklamačním řádu**.
- 8.4 Není-li výslovně ve **smlouvě**, **Popisu služby**, **Specifikaci služby**, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení **účastníkem** platí následující: cena je stanovena v příslušném **ceníku služby**, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována **služba**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu **služby**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude **účastníkovi** předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je **účastník** povinen **poskytovateli** (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na **účastníka** až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení **poskytovateli**, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na **účastníka** okamžikem jeho převzetí **účastníkem**, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamacce vadného komunikačního zařízení se provádí na **kontaktním centru poskytovatele**, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak **poskytovatel** poskytuje **účastníkovi** nevýhradní licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní licence je **účastníkovi** poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.
- 8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení **účastníkovi** dodáno jako součást **služby** (části **mobilní služby**), nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke **službě**, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi **účastníkem a poskytovatelem ve smlouvě/Specifikaci služby** nebo jiném smluvním dokumentu.

9. Reklamacce a kompenzace

- 9.1 **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytovanou **službu** (část **mobilní služby**) a vyšší účtované ceny. Reklamacce na vyúčtování ceny je **účastník** oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamacce na poskytovanou **službu** (část **mobilní služby**) je **účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí **služby** (části **mobilní služby**). Reklamacce musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamacce nesprávně vyúčtované ceny. **Reklamacce** lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
- 9.2 Podání reklamacce na vyšší 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 reklamacce, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **Reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele i účastníka**.
- 9.4 **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné 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** (část **mobilní služby**) z následujících závažných důvodů:
- 10.1.1 provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s **Provozními podmínkami**;
- 10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** – krizový stav nebo § 98 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** – závažné porušení bezpečnosti a integrity **komunikační sítě poskytovatele** z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom);
- 10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
- 10.1.4 písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** (části **mobilní služby**) dle 7.4.
- 10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby** (části **mobilní služby**), pokud je **účastník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nejednání nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než jeden (1) týden. Jestliže **účastník** soustavně

opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za **služby** (části **mobilní služby**), má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.5.

- 10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby** (část **mobilní služby**), pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** (část **mobilní služby**) a nejednání 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. **Poskytovatel** je oprávněn bez jakéhokoliv předchozího upozornění omezit aktivní i pasivní užívání **služby** (části **mobilní služby**) v případě žádosti příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání na tísňová volání (viz 13.4).
- 10.4 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení **služby** (části **mobilní služby**) dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání **služby** (části **mobilní služby**) na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání (viz 13.4) rozhoduje o obnovení **služby** (části **mobilní služby**) Český telekomunikační úřad.
- 10.5 Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** (části **mobilní služby**) ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** (části **mobilní služby**) podle 10.2 nebo 10.3.

11. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech

- 11.1 **Poskytovatel** zpracovává a předává **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 vyladěno **účastníku** 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 telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

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

- 12.1 U **veřejně dostupné telefonní služby** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.
- 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 (zejména v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/11 v jejich platných zněních). Podmínky přenesení telefonního čísla **účastníka** do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** jsou uvedeny dále v tomto článku.
- 12.4 **Účastník** je oprávněn písemně u **poskytovatele** objednat k **veřejně dostupné telefonní službě** (popř. ke **službě**, jejíž součástí je rovněž **veřejně dostupná telefonní služba**) **poskytovatele** přenesení telefonního čísla, které bylo **účastníkovi** přiděleno původním provozovatelem **veřejné komunikační sítě**, z **veřejné komunikační sítě** původního (opouštěného) provozovatele této sítě do **veřejné komunikační sítě poskytovatele**.
- 12.5 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny **veřejně dostupné telefonní služby**, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla **účastníka** do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** jsou stanoveny ve **smlouvě**, zejména však v příslušné **Specifikaci služby**, dodatku **smlouvy**, Popisu služby, **Ceníku služby** a v dále uvedeném formuláři na ukončení **veřejně dostupné telefonní služby**. Přenesení telefonního čísla není možné mezi **mobilní sítí** a veřejnou pevnou komunikační sítí.
- 12.6 Nezbytnou součástí písemné objednávky přenesení telefonního čísla **účastníka** v rámci veřejné pevné komunikační sítě **poskytovatele** je řádně vyplněný a **účastníkem** nebo **oprávněným zástupcem účastníka** podepsaný požadavek (formulář) na ukončení (vypověď) příslušné **veřejně dostupné telefonní služby** (**smlouvy**) u

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

původního poskytovatele dané veřejně dostupné telefonní služby (dále také jen „CAF na ukončení služby“). CAF na ukončení služby platný pro konkrétní opouštěného provozovatele veřejné (pevné) komunikační sítě je předložen účastníkovi vždy při uzavírání smlouvy, Specifikace služby nebo dodatku ke smlouvě mezi poskytovatelem a účastníkem, jestliže účastník zároveň požaduje přenesení telefonního čísla z veřejné pevné komunikační sítě původního provozovatele této sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele.

- 12.7 Rádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný CAF na ukončení služby doručí původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě poskytovatel. Poskytovatel odpovídá za doručení CAF na ukončení služby původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě, nikoli však za jeho řádně vyplnění a podpis účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka.
- 12.8 Přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním (opouštěným) provozovatelem veřejné pevné komunikační sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 v platném znění.

13. Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka, tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla, zlomyslná a obtěžující volání

13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

13.2 Na základě písemné žádosti účastníka adresované kontaktnímu centru zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

13.3 Poskytovatel umožňuje u veřejně dostupné telefonní služby svým účastníkům, resp. uživatelům, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání "112" a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu (dále jen "čísla tísňového volání"). Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.

13.4 Pokud účastník, popř. uživatel, uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je poskytovatel, pokud bylo takové volání započato v jeho komunikační síti, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své komunikační síti provozování komunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována (tzn. aktivně i pasivně omezit poskytování služby). O zpětném uvedení komunikačního koncového zařízení do provozu rozhodne Český telekomunikační úřad na žádost účastníka. Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí volání na tato čísla za jiným účelem, než který je stanoven v poslední větě 13.3.

13.5 Poskytovatel umožňuje u veřejně dostupné telefonní služby svým účastníkům, resp. uživatelům, bezplatné volání na evropská harmonizovaná čísla.

13.6 Poskytovatel zajišťuje u veřejně dostupné telefonní služby na základě písemné žádosti svého účastníka obsahující příslušné náležitosti a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

13.7 Poskytovatel je povinen v případě obdržení příslušné žádosti poskytnout jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby nebo operátorovi údaje nezbytné pro identifikaci účastnického čísla (tzn. identifikaci svého účastníka), z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník takového poskytovatele nebo operátora označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

13.8 Službou identifikace účastnického čísla podle předchozích odstavců se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách uvedených v § 41 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., a to i tehdy, pokud účastník odmítá uveřejnění v telefonním seznamu nebo databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech účastníků.

14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

14.1 Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se účastníků a uživatelů v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služeb. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní partneři, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamaci účastníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinnosti vyplývajících z této smlouvy i

příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činnosti, které pro poskytovatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Provozní údaje je poskytovatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtovány příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána a dle § 90 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. je poskytovatel povinen uchovávat provozní údaje poskytnuté účastníkovi nebo uživateli do doby rozhodnutí sporu dle § 129 odst. 2 zákona č. 127/2005 Sb. nebo do konce doby, během níž může být vyúčtovány ceny nebo poskytnutí veřejně dostupné služby elektronických komunikací právně napadeno nebo úhrada vymáhána s výjimkami stanovenými právními předpisy (např. poskytování takových provozních údajů oprávněným státním orgánům dle § 97 zákona č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací, přičemž za zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací se rozumí opakované prolnutí se zaplacením ceny za služby nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Provozní údaje nejsou zpracovávány a uchovávány poskytovatelem pro marketingové účely a v případě platebních služeb nejsou poskytovatelem zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítě elektronických komunikací (poskytnutí služby) nebo účtování služby.

14.2 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o účastníkovi pro obchodní účely pouze se předchozím písemným souhlasem účastníka, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu. Účastník dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou poskytovatelem poskytnuty společně s tímto souhlasem přímo nebo nepřímo poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládané toutéž osobou jako poskytovatel nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají poskytovatele (dále jen „holding“), autorizovaným partnerům, či subjektům, které pro poskytovatele zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnících číslech, pokud není ve smlouvě výslovně stanoveno jinak.

14.3 Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícími připojení k veřejné pevné komunikační síti subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, aktuální osobní údaje nebo identifikační údaje všech svých účastníků pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání.

14.4 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění) a za informace důvěrné (dle § 1730 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 271 zákona č. 513/1991 Sb., v jejich 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 (s výjimkou holdingu) 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 14.3 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, holding a/nebo jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje účastníka na základě smlouvy s poskytovatelem, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti (za účelem marketingu a nabízení služeb), 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.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 14.7 **Účastník/uzivatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných **služeb**, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele** a dále **účastník/uzivatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 14.8 Součástí **služeb** je i občasné zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejich příloh.
- 15. Změna smlouvy**
- 15.1 **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:
- 15.1.1 přidáním nové **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**;
- 15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran nebo též dodatky uzavřenými elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;
- 15.1.4 nabytím účinnosti nového znění **Všeobecných podmínek, Provozních podmínek, Popisu služby, příslušného Ceníku služeb, Reklamačního řádu**, popř. nabytím účinnosti dalších změn smluvních podmínek;
- 15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka s oprávněným zástupcem poskytovatele** a/nebo **kontaktní osobou poskytovatele** nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna, a to v případech, kdy se **poskytovatel** vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvního podmínek týkajících se jednotlivých druhů **služeb** a **účastník** s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí;
- 15.1.6 elektronicky prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** dle podmínek stanovených pro webové rozhraní (portál) **poskytovatele**;
- 15.1.7 přidáním nové **Specifikace služby „Konfigurace SIM karet“**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 15.1.8 nahrazením původní **Specifikace služby „Konfigurace SIM karet“** novou (změnový dokument „Konfigurace SIM karet“), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran.
- 16. Trvání a zánik smlouvy**
- 16.1 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznámá dobu určitou). Minimální doba užívání **veřejně dostupné telefonní služby** je uvedena v příslušném **Ceníku veřejně dostupné telefonní služby**, není-li v příslušném **Specifikaci služby, smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních **služeb** je stanovena na dvanáct (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**. **Účastník** je povinen užívat **službu** po dobu minimální doby užívání služby stanovenou v souladu s předchozími větami tohoto bodu. Pokud **účastník** nedodrží závazek užívat **službu** po dobu minimální doby užívání služby, je **poskytovatel** v případech uvedených v těchto **Všeobecných podmínkách** oprávněn vyúčtovat a **účastník** povinen uhradit **poskytovateli úhradu** dle 16.2.3.
- 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, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby** nebo **Ceníků služeb**, jestliže **poskytovatel** těmito změnami podstatným způsobem zhorší smluvní podmínky pro **účastníka**; **smlouva** nebo jednotlivá **služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbýti 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 sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby** nebo **Ceníků 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**, nezřídí požadovanou **službu** do deseti (10) 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 deseti (10) 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 **u smlouvy nebo Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou nebo určitou také 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. Podíl účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 16.1 nebo než je sjednaná doba určitá, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby nebo doby určité úhradu ve výši:**
- a) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz (popř. minimálního měsíčního plnění) u **veřejně dostupné telefonní služby**;
- b) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen (popř. minimálního měsíčního plnění) u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; a
- c) nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvyklých podmínek.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše úhrady dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz (popř. minimálního měsíčního plnění) stanovené **Ceníkem služby platném ke dni ukončení smlouvy/Specifikace služby**.
- 16.3 Výpověď **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou **způsobenou újmu**.
- 16.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** (část **mobilní služby**) 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** (část **mobilní služby**) 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 veřejně dostupné 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 jednoho (1) měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;
- 16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).
- 16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **službu** (část **mobilní služby**), přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za **službu** (části **mobilní služby**).
- 16.4.6 V případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3**.
- 16.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo určitou nebo jednotlivou **službu (Specifikaci služby)** na dobu

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- neurčitou nebo určitou z jakéhokoliv 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 **vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu** (část **mobilní služby**) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi, účastníkovi v případě:
- 16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** (části **mobilní služby**) nebo při samotném zřízení **služby** zjistí, že příslušnou **službu** (část **mobilní služby**) nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 16.6.2 že při zřízení **služby** (části **mobilní služby**), provádění změny **služby** (části **mobilní služby**) nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytne dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se **smlouvou**;
- 16.6.3 že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** (části **mobilní služby**) požadovanou **účastníkem**;
- 16.6.4 v případě výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby (části mobilní služby) dle 16.6.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit poskytovateli úhradu, jejíž 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: a) **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 čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na 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**; b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**. Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na **kontaktním centru poskytovatele**.
- 16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora, v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší službu předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavení předvolby operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo **služby WLR** podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **služby** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě**, resp. **Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného **poskytovatele**, která je nezbytná pro poskytování služby **poskytovatelem**. Ukončení jednotlivé **služby** dle předchozí věty se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení **služby** formou výpovědi ze strany **účastníka** dle bodu 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **účastníkovi** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, nebo **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.9 **Smlouva** nebo jednotlivá **služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran. I v případě dohody o ukončení smlouvy a/nebo služby (Specifikace služby) uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, nebo při nedodržení minimální doby užívání služby u příslušné služby, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit poskytovateli úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 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** pozbuje platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. **Poskytovatel** je rovněž oprávněn odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností v případě, že 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** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** před zřízením nebo provedením změny **služby** z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby poskytovatelem** dle 16.4 nebo dle 16.6.2, a to před zřízením nebo provedením změny **služby**.
- 16.13 Při ukončení **smlouvy** je **účastník** povinen vrátit **poskytovateli** bez zbytečného prodloužení 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 doručenu 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 Za písemné právní úkony **poskytovatele** se považují i právní úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.
- 17.3 Doručení je účinné i tehdy, když se **účastník** na zaslání adresy, kterou uvedl ve **smlouvě**, nezdržuje. To však neplatí, pokud **poskytovatel** písemnost doručoval na zaslání adresu, o které **účastník poskytovateli** oznámil, že není aktuální.
- 17.4 Doručuje-li se prostřednictvím **veřejné komunikační sítě** (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu **účastníka** (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax) a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo **účastníka** nebo na jeho emailovou adresu.
- 17.5 Odepře-li **účastník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 17.6 Výpověď **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka** musí být učiněna písemnou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsána **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 obdobně i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka**.
- 18 **Odpovědnost za újmu a náhrada způsobené újmou**
- 18.1 **Poskytovatel** odpovídá pouze za **předvídatelnou újmu** vzniklou prokazatelně **účastníkovi** zavinením **poskytovatele**, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 18.3, kdy **poskytovatel** není povinen hradit **účastníkovi (uživateli)** vzniklou **újmou**. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečně vyšší.
- 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 určité náhrady za **újmu** uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel účastníkovi** bezplatně **službu** ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada **újmy** poskytnuta po skončení platnosti **smlouvy**, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 18.3 V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí **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 **předvídatelnou újmu** prokazatelně vzniklou **poskytovateli** zavinením **účastníka**, nebo za **újmu** způsobenou **poskytovateli** třetí osobou, které **účastník** umožnil tuto **újmu** způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmou v prokázané skutečné výši.

- 18.5 Účastník odpovídá za újmou, 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 újmou 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 újmou dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí účastník náhradu újmou v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 18.8 Pro účely zákona č. 513/1991 Sb. se újmou dle tohoto článku (popř. dle jiných článků tohoto dokumentu) rozumí škoda.

19 Společná a závěrečná ustanovení

- 19.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. 1. 2014, nedohodnou-li se poskytovatel s účastníkem výslovně jinak, nebo zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) pro ostatní účastníky, v jejich platném znění.
- 19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydání rozhodčího nález je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do třiceti (30) dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 19.3 Za písemně 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, není-li v tomto dokumentu nebo jinde ve smlouvě výslovně uvedeno jinak. Za písemně se považují i právní úkony učiněné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele při splnění podmínek stanovených pro takové právní úkony ve smlouvě.
- 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
- 19.4.3 Smlouva (kmenový list);
- 19.4.4 zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby;
- 19.4.5 Ceník služeb;
- 19.4.6 Obchodní podmínky Platebních služeb
- 19.4.7 Popis služby (Popis služby SLA);
- 19.4.8 Provozní podmínky;
- 19.4.9 Reklamační řád;
- 19.4.10 Všeobecné podmínky.
- 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 poskytovatele a účastníka (uživatele) závazné.
- 19.7 Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Reklamační řád poskytovatele, popř. další smluvní dokumenty, jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.gts.cz.
- 19.8 Platná znění dokumentů uvedených v bodu 19.4 v českém jazyce mají přednost před ostatními jazykovými variantami uvedených dokumentů, jestliže se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.
- 19.9 Tyto Všeobecné podmínky (obecná část i zvláštní části) nabývají platnosti a účinnosti dnem:
- a) 1. února 2014 pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. lednem 2014,
- b) 1. ledna 2014 pro ostatní účastníky.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ (Zvláštní část Všeobecných podmínek)

ČÁST A - MOBILNÍ SLUŽBY

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Není-li v této zvláštní části Všeobecných podmínek stanoveno výslovně jinak, platí pro mobilní služby i veškeré podmínky stanovené v obecné části Všeobecných podmínek. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí Všeobecných podmínek mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.
- 1.2 Za účelem vyloučení jakýchkoli pochybností se službou v případě mobilních služeb rozumí veškeré SIM karty zahrnuté do jedné Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“. Jednotlivé SIM karty jsou pouze

jednotlivé části jedné mobilní služby definované příslušnou Specifikací služby (část mobilní služby).

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY NA MOBILNÍ SLUŽBY, JEJÍ ZMĚNY A UKONČENÍ

- 2.1 Neprodleně po uzavření smlouvy nebo Specifikace služby (včetně její přílohy „Konfigurace SIM karet“) na poskytování mobilních služeb prostřednictvím mobilní sítě nebo po objednání SIM karty prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele vydá poskytovatel, autorizovaný partner nebo obchodní zástupce poskytovatele účastníkovi SIM kartu, případně ji zašle na kontaktní adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.
- 2.2 Specifikace služby „Konfigurace SIM karet“ může existovat v písemné podobě nebo může být nahrazena zadáním konfigurace SIM karet účastníkem prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele a akceptované poskytovatelem.
- 2.3 Změny týkající se SIM karet lze uskutečnit kromě uzavření změnové Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“ též na základě žádosti účastníka provedené prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele a akceptované poskytovatelem dle podmínek stanovených pro provedení takové změny ve smlouvě. Snižování/zvyšování počtu SIM karet je považováno za změnu mobilní služby (změna Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“), nikoliv zřízení/zrušení mobilní služby (resp. nikoliv ukončení/uzavření nové Specifikace služby).
- 2.4 Specifikace služby je uzavírána na dobu určitou, není-li výslovně v příslušné Specifikaci služby sjednáno jinak. Je-li Specifikace služby sjednána na dobu určitou, a pokud ani jedna ze smluvních stran nevyjádří nejpozději 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání Specifikace služby písemně svou vůli tuto Specifikaci služby uplynutím stanovené doby ukončit, tak se tato Specifikace služby automaticky prodlužuje (přechází) na dobu neurčitou s možností jejího ukončení písemnou výpovědí bez udání důvodu v souladu s body 16.2.3 a 16.5 Všeobecných podmínek.
- 2.5 Specifikace služby nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením mobilní služby, tzn., že doba trvání Specifikace služby uzavřené na dobu určitou, popř. minimální doba užívání služby u Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou, začíná běžet dnem zřízení mobilní služby, přičemž mobilní služba je zřízena aktivací první SIM karty na základě uzavřené Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“.
- 2.6 V případě Specifikace služby uzavřené na dobu určitou nepatí pro tento smluvní vztah ujednání o ukončení služby (Specifikace služby) z důvodů přenesení telefonního čísla od poskytovatele upravené v bodu 16.8 Všeobecných podmínek, protože v takovém případě může k přenesení telefonního čísla od poskytovatele dojít nejdříve až ke dni uplynutí doby určité, nedojde-li v souladu s příslušným ujednáním mezi smluvními stranami k automatickému prodloužení Specifikace služby na dobu neurčitou, kdy následně k přenesení telefonního čísla může dojít až ke dni řádného ukončení příslušné Specifikace služby (části mobilní služby), zejména na základě písemné výpovědi účastníka v souladu s příslušnými ustanoveními této smlouvy, zejména však v souladu s příslušnými ustanoveními Všeobecných podmínek.
- 2.7 Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy platí v plném rozsahu i po ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu pro veškeré Specifikace služby, jejichž sjednaná doba trvání a/nebo minimální doba užívání služby přesahuje dobu trvání ukončované smlouvy (resp. veškeré Specifikace služby, u nichž má dojít k uplynutí doby trvání a/nebo minimální doby užívání po ukončení smlouvy). Veškeré Specifikace služby zůstávají v platnosti i po ukončení smlouvy, přičemž se na ně vztahují práva a povinnosti stanovená příslušnou smlouvou i po jejím ukončení. Specifikace služby, které zůstávají v platnosti i po ukončení smlouvy, budou ukončeny uplynutím jejich sjednané doby trvání a/nebo uplynutím jejich sjednané minimální doby užívání služby bez nutnosti jakéhokoli dalšího právního úkonu, zejména však bez nutnosti doručení oznámení o ukončení Specifikace služby či doručení výpovědi příslušné Specifikace služby, pokud nedojde k jejímu ukončení z jiných důvodů před uplynutím doby určité nebo minimální doby užívání služby (např. okamžitá výpověď z důvodů porušení smluvních podmínek). Sjednaná doba určitá trvání Specifikace služby se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování mobilních služeb z důvodů na straně účastníka. Uhrazení důležitých peněžitých závazků účastníkem v průběhu přerušování poskytování mobilních služeb nemá na výše uvedené prodloužení vliv.
- 2.8 Specifikaci služby uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou je účastník oprávněn písemně vypovědět v souladu s bodem 16.2.3.
- 2.9 Poskytování mobilní služby je ukončeno deaktivací poslední SIM karty dle Specifikace služby a její přílohy „Konfigurace SIM karet“.
- 2.10 Část mobilní služby lze pouze změnit (snižít/zvýšit počet SIM karet) na základě dohody smluvních stran nebo přenesením telefonního čísla od poskytovatele ke dni uplynutí sjednané doby trvání příslušné Specifikace služby (uzavřené na dobu určitou), popř. u Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou po uplynutí sjednané výpovědní lhůty, která je v tomto případě pro část mobilní služby totožná s výpovědní lhůtou pro službu (Specifikaci služby).

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

3. PRÁVA A ZÁVAZKY ÚČASTNÍKA

- 3.1 **Účastník** je povinen sdělovat při komunikaci s **poskytovatelem** identifikační údaje potřebné k ověření **účastníka** podle pravidel stanovených **poskytovatelem**.
- 3.2 **Účastník** je povinen užívat **mobilní služby** prostřednictvím **mobilní sítě** pouze prostřednictvím SIM karty, kterou mu poskytl **poskytovatel**.
- 3.3 **Účastník** není oprávněn bez souhlasu **poskytovatele** žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních **poskytovatele** a ani jej kopírovat.
- 3.4 **Účastník** není oprávněn bez písemného souhlasu **poskytovatele** připojovat do **mobilní sítě** prostřednictvím SIM karty taková koncová zařízení, která slouží ke koncentraci provozu z více dalších koncových zařízení (např. pobočková ústředna, GSM brána) či prostřednictvím takových zařízení směřovat provoz do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** a/nebo **provozovatele mobilní sítě** bez odpovídající smlouvy o propojení. Porušení tohoto ustanovení je zneužitím **mobilních služeb** a **účastníkovi** vzniká povinnost zaplatit **poskytovateli** smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každou SIM kartu, kterou měl **účastník** aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno v případě porušení tohoto závazku v **mobilní síti**. Porušení tohoto ustanovení je rovněž důvodem pro omezení aktivního užívání **služby** nebo SIM karty **poskytovatelem**, popř. důvodem pro ukončení **smlouvy** nebo **Specifikace služby** (části **mobilní služby**) **poskytovatelem** dle bodu 16.4.1.
- 3.5 **Účastník** není oprávněn zasílat ostatním **účastníkům** zprávy, jež obsahují nevyžádanou reklamu, nebo jež lze z jiných důvodů považovat za obtěžující. Porušení tohoto závazku je zneužitím **mobilních služeb**, které může být důvodem pro omezení aktivního užívání **služby** nebo SIM karty **poskytovatelem**, popř. důvodem pro ukončení **smlouvy** nebo **Specifikace služby** (části **mobilní služby**) **poskytovatelem** dle bodu 16.4.1.

4. PRÁVA A ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

- 4.1 **Poskytovatel** je povinen oznámit **účastníkovi** veškeré informace o bezpečnostních kódech nezbytných k užívání **mobilních služeb**, zejména o kódech PIN a PUK.
- 4.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit poskytování **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) na dobu nezbytně nutnou k realizaci opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných správním či soudním orgánem.
- 4.3 **Poskytovatel** je oprávněn provést změnu nastavení **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) poskytováných **účastníkovi** včetně nastavení SIM karty i bez souhlasu **účastníka** za předpokladu, že toto opatření je ve prospěch **účastníka**, nebo je nutné k řádnému poskytování **mobilních služeb**. Tuto změnu lze provést i na dálku, bez fyzické přítomnosti pracovníka **poskytovatele**.
- 4.4 **Poskytovatel** je oprávněn jednat jako s **účastníkem** s každým, kdo splní podmínky identifikace a neprovést žádný úkon, pokud se **účastník** neidentifikuje řádným způsobem nebo při důvodném podezření na zneužití identifikačních prostředků.
- 4.5 **Poskytovatel** je povinen sdělovat **účastníkovi** nebo jeho zástupci informace o **mobilních službách** (částech **mobilní služby**) poskytováných **účastníkovi**, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod.
- 4.6 **Poskytovatel** je oprávněn poskytovat různým **účastníkům** různé ceny, nabídky, kvalitu služeb a úroveň péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, jako je například objem využívaných **mobilních služeb** (včetně ve spojení s ostatními **službami**), počet **smluv** nebo **Specifikací služeb** či délka jejich trvání. **Poskytovatel** je oprávněn za úplatu poskytnout vyšší úroveň péče i těm **účastníkům**, kteří nespĺňují stanovená objektivní kritéria.
- 4.7 **Poskytovatel** neručí za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet. **Poskytovatel** neodpovídá za plnění třetích stran.
- 4.8 SIM karta zůstává po celou dobu trvání **smlouvy** nebo **Specifikace služby** ve vlastnictví **provozovatele mobilní sítě**. Za data uložená **účastníkem** na SIM kartě však **provozovatel mobilní sítě** ani **poskytovatel** nenesou žádnou odpovědnost.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY MOBILNÍCH SLUŽEB

- 5.1 Ceny za **mobilní služby** (části **mobilní služby**) a související **služby** poskytované prostřednictvím **mobilní sítě** se začínají účtovat dnem aktivace SIM karty či zvolené **služby** (části **mobilní služby**).
- 5.2 Ceny za **mobilní služby** třetích stran jsou **účastníkovi** účtovány dle podmínek stanovených pro příslušnou **mobilní službu** třetí strany. Ceny za ostatní **služby**, které je **poskytovatel** oprávněn poskytovat, např. platební **služby**, se řídí ustanoveními speciálních podmínek pro danou službu.
- 5.3 Pokud některou z **mobilních služeb** (část **mobilní služby**) či jiných služeb, popř. i část služeb, poskytnutých **účastníkovi** není možno **účastníkovi** vyúčtovat ve vyúčtování za účtovací období, v němž byla **mobilní služba** či jiná služba poskytnuta, bude tato zohledněna v nejbližším možném

následujícím vyúčtování, a to i po ukončení **smlouvy** nebo příslušné **Specifikace služby** (ukončení části **mobilní služby**).

6. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB

- 6.1 **Účastník** souhlasí, že prokazatelným upozorněním na nezaplacení ceny ve lhůtě splatnosti vyúčtování s uvedením náhradní lhůty k plnění je též SMS nebo e-mail.
- 6.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování **mobilních služeb** (části **mobilní služby**) včetně dalších služeb **účastníkovi** vedle případů uvedených jinde v těchto **Všeobecných podmínkách** (zejména v článku 10 obecné části) v následujících případech:
 - a) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity **mobilní sítě** v důsledku poškození nebo zničení **komunikačního zařízení**,
 - b) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu,
 - c) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- 6.3 V případě, že na některé ze SIM karet nebo v rámci využívání některé ze **služeb** poskytovaných prostřednictvím **mobilní sítě** dojde k neobvykle vysokému provozu nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na služby s přidanou hodnotou (mimo jiné i audiotextová čísla nebo **platební služby**), provoz v roamingu), ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo, je **poskytovatel** oprávněn **účastníkovi** přerušit poskytování **mobilních služeb** či jiných služeb. **Poskytovatel** informuje **účastníka** o tom, že tohoto svého práva využil SMS zprávou, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování **mobilních služeb** či jiných služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované **mobilní** či jiné **služby účastníka** než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu.

7. FUP (FAIR USAGE POLICY – PRAVIDLA FÉROVÉHO UŽÍVÁNÍ) PRO MOBILNÍ SLUŽBY

Zde uvedená pravidla jsou platná pro **mobilní služby** (části **mobilní služby**) zpoplatněné paušální měsíční částkou: **Účastník** se zavazuje užívat **mobilní služby** výhradně pro vlastní potřebu. **Mobilní služby** nesmějí být užívány pro telemarketing, call centrum ani pro velkoobchodní terminál a/nebo tranzit telekomunikačního provozu nebo jiný přepravek. Generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobných zařízení, jakož i jiné nadměrné zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím koncových zařízení typu pobočková ústředna či GSM brána, je zakázáno. Užívání **mobilní služby** v rozporu s předchozími ustanoveními je považováno za zneužití **mobilní služby**. V případě zneužití **mobilní služby** (části **mobilní služby**) má **poskytovatel** právo omezit nebo přerušit aktivní užívání **mobilní služby** (části **mobilní služby**), ukončit účtování **mobilní služby** (části **mobilní služby**) paušální měsíční částkou a zahájit účtování **mobilní služby** (část **mobilní služby**) po minutách dle sjednaného platného **ceníku služeb**, a to s okamžitou účinností od oznámení **poskytovatelem**, popř. vyúčtovat **účastníkovi** dále uvedenou smluvní pokutu.

8. SMLUVNÍ POKUTY A FINANČNÍ VYPOŘÁDÁNÍ

- 8.1 Poruší-li **účastník** kteroukoliv povinnost stanovenou v obecné části **Všeobecných podmínek** v bodech 5.2.1 až 5.2.5, 5.2.11 až 5.2.14, 5.2.21 až 5.2.24 nebo uskuteční činnost uvedenou v bodu 16.4.1 nebo poruší-li **účastník** kteroukoliv povinnost stanovenou v této části A zvláštní části **Všeobecných podmínek** (popř. poruší-li **účastník** povinnost stanovenou jinde ve **smlouvě**, u níž je v případě jejího porušení **poskytovatel** oprávněn ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby**, nebo nezplatí-li **účastník** řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo existují-li u **účastníka** nejméně tři nezaplacené vyúčtování ceny nebo je-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči **poskytovateli** déle než 3 měsíce, je **poskytovatel** oprávněn **účastníkovi** vyúčtovat smluvní pokutu, jejíž výše činí součet: a) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz; a/nebo b) 20 % součtu a cen minimálního plnění; a to vždy za (i započaté) období ode dne omezení aktivního užívání **mobilní služby** a/nebo ukončení **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** (části **mobilní služby**) ze strany **poskytovatele** z důvodů porušení povinnosti **účastníkem** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** nebo do konce minimální doby užívání **mobilní služby** sjednané u ukončovaných **mobilních služeb**. Rozhodující je pravidelná měsíční cena, minimální cena za provoz a/nebo cena minimálního plnění stanovená v příslušném platném v **Ceníku služeb**, popř. sjednaná jinde ve **smlouvě**. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě **smluv** uzavřených na dobu neurčitou, ve které není sjednána minimální doba užívání **služby**, popř. u kterých minimální doba užívání **služby** již uběhla. Cena minimálního plnění se vztahuje ke **Specifikaci služby**, nikoliv na jednotlivé SIM karty, tzn., že na výši ceny minimálního plnění nemá vliv zvyšování/snižování počtu SIM karet u jednotlivé **mobilní služby** (u jednotlivé **Specifikace služby**).
- 8.2 Pokud **účastník** poruší závazek dodržovat sjednané minimální měsíční plnění, vzniká mu povinnost doplatit **poskytovateli** rozdílné skutečné vyúčtovacími cenami za **služby** zahrnuté do minimálního měsíčního plnění a smluvně dohodnutou výši minimálního měsíčního plnění (popř.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

účastníkovi bude vyúčtována částka rovnající se minimálnímu plnění namísto cen za skutečně poskytnuté služby) podle příslušných ustanovení smlouvy, zejména však v souladu se Specifikací služby či Ceníkem služeb.

8.3 Pokud účastník poruší zákaz stanovený v bodu 5.2.16 (obecné části Všeobecných podmínek) a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro mobilní služby (čl. 7 této části A zvláštní části Všeobecných podmínek), jedná se o zneužití mobilních služeb, přičemž účastníkovi v této souvislosti vzniká povinnost zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každou SIM kartu, u které došlo k porušení tohoto zákazu stanoveného v bodu 5.2.16 (obecné části Všeobecných podmínek) a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro mobilní služby (čl. 7 této části A zvláštní části Všeobecných podmínek). Porušení tohoto zákazu stanoveného v bodu 5.2.16 (obecné části Všeobecných podmínek) a/nebo FUP – pravidla férového užívání pro mobilní služby (čl. 7 této části A zvláštní části Všeobecných podmínek) je rovněž důvodem pro omezení aktivního užívání služby nebo SIM karty poskytovatelem, popř. důvodem pro ukončení smlouvy nebo Specifikace služby (části mobilní služby) poskytovatelem dle bodu 16.4.1 (obecné části Všeobecných podmínek).

8.4 Poskyvatel je oprávněn smluvní pokuty vyúčtovat v samostatném vyúčtování nebo ve vyúčtování společně s mobilními službami. V takovém případě oddělí smluvní pokuty od ostatních účtovaných částek. Smluvní pokuty se účastník zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprůstuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody nebo právo poskytovatele na odstoupení (výpověď s okamžitou účinností) od smlouvy a/nebo Specifikace služby není nárokem poskytovatele na smluvní pokutu, uplatněním či zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

9. OPATŘENÍ PROTI ZNEUŽITÍ MOBILNÍCH SLUŽEB

9.1 Účastník se zavazuje po zjištění ztráty, odcizení či zneužití SIM karty nebo služby (části mobilní služby) poskytované prostřednictvím mobilní sítě neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele, který nepozději do čtyř hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služby (části mobilní služby) poskytované prostřednictvím mobilní sítě. Totéž platí v případě podezření účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

9.2 Účastník se zavazuje přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, zejména všech hesel, PIN a PUK, prostřednictvím kterých poskyvatel poskytuje účastníkovi mobilní služby (část mobilní služby), či jakýchkoliv jiných bezpečnostních kódů. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení se účastník zavazuje heslo či bezpečnostní kód neprodleně změnit.

9.3 V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty či prozrazení PUK kódu, vydá poskyvatel účastníkovi novou SIM kartu za cenu a podmínek stanovených v Ceníku služeb.

9.4 Není-li ve smlouvě, nebo v Popisu služby stanoveno jinak, odpovídá za úhradu zneužitých mobilních služeb účastník, a to až do uplynutí 5 hodin od okamžiku, kdy toto oznámil poskytovateli. Totéž platí v případě zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

10. ZMĚNA SMLOUVY, SPECIFIKACE SLUŽBY NEBO PARAMETRŮ SLUŽBY

10.10 změna smlouvy nebo Specifikace služby, popř. její přílohy „Konfigurace SIM karet“, nebo o změnu parametrů mobilních služeb (části mobilní služby) může účastník požádat prostřednictvím kontaktního centra, webového rozhraní (portálu) poskytovatele nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek poskytovatele. Poskyvatel je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z technických důvodů, z důvodu účastníkova dluhu, při omezení či přerušení poskytování mobilních služeb nebo v průběhu výpovědní lhůty apod. Za změny smlouvy nebo Specifikace služby, popř. její přílohy „Konfigurace SIM karet“, nebo za změny parametrů mobilních služeb (části mobilní služby) prováděné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele, jakož i za jiné úkony prováděné po přihlášení do tohoto portálu, nese plnou odpovědnost účastník. Podrobné podmínky a pravidla týkající se přístupu a práce ve webovém rozhraní (portálu) poskytovatele mohou být upraveny v příslušném dokumentu, se kterým bude účastník seznámen; účastník se zavazuje dodržovat stanovené podmínky a pravidla pro přístup a práce ve webovém rozhraní (portálu) poskytovatele.

10.2 změna smlouvy nebo Specifikace služby, popř. změna její přílohy „Konfigurace SIM karet“, nebo změna parametrů mobilních služeb (části mobilní služby), bude potvrzena ze strany poskytovatele provedením požadované změny, písemně nebo jakýmkoliv jiným vhodným způsobem, např. emailem nebo prostřednictvím webového rozhraní (portálu) poskytovatele.

11. ÚDRŽBA SÍTĚ, POKRYTÍ SIGNÁLEM

11.1 Poskyvatel nebo provozovatel mobilní sítě je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu mobilní sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti mobilních služeb (části mobilní služby). O tomto opatření bude poskyvatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto účastníky předem zjistit.

11.2 Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování služeb prostřednictvím mobilní sítě jsou graficky znázorněny v orientační, pravidelně aktualizované mapě na www.gts.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení poskyvatel nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem účastník vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně poskytovatele. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo účastníka odstoupit (výpovědět) od smlouvy nebo Specifikace služby.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

12.1 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, poskyvatel účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou, odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo zneužitím mobilních služeb (části mobilní služby) poskytovaných v mobilní síti, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, jednáním v rozporu se smlouvou, Specifikací služby, Podmínkami poskytování platebních služeb, dalšími smluvními dokumenty, podmínkami dalších služeb či právními předpisy, uvedením nesprávných údajů, například adres, nevyčerpáním volných jednotek, vadným poskytnutím a/nebo neposkytnutím (přerušením) poskytování mobilní služby (části mobilní služby), a to včetně služeb poskytovaných třetími stranami.

12.2 Poskyvatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikne v souvislosti s neobvykle vysokým provozem nebo s neobvyklým typem provozu u mobilních služeb, resp. v souvislosti s tím, že poskyvatel ne/přeruší z tohoto důvodu poskytování mobilních služeb či jiných (platebních) služeb.

13. ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

13.1 Poskyvatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny mobilních služeb (části mobilní služby), případně ukončit poskytování stávajících mobilních služeb (části mobilní služby) z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, z kvalitnější sítě, vývoje nových technologií apod. Mobilní služby (části mobilní služby), jejichž poskytování má být ukončeno, se poskyvatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, jeli to technicky a ekonomicky přiměřené.

ČÁST B - ICT SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Není-li v této zvláštní části těchto Všeobecných podmínek stanoveno výslovně jinak, platí pro ICT služby i veškeré podmínky stanovené v obecné části Všeobecných podmínek. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí Všeobecných podmínek mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.

1.2 Tato část B zvláštní části Všeobecných podmínek platí pro Specifikace služby, jejichž předmětem je zřízení a poskytování ICT služby, které vstoupí v platnost po 31. květnu 2013.

2. UZAVŘENÍ, DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SPECIFIKACE SLUŽBY

2.1 Specifikace služby je uzavírána na dobu určitou, není-li výslovně v příslušné Specifikaci služby sjednáno jinak. Je-li Specifikace služby sjednána na dobu určitou, a pokud ani jedna ze smluvních stran nevyjádří nejpozději 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání Specifikace služby písemně svou vůli tuto Specifikaci služby uplynutím stanovené doby ukončit, tak se tato Specifikace služby automaticky prodlužuje se (předchází) na dobu neurčitou s možností jejího ukončení písemnou výpovědí bez udání důvodu v souladu s body 16.2.3 a 16.5 Všeobecných podmínek.

2.2 Specifikace služby nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením ICT služby, tzn., že sjednaná doba určitá trvání Specifikace služby uzavřené na dobu určitou, popř. minimální doba užívání služby u Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou, začíná běžet dnem zřízení ICT služby.

2.3 Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy platí v plném rozsahu i po ukončení smlouvy z jakéhokoliv důvodu pro veškeré Specifikace služby, jejichž sjednaná doba trvání a/nebo minimální doba užívání služby přesahuje dobu trvání ukončované smlouvy (resp. veškeré Specifikace služby, u nichž má dojít k uplynutí doby trvání a/nebo minimální doby užívání po ukončení smlouvy). Veškeré Specifikace služby zůstávají v platnosti i po ukončení smlouvy, přičemž se na ně vztahují práva a povinnosti stanovená příslušnou smlouvou i po jejím ukončení. Specifikace služby, které zůstávají v platnosti i po ukončení smlouvy, budou ukončeny uplynutím jejich sjednané doby trvání a/nebo uplynutím jejich sjednané minimální doby užívání služby bez nutnosti jakéhokoliv dalšího právního úkonu, zejména však bez nutnosti doručení oznámení o ukončení Specifikace služby či doručení výpovědi příslušné Specifikace služby, pokud nedojde k jejímu ukončení z jiných důvodů před uplynutím doby určité nebo před uplynutím minimální doby užívání služby (např. okamžitá výpověď z důvodů porušení smluvních podmínek). Sjednaná doba určitá trvání Specifikace služby se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování ICT služeb z důvodů na straně účastníka. Uhrazení dlužných peněžitých závazků

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

účastníkem v době přerušení poskytování ICT služeb nemá na výše uvedenou prodloužení vliv.

2.4 Specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou je účastník oprávněn písemně vypovědět až k okamžiku uplynutí sjednané doby určité.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

3.1 Poskytovatel je oprávněn poskytovat různým účastníkům různé ceny, nabídky, kvalitu ICT služeb a úroveň péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, jako je například objem využívaných ICT služeb (včetně ve spojení s ostatními službami), počet smluv nebo Specifikací služeb či délka jejich trvání. Poskytovatel je oprávněn za úplatu poskytnout vyšší úroveň péče i těm účastníkům, kteří nesplňují stanovená objektivní kritéria.

3.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi, uživateli a/nebo třetím osobám vznikne v důsledku/v souvislosti s neposkytnutím (přerušením) a/nebo vadným poskytnutím kterékoli ICT služby dle smlouvy a příslušné Specifikace služby včetně případné ztráty dat (škody na datech) účastníka, uživatele a/nebo třetích osob, ledaže by se jednalo o škodu způsobenou úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí poskytovatele. Odpovědnost poskytovatele za škodu, která účastníkovi a/nebo uživateli vznikne jiným způsobem, se řídí příslušnými ustanoveními obecné části těchto Všeobecných podmínek.

3.3 Pro poskytování ICT služeb neplatí následující body obecné části Všeobecných podmínek: 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, články 11, 12 a 13.

4. ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK

4.1 Poskytovatel je povinen informovat účastníka nejméně 14 kalendářních dnů předem o změnách smluvních podmínek týkajících se služeb ICT, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceniku služeb, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na kontaktní osobu účastníka nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zasilací adresu účastníka.

4.2 V případě změny smluvních podmínek týkajících se ICT služeb, kdy dochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy vedoucích k podstatnému zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn vypovědět jednotlivou dotčenou ICT službu (Specifikaci služby ICT), jejímž předmětem je poskytování ICT služby bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, týkající se ICT služeb, kdy změny podstatných náležitostí smlouvy vedou ke zhoršení postavení účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět jednotlivou dotčenou ICT službu (Specifikaci služby ICT) bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek (smlouvy) na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí soudního nebo správního orgánu. Účastník není oprávněn z důvodů změny jakýchkoli smluvních podmínek ICT služeb ukončit celou smlouvu, ale pouze příslušnou dotčenou Specifikaci služby ICT.

4.3 Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy nedochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy vedoucích ke zhoršení postavení účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka.

4.4 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně jednostranně navýšit ceny za poskytované ICT služby o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Tuto skutečnost je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději do 31. března příslušného kalendářního roku. Toto navýšení nelze využít pro ceny za spotřebovanou elektrickou energii, které jsou účastníkovi účtovány samostatně (tzn., která není zahrnuta do pravidelných měsíčních cen) u některých ICT služeb.

4.5 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednou ročně jednostranně navýšit cenu za spotřebovanou elektrickou energii, která je účtována samostatně (tzn., která není zahrnuta do pravidelných měsíčních cen) u některých ICT služeb, jestliže dojde ke zvýšení ceny elektrické energie o 2 % a více u dodavatele elektrické energie, se kterým má poskytovatel smlouvu o odběru elektrické energie, a/nebo v průměru u tří největších dodavatelů na trhu elektrické energie v České republice.

4.6 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu software licencí poskytnutých účastníkovi v rámci ICT služeb v případě, že dodavatel tohoto software zvýší cenu příslušné software licence poskytovateli.

4.7 Účinnost navýšení ceny za poskytované ICT služby, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za software licenci stanoví poskytovatel ve svém oznámení účastníkovi s tím, že mezi doručením takového oznámení účastníkovi a účinností takového navýšení musí být minimálně doba 1 měsíce. Poskytovatel je povinen o tomto navýšení ceny za poskytované ICT služby, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za software licenci informovat účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na kontaktní osobu účastníka nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zasilací adresu účastníka. Zde

uvedené jednostranně navýšení ceny za poskytované ICT služby, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za software licenci není považováno za podstatnou náležitost smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, tzn., že z tohoto důvodu není účastník oprávněn ukončit dotčenou ICT službu (Specifikaci služby ICT) bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek.

4.8 Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny ICT služeb, případně ukončit poskytované stávající ICT služby z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. ICT služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

5. PORUŠENÍ SMLUVNÍCH PODMÍNEK

5.1 Poruší-li účastník kteroukoliv povinnost stanovenou v obecné části Všeobecných podmínek v bodech 5.2.1 až 5.2.5, 5.2.11 až 5.2.14, 5.2.21 až 5.2.24 nebo skutečnou činnost uvedenou v bodu 16.4.1 nebo poruší-li účastník kteroukoliv povinnost stanovenou v této části B zvláštní části Všeobecných podmínek (popř. poruší-li účastník povinnost stanovenou jinde ve smlouvě, u níž je v případě jejího porušení poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu a/nebo Specifikaci služby, nebo nezaplátí-li účastník řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo existují-li u účastníka nejméně tři nezaplacené vyúčtování ceny nebo je-li v prodlení s úhradou jakéhokoli svého peněžitého závazku vůči poskytovateli déle než 3 měsíce, je poskytovatel oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu, jejíž výše činí součet: a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a cen minimálního plnění za (i započaté) období ode dne omezení aktivního užívání služby a/nebo ukončení smlouvy a/nebo příslušné Specifikace služby ze strany poskytovatele z důvodu porušení povinnosti účastníkem do konce sjednané doby trvání smlouvy a/nebo příslušné Specifikace služby nebo do konce minimální doby užívání služby sjednané u ukončovaných služeb. Rozhodující je pravidelná měsíční cena, minimální cena za provoz a/nebo cena minimálního plnění stanovená v příslušném platném v Ceniku služeb, popř. sjednaná jinde ve smlouvě. Nelze-li výši smluvní pokuty stanovit podle předchozí věty, platí, že smluvní pokuta je stanovena ve výši 10.000,- Kč za každou jednotlivou ukončovanou službu, u níž došlo k porušení povinnosti účastníkem a za každé i započaté zúčtovací období ode dne omezení aktivního užívání služby a/nebo ukončení smlouvy a/nebo příslušné Specifikace služby ze strany poskytovatele do konce sjednané doby trvání smlouvy a/nebo příslušné Specifikace služby nebo do konce minimální doby užívání služby sjednané u ukončovaných služeb. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě smluv uzavřených na dobu neurčitou, ve které není sjednána minimální doba užívání služby, popř. u kterých minimální doba užívání služby již uběhla.

5.2 Poskytovatel je oprávněn smluvní pokuty vyúčtovat v samostatném vyúčtování nebo ve vyúčtování společně s ICT službami. V takovém případě oddělí smluvní pokuty od ostatních účtovávaných částek. Smluvní pokuty se účastník zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody nebo právo poskytovatele na odstoupení (vypověď s okamžitou účinností) od smlouvy a/nebo Specifikace služby není nárokem poskytovatele na smluvní pokutu, uplatněním či zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

6. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ ICT SLUŽBY

6.1 Poskytovatel je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat software instalovaný na komponentech ICT služby, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality ICT služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasné pozastavit poskytování ICT služby za podmínek uvedených ve smlouvě v souvislosti s plánovanou údržbou.

6.2 Účastník odpovídá za činnost, které prostřednictvím ICT služby uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware a software v rámci ICT služby. Účastník se zavazuje, že nebude prostřednictvím ICT služby provádět činnosti (ICT služby poskytovatele nezneužije k přenosům informací), které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami smlouvy.

6.3 Účastník se zavazuje, že prostřednictvím ICT služeb nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy. Účastník se rovněž zavazuje, že bude využívat pouze zákonně pořízený a licencovaný software.

6.4 Účastník není oprávněn využívat ICT služeb poskytovatele k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), užívat ICT služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/slужby nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na jiné servery/slужby a další zařízení (DoS), šířil viry, wormy, trojany, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres. Účastník také výslovně prohlašuje, že nebude prostřednictvím ICT služeb provozovat veřejně dostupný software pro sdílení dat typu P2P ani sdílet data v rámci P2P sítí.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

6.5 **Účastník** nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci **ICT služby** včetně datových přenosů. **Účastník** rovněž odpovídá za veškeré činnosti, které prostřednictvím **ICT služeb** či v rámci užívání **ICT služeb** uskuteční. **Účastník** bude chránit své autentizační klíče a bezpečnosti přístupové kódy, které obdržel od **poskytovatele**. Činnosti prováděné s využitím kódů **účastníka** budou považovány za činnosti prováděné **účastníkem** nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž **účastník** plně odpovědný.

6.6 **Poskytovatel** je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti **účastníka** stanovené ve **smlouvě**, zejména však ve **Specifikaci služby**, **Popisu služby** nebo v těchto **Všeobecných podmínkách** nebo porušení zákona, provést kontrolu dat na serveru, kontrolu software, resp. kontrolu užívání **ICT služby** ze strany **účastníka** a dále je zejména oprávněn kdykoliv přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování **ICT služby**, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění **účastníka**, zjistí-li že došlo k porušení zákona, porušení povinností stanovených smlouvou, zejména však **Specifikací služby**, **Popisem služby** nebo těmito **Všeobecnými podmínkami** ze strany **účastníka**. O takovém omezení provozu serveru, resp. pozastavení poskytování **ICT služby** je **poskytovatel** povinen **účastníka** bez prodlení informovat.

7. VLASTNICTVÍ A POUŽÍVÁNÍ SOFTWARE

7.1 **Účastník** je oprávněn instalovat na **ICT službu**, resp. užívat prostřednictvím poskytovatelových **ICT služeb**, pouze legálně nabytý software. **Účastník** je povinen se seznámit s licenčními podmínkami příslušného software a tyto licenční podmínky vždy dodržovat. Za případné porušení licenčních podmínek daného software (dodaného **účastníkem**, **poskytovatelem** nebo třetí osobou) odpovídá vždy **účastník**.

7.2 Pokud software instalovaný **účastníkem** ovlivňuje funkci (řádné poskytování) **ICT služby**, popř. je předpoklad, že software instalovaný **účastníkem** může ovlivnit funkci (řádné poskytování) **ICT služby**, je **účastník** povinen na základě výzvy **poskytovatele** takový software odstranit (deinstalovat), popř. software upravit (např. změnou konfigurace) tak, aby dále takový software neovlivňoval řádné poskytování **ICT služby**. **Poskytovatel** nenese žádnou odpovědnost za poskytování **ICT služby** v případě, že **ICT služba** je ovlivněna software instalovaným (užívaným) **účastníkem**, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které **účastník** umožnil takový software nainstalovat a/nebo užívat. V případě, že **účastník** neodstraní problém software nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku **poskytovatele** na odstranění či změnu software užívaného (instalovaného) v rámci **ICT služby** **účastníkem** či třetí osobou, je **poskytovatel** oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování **ICT služby** **účastníkovi** bez dalšího upozornění.

7.3 V případě **ICT služby** zahrnující profesionální servis (správa **služby**) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.

7.4 Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci **ICT služby** **účastníka** prostřednictvím profesionálního servisu **poskytovatele** (správa **služby**) až poté, co **poskytovatel** ověří dopad softwaru na poskytování **ICT služby** a souhlasí s instalací takového software v rámci **ICT služby**. **Poskytovatel** je oprávněn požadovat po **účastníkovi** úhradu ceny za dodatečnou instalaci software dle počtu hodin skutečně provedené práce (viz. hodinová sazba za provedenou práci v platném **Ceníku Služby**) v případě, že instalace softwaru v rámci **ICT služby** vyžaduje speciální péči a přípravu.

7.5 **Poskytovatel** nenesé vůči **účastníkovi** odpovědnost za dodávku softwaru, který **účastník** potřebuje k využívání **ICT služby** a za jehož instalaci odpovídá **účastník**. Rovněž tak **poskytovatel** nenesé odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost, který je nainstalován na žádost **účastníka**.

7.6 Software vložený do šablony je poskytován „tak jak byl poskytnut dodavatelem software - jak stojí a leží“, bez jakýchkoli výslovných či předpokládaných záruk, mimo jiné záruk vhodnosti pro konkrétní účel.

7.7 **Poskytovatel** nezaručuje a nepřejímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v softwaru.

7.8 **Poskytovatel** neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby **účastníka**, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným software **účastníka**.

7.9 **Poskytovatel** ani jeho dodavatelé v žádném případě nenesou odpovědnost vůči **účastníkovi** nebo **uživatelům** za jakoukoli škodu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využívat.

8. PRÁVNÍ PŘEDPISY

8.1 Poskytování **ICT služeb** se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. Poskytování **ICT služeb** se řídí zejména zákonem č. 89/2012, občanským zákoníkem.

ČÁST C – PŁATEBNÍ SLUŽBY A SLUŽBY TŘETÍCH STRAN

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Není-li v této zvláštní části těchto **Všeobecných podmínek** stanoveno výslovně jinak, platí pro **platební služby** i veškeré podmínky stanovené v obecné části **Všeobecných podmínek**. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí **Všeobecných podmínek** mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.

1.2 Podrobné podmínky poskytování **platebních služeb** upravují Obchodní podmínky **platebních služeb poskytovatele**, jejichž aktuální znění je uvedeno na www.gts.cz. **Účastník** tímto prohlašuje, že se s Obchodními podmínkami **platebních služeb poskytovatele** seznámil a souhlasí s nimi.

1.3 V případě rozporu Obchodních podmínek **platebních služeb** a těchto **Všeobecných podmínek** (obecné i zvláštní části) mají přednost Obchodní podmínky **platebních služeb**.

2. ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK PŁATEBNÍCH SLUŽEB

2.1 **Poskytovatel** je oprávněn kdykoli jednostranně změnit Obchodní podmínky **platebních služeb**, přičemž je povinen informovat **účastníka** nejméně 14 kalendářních dnů předem o změnách těchto Obchodních podmínek **platebních služeb** způsobem, který si **účastník** zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na **kontaktní osobu účastníka** nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zaslací adresu **účastníka**. V případě změny Obchodních podmínek **platebních služeb** není **účastník** oprávněn vypovědět **smlouvu** a/nebo jednotlivou dotčenou **Specifikaci služby** (**službu** nebo **SIM kartu**). Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení **účastníkovi**, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **účastníka**.

3. UZAVŘENÍ A UKONČENÍ SMLOUVY NA POSKYTOVÁNÍ PŁATEBNÍCH SLUŽEB

3.1 **Účastník** bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud se výslovně ve **Specifikaci služby** a/nebo v její příloze „*Konfigurace SIM karet*“ nedohodne s **poskytovatelem** jinak, tak jsou mu současně se zřízením **služby** automaticky aktivovány rovněž **platební služby** s tím, že současně se zřízením **služby** dochází automaticky k uzavření rámcové smlouvy o poskytování **platebních služeb** ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o **platebním styku**, ve znění pozdějších předpisů. Rámcová smlouva o poskytování **platebních služeb** je vždy uzavřena na stejnou dobu jako příslušná **Specifikace služby** s tím, že ukončením příslušné **Specifikace služby** je ukončena i příslušná rámcová smlouva o poskytování **platebních služeb**. **Poskytovatel** společně s **poskytovateli** **služeb** třetích stran tímto informuje **účastníka** o tom, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou **poskytovateli**, který je z tohoto titulu oprávněn k jejich vyúčtování **účastníkovi**, jakož i k případnému následnému vymáhání u příslušného orgánu (zejména správního úřadu nebo soudu) vlastním jménem a na vlastní účet. **Účastník** tímto bere uvedenou informaci na vědomí.

4. PRÁVNÍ PŘEDPISY A ŘEŠENÍ SPORŮ

4.1 Práva a povinnosti smluvních stran týkající se **platebních služeb** se mimo jiné řídí i zákonem č. 284/2009 Sb., o **platebním styku**, ve znění pozdějších předpisů.

4.2 Spory týkající se **platebních služeb** je příslušný rozhodovat rovněž Finanční arbitř podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu finančního arbitra. Aktuální adresa finančního arbitra je uvedena na www.cnb.cz.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování **služeb** a závazné procedury, podle nichž postupuje **poskytovatel** - společnost **GTS Czech s.r.o.** při zřizování a poskytování **služeb** a **účastník** při jejich používání.

2. Definice pojmů

2.1 „**Koncový bod**“ je u **služby s přímým přístupem** rozhraní mezi elektronickými komunikačními zařízeními **účastníka a poskytovatele** na ukončujícím zařízení **poskytovatele**. Ukončující zařízení je elektronické komunikační zařízení **poskytovatele**, které je umístěno u **účastníka** před **koncovým bodem služby**. **Poskytovatel** zaručuje **účastníkovi** smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz **služby** se smlouvenými parametry. U **služby s nepřímým přístupem** je **koncovým bodem služby** rozhraní, kde je propojena **veřejná komunikační síť poskytovatele s veřejnou komunikační sítí provozovatele**, zprostředkovávající přístup nebo volání **uživatele**. U **mobilní služby** je **koncovým bodem služby** rádiová základnová stanice **mobilní sítě**, ke které je v daný okamžik připojeno mobilní koncové zařízení **účastníka**.

2.2 „**Koncové zařízení**“ je jakékoli komunikační zařízení, které slouží **účastníkovi** k užívání **služby** a které je přímo připojeno ke **koncovému bodu služby**. **Koncové zařízení** je ve správě **účastníka** a **poskytovatel** za jeho provoz, parametry a/nebo nastavení neodpovídá, není-li ve **smlouvě** nebo v jiném písemném ujednání mezi **účastníkem a poskytovatelem** výslovně sjednáno jinak (např. že **koncové zařízení** je součástí příslušné **služby**). Bylo-li **koncové zařízení účastníkem u poskytovatele** zakoupeno, odpovídá **poskytovatel** za jeho závady v rozsahu stanoveném sjednanými záručními podmínkami a/nebo v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. **Účastník** bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě závady na **koncovém zařízení**, které není součástí příslušné **služby**, v případě jeho špatné konfigurace a/nebo nastavení, případně nesprávného nastavení místní sítě **účastníka**, resp. nadměrného provozu v této síti, **poskytovatel** neodpovídá za vadně poskytnutí **služby** nebo její neposkytnutí, ledaže by kteroukoli z výše uvedených skutečností způsobil výhradně **poskytovatel**.

2.3 „**Lokalita nepřímého přístupu**“ je pevné místo, odkud se **účastník** připojuje na **službu s nepřímým přístupem**.

„**Lokalita účastníka**“ je **koncový bod služby** nebo **lokalita nepřímého přístupu**. Taková lokalita je **účastníkem ve smlouvě** určena pro instalaci elektronického komunikačního zařízení **poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné **Specifikaci služby**. U **mobilní služby** není **lokalita účastníka** definována, pokud není v příslušné **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** stanoveno výslovně jinak.

2.4 „**Přeprogramování PBX**“ je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny **účastníka** za účelem provozování **služby s nepřímým přístupem**.

2.5 „**Služba s přímým přístupem**“ je služba, která je poskytována, pokud je mezi **účastníkem a poskytovatelem** zřízen pevný telekomunikační okruh.

2.6 „**Služba s nepřímým přístupem**“ je služba, která je poskytována, pokud není mezi **účastníkem a poskytovatelem** zřízen pevný telekomunikační okruh. Pro přístup k této **službě** používá **účastník veřejnou komunikační síť** jiného **provozovatele**.

2.7 „**Směrovací zařízení**“ automaticky směruje hovory a zajišťuje autorizaci do **veřejné komunikační sítě poskytovatele**. **Směrovací zařízení** zůstává ve vlastnictví **poskytovatele** po celou dobu poskytování příslušné **služby**. Správná funkčnost **směrovacího zařízení** může být ovlivněna technickými parametry vnitřní **komunikační sítě** a/nebo lokální **komunikační sítě**. Takovému ovlivnění funkčnosti není vadou **směrovacího zařízení**.

2.8 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání **služby** obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní nebo sjednaná úroveň kvality **služby**, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za **službu**. Za **závadu** se u zálohovaných **služeb** nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení, pokud dojde k bezprostřednímu přepojení na záložní připojení, které funguje dle standardních nebo sjednaných parametrů (tzn., že za **závadu služby** se považuje pouze současný výpadek primárního a zálohového připojení).

2.9 Pojmy zde nedefinované jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

3. Obsah služby

3.1 Poskytování **služby** zahrnuje tyto činnosti zajišťované **poskytovatelem**: zřízení **služby**, provoz **služby**, změna parametrů **služby**, provozní dohled, ukončení poskytování **služby**, provozní servis.

4. Závazné procedury

4.1 Zřízení služby

4.1.1 **Poskytovatel** a **účastník** uzavřou **smlouvu**. Pro každou požadovanou **službu** jsou ve **Specifikaci služby** dohodnuty příslušné parametry **služby**.

4.1.2 **Poskytovatel** zřizuje **koncové body služby** na základě údajů uvedených ve **Specifikaci služby**. **Poskytovatel** provádí v rámci

zřízení **služby** pouze **standardní instalaci služby**, která je definována v odst. 6.1.2, pokud není mezi smluvními stranami výslovně písemně ujednáno jinak.

4.1.3 Zřízení **koncových bodů služby**, zřízení **služby**, aktivace služby výběru provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora), instalace **směrovacího zařízení** nebo **koncového zařízení** v termínech uvedených ve **smlouvě** je podmíněno tím, že **účastník**:

- ve **smlouvě** přesně a definitivně určil jejich umístění;
- zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;
- zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízeno příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné **služby**;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná;
- schválil projekt, pokud byl zpracován;
- zajistil prostředí pro instalaci **koncových bodů služby** nebo **směrovacího zařízení** podle podmínek uvedených v článku 6;
- umožnil přístup do prostorů, kde budou elektronická komunikační zařízení umístěna.

Zde uvedené neplatí pro **mobilní služby**.

4.1.4 **Účastník** je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné **služby**, které musí **poskytovatel** vynaložit, nesplní-li **účastník** podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu **služby** nebo v jednostranném oznámení **poskytovatele**. Zde uvedené neplatí pro **mobilní služby**.

4.1.5 Prohlášení subjektu dle předchozího odst. 4.1.3 je třeba, pokud pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele** jsou jako přiřazené účastnické stanice využity takové stanice, které jsou zřízeny pro jinou fyzickou nebo právnickou osobu, než je **účastník**. V takovém prohlášení příslušný subjekt vyjadřuje souhlas s využíváním jeho účastnické stanice pro potřeby příslušné **služby** a dále prohlašuje, že je seznámen s principem příslušné **služby**, zejména se skutečností, že u jeho účastnické stanice může v určitých případech dojít k nárůstu příchozího a odchozího provozu. Zde uvedené neplatí pro **mobilní služby**.

4.1.6 **Poskytovatel** zprovozní **službu** po zřízení **koncových bodů služby**, resp. po instalaci **směrovacího zařízení**, které zajišťuje **poskytovatel**. Instalaci **směrovacího zařízení** může za předem stanovených podmínek provést i **účastník**.

4.1.7 Po zprovoznění **služby** provede **kontaktní osoby účastníka a poskytovatele** funkčnost **služby** a podepíše Předávací protokol **služby** (pokud není v příslušném Popisu **služby** stanoveno jinak). **Služba** je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu **služby** nebo dnem písemného oznámení **poskytovatele** o zřízení **služby** nebo dnem prvního využití **služby** podle toho, která skutečnost nastane dříve. V případě **mobilní služby** je **služba** zřízena dnem, kdy dojde k aktivaci první SIM karty, která je zahrnuta do dané **mobilní služby**. Část **mobilní služby** je zřízena aktivací SIM karty, která je přiřazena k příslušné části **mobilní služby**. **Poskytovatel** je povinen po zřízení **služby** výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) učinit příslušné kroky k provedení aktivace takové **služby** u příslušného provozovatele veřejné komunikační sítě stanoveného v zákoně č. 127/2005 Sb. v platném znění.

Přeprogramování PBX si zajišťuje **účastník**.

4.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny **služby**, uvedený ve **smlouvě**, platí pouze za předpokladu dodržení povinností **účastníka**, uvedených v odst. 4.1.3 a v ustanoveních článku 6, dále ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě třiceti (30) dnů.

4.2 Změna parametrů služby

4.2.1 Na základě změnové **Specifikace služby**, na základě změny přílohy **Specifikace služby** s názvem „**Konfigurace SIM karet**“ nebo na základě dodatku **smlouvy** provede **poskytovatel** změnu **služby**. Při změně umístění **koncového bodu služby** platí podmínky jako při zřízení **služby** (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změněné **služby** provede **kontaktní osoby účastníka a poskytovatele** funkčnost **služby** a podepíše Předávací protokol **služby**. Změna **služby** je provedena dnem, uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu **služby** nebo dnem písemného oznámení **poskytovatele** o zřízení/změně **služby** nebo dnem prvního využití změněné **služby** podle toho, která skutečnost nastane dříve. V případě **mobilní služby** je **služba** změněna dnem, kdy dojde k de/aktivaci části **mobilní služby** (SIM karty), o jejíž změnu se jedná.

4.3 Ukončení poskytování služby

4.3.1 Poskytování **služby** je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným v bodu 16.8 **Všeobecných podmínek**, popř. dnem, který je uveden jako den ukončení poskytování příslušné **služby** ve zvláštní části **Všeobecných podmínek**. V případě **mobilní služby** je **služba** ukončena dnem, kdy dojde k deaktivaci poslední SIM karty dle **Specifikace služby** a její přílohy „**Konfigurace SIM karet**“. Část **mobilní služby** je ukončena dne, kdy dojde k deaktivaci části **mobilní služby** (SIM karty), o jejíž ukončení se jedná. Po ukončení poskytování **služby** je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku. K tomuto účelu **uživatel** mimo jiné zpřístupní **poskytovateli** na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, v nichž je umístěno elektronické komunikační zařízení **poskytovatele**.
- 4.4 Provoz **služby**
- 4.4.1 **Poskytovatel** zajišťuje provoz **služby** na základě údajů ve **smlouvě**, v přílohách a dalších dokumentech, kterými se **smlouva** řídí. **Poskytovatel** zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění. **Poskytovatel** zajišťuje službu výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.
- 4.4.2 **Služba** je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.9.
- 4.4.3 **Služba** je poskytována v kvalitě odpovídající **Popisu služeb** nebo obecně závazným právním předpisům.
- 4.4.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu **služby** v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu **služby**, se vypočte měsíční dostupnost **služby** jako podíl:
- $$\text{dostupnost služby} = \frac{(\text{TS} - \text{TN})}{\text{TS}} \times 100 \%$$
- kde:
TS = doba trvání **služby** v měsíci;
TN = doba nedostupnosti **služby**.
Doby se počítají na celé minuty, dostupnost **služby** se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.
- 4.4.5 Doba trvání **služby** v měsíci – TS – je období, po které má být **služba** podle **smlouvy** v daném měsíci poskytována.
- 4.4.6 Doba nedostupnosti **služby** – TN – je období v rámci doby trvání **služby** v měsíci, ve kterém **účastník** nemohl **službu** řádně užívat z důvodů **závady**, která měla příčinu na straně **poskytovatele**.
- 4.4.7 Do doby nedostupnosti **služby** se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti **služby** do zahájení servisního zásahu v případě, že **účastník** neumožnil **poskytovateli** bezodkladně po požádání provést servisní zásah na elektronickém komunikačním zařízení **poskytovatele**, umístěném v lokalitě **účastníka**.
- 4.4.8 Do doby nedostupnosti **služby** jsou ani celkového počtu **závad** se nezapočítávají **závady**, které jsou mimo veřejnou komunikační síť **poskytovatele**, a **závady**, o nichž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně **poskytovatele** nebo že je zavínil **účastník** nebo **uživatel**. U **služby** s nepřímým přístupem neodpovídá **poskytovatel** za **závady** vzniklé mezi **koncovým bodem služby** a **koncovým** zařízením **účastníka**.
- 4.4.9 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování **služeb** přerušeno. Každou plánovanou údržbu (s výjimkou plánované údržby v **mobilní síti**) je **poskytovatel** povinen **účastníkovi** oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být **služba** poskytována a tato doba není součástí doby trvání **služby** v měsíci – TS. Za dobu plánované údržby (viz předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto bodu 4.4.9 (tzn. nad období 120 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená **účastníkem**.
- 4.5 Provozní dohled a zajištění ochrany před viry a spam
- 4.5.1 **Poskytovatel** zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem své veřejné komunikační sítě.
- 4.5.2 **Poskytovatel** je oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků komunikační sítě a/nebo ochrany **poskytovatele**, třetích stran, ostatních **účastníků** a/nebo **uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** provádět antispamovou a antivirovou kontrolu na poštovních, sms a mms serverech **poskytovatele**, a to v telekomunikačních obvyklým způsobem při dodržení veškerých obecně závazných právních předpisů, zejména při dodržení důvěrnosti komunikací. Pokud technické prostředky **poskytovatele** nebo **poskytovatel** vyhodnotí konkrétní elektronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, tak je **poskytovatel** oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit k určenému příjemci.
5. Provozní servis
- 5.1 **Poskytovatel** zajišťuje znovuzprovoznění **služby** v případě, že **závada** je zjištěna na straně **poskytovatele**. **Závada**, o níž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně **poskytovatele** nebo že ji zavínil **účastník**, se nezapočítává do doby nedostupnosti **služby** ani do celkového počtu **závad**.
- 5.2 Oznamování vzniku **závad** probíhá mezi **kontaktní osobou účastníka** a operátorem kontaktního centra **poskytovatele**. Smluvní strana, která zjistila vznik **závady**, ji oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. **Účastník** oznamuje **závadu** teprve, až ověří, že **závada** není na jeho straně.
- 5.3 **Účastník** je povinen definovat **kontaktní osobu** pro oznamování poruch a výpadků ve **smlouvě**.
- 5.4 Pokud není ve **smlouvě** určeno jinak, oznamuje **účastník** poruchy na bezplatném telefonním čísle pro hlášení poruch 800 990 990. Pro sdělení dalších informací je možno použít faxové číslo +420 225 25 15 55 nebo e-mail: info@qts.cz. Doručení faxu nebo e-mailu je ve všech případech třeba ověřit telefonicky. Obsah sdělení proto musí mít tyto náležitosti:
- 5.5 a) Identifikace **účastníka** a **smlouvy**;
b) Identifikace **služby** - ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu, u **hlášené služby** telefonní číslo a informaci, zda má **účastník** pobočkovou ústřednu nebo ne;
c) Identifikace zařízení nebo **koncového bodu**, na němž se projevuje **závada**;
d) popis **závady**;
e) čas, kdy se **závada** projevila;
f) čas odeslání informace o **závadě**;
g) jméno **kontaktní osoby** a spojení na ni.
- 5.6 Pro každou ohlášenou **závadu** otevře operátor kontaktního centra **poskytovatele** záznam o poruše, jehož číslo bude sděleno **účastníkovi** a pomocí něhož se následně identifikuje při zpětném volání o informaci. V tomto záznamu jsou zaznamenávány veškeré údaje o **závadě** a jejím odstraňování.
- 5.7 Vznik **závady** je určen okamžikem označeným T0, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů **služby** mimo povolené meze, nepravdělnosti nebo přerušování provozu **služby**.
- 5.8 V případě, že **účastník** neumožní **poskytovateli** bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách **koncového bodu účastníka**, čas T0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah **účastníkem** umožněn.
- 5.9 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným T1opravy, kdy **poskytovatel** sdělí **účastníkovi**, že **závada** byla odstraněna. Odstranění **závady** se sděluje na **kontaktní osobu** dle odst. 5.5.
- 5.10 Pokud **účastník** během 15 minut po T1opravy oznámí **poskytovateli** a **poskytovatel** poté objektivně zjistí, že se **závada** stále projevuje, má se za to, že T1opravy dosud nenastal. Pokud se **závada** projeví později, považuje se za **závadu** novou.
- 5.11 Období mezi okamžikem T0 a T1opravy se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti **služby** podle odst. 4.4.4 započítává do doby nedostupnosti **služby** TN v případě, že **závada** má příčinu na straně **poskytovatele**.
- 5.12 **Poskytovatel** má právo účtovat **účastníkovi** náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním **závady** nebo popř. cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, v případě, že po oznámení **závady** **účastníkem** objektivně zjistí, že **závada** není na straně **poskytovatele**, nebo že **závadu** zavínil **účastník**, případně že **závada** vůbec nenastala.
- 5.13 **Závada** způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku **účastník** nedodržel podmínky těchto Provozních podmínek, např. výpadek napájení v **koncovém bodě účastníka**, je považována za **závadu** na straně **účastníka**.
- 5.14 V případě sporu o existenci nebo umístění **závady** je **poskytovatel** povinen na žádost **účastníka** vyslat servisního technika. Měřicí metoda, cena za měření a mezní hodnoty rozhodné pro posouzení existence a umístění **závady** jsou uvedeny v dokumentu Popis služby, není-li ve **smlouvě** nebo dohodou smluvních stran stanoveno jinak. Pokud se objektivně potvrdí názor **poskytovatele**, postupuje se podle odst. 5.1 a 5.12.
6. Podmínky pro zřízení nebo změnu služby a instalaci a provoz koncových bodů služby (neplatí pro mobilní služby)
- 6.1 Standardní instalace služby
- 6.1.1 V ceně za zřízení nebo změnu služby je obsažena standardní instalace služby.
- 6.1.2 Za standardní instalaci služby je považována instalace komunikačních zařízení **poskytovatele** a s tím související práce **poskytovatele** v následujícím rozsahu;
- instalace anténního svodu;
 - montáž a konfigurace všech komunikačních zařízení, která jsou poskytnuta jako součást **služby poskytovatelem**;
 - připojení komunikačního zařízení k napájení 230V (nebo popř. 48V) do vzdálenosti 1,5 m od místa instalace komunikačního zařízení a bez použití prodlužovacího kabelu, rozvodky apod.; standardní instalace služby je prováděna pouze v rámci jedné místnosti lokality účastníka, přičemž tato místnost musí být předem uvedena v příslušné Specifikaci služby.
- 6.1.3 Zřízení nebo změna služby neodpovídající svým rozsahem standardní instalaci služby musí být **účastníkem** předem objednána prostřednictvím vyplněné přílohy k dané Specifikaci služby s tím, že rozsah takto objednané nadstandardní instalace služby musí být předem odsouhlasen **poskytovatelem**. Takto odsouhlasená nadstandardní instalace služby bude **účastníkovi** účtována dle cen nadstandardní instalace služby stanovených v Ceníku nadstandardní instalace služby, popř. dle cen písemně výslovně sjednaných mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, a to zejména dle cen sjednaných případně v příloze Specifikace služby týkající se nadstandardní instalace služby.
- 6.2 Vlastnosti prostředí a provozních prostorů (místnosti)
- 6.2.1 **Účastník** je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele**, související s poskytovanou službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku 6, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům **poskytovatele** a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 6.2.2 **Účastník** nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení **služby**. **Účastník** je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele** v **lokalitě účastníka**.
- 6.2.3 Velikost prostoru pro instalaci zařízení **koncového bodu služby s přímým přístupem** musí být dostatečná pro umístění skříňně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříňně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 6.2.4 Pro **směrovací zařízení** je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.
- 6.2.5 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 6.2.6 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 % až 80 %, nekondenzující. Elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 6.2.7 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 6.3 Napájení a uzemnění
- 6.3.1 Pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** **účastník** na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení =48 V/40 A nebo ~230 V/10 A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.
- 6.3.2 Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí **účastník** alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10 A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**.
- 6.3.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž **účastník** napájí elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**, musí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 6.3.4 **Účastník** definuje v místnosti, kde je elektronické komunikační zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** a bezprostředně spolupracující zařízení **účastníka**. Odpor uzemnění musí být menší než 3 ohmy.
- 6.3.5 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí **účastník** předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích dvou letech.
- 7. Platnost provozních podmínek**
- 7.1 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je **poskytovatel** povinen oznámit **účastníkovi** způsobem uvedeným v příslušném ustanovení platných **Všeobecných podmínek**, a to alespoň 1 měsíc před účinností této změny.
- 7.2 Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na [www stránkách poskytovatele](http://www.gts.cz) www.gts.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností.
- 7.3 Tyto Provozní podmínky jsou platné a účinné dnem:
a) **1. února 2014 pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. lednem 2014.**
b) **1. ledna 2014 pro ostatní účastníky.**

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Společnost **GTS Czech s.r.o.** na základě příslušných ustanovení právních předpisů vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **GTS Czech s.r.o.** je držitelem osvědčení č. 2679 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „**ČTÚ**“), na základě kterého je společnost **GTS Czech s.r.o.** oprávněna poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a zřizovat a provozovat **veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť**.

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti **GTS Czech s.r.o.** (dále jen „**poskytovatel**“) za vady při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a dalších souvisejících komunikačních **činností**. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto **služby** a **činnosti** poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**.

2. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto **Reklamačního řádu** rozumí:

Ceny za hovorné – finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

Hlavní účastnická telefonní stanice (HTS) – soubor technických a provozních prostředků umožňujících **účastníkovi** používat **veřejně dostupnou telefonní službu**.

Koncový bod veřejné telefonní sítě (dále jen „**koncový bod**“) – fyzický bod, ve kterém je **účastníkovi** poskytován přístup k **veřejné komunikační síti**; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem **účastníka**.

Koncové elektronické komunikační zařízení – zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s požíváním příslušné komunikační **služby**.

Kontaktní místo – sídlo **poskytovatele** na adrese Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká republika, email: info@gts.cz, fax 225 25 15 15. Aktuální seznam kontaktních míst **poskytovatele** (včetně poboček) je uveden na www stránkách **poskytovatele** www.gts.cz.

Námítka – podání **účastníka** a v odůvodněných případech i **uživatele služeb** u **ČTÚ**, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany **poskytovatele**.

Přípojné vedení - vedení od místní telefonní ústředny **poskytovatele** ke **koncovému bodu veřejné telefonní sítě** určenému pro zřízení hlavní telefonní stanice, zpravidla metalické (metalický kabel).

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Reklamacie – uplatnění práv **zákazníka** u **poskytovatele**, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady vzniklé při poskytování komunikačních **činností**. Může směřovat proti poskytované **veřejně dostupné službě elektronických komunikací** i vyúčtování za poskytnuté **činnosti**.

Sdružovací zařízení – zařízení určené pro přenos více telefonních hovorů po jedné přenosové cestě současně.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** – formuláře **poskytovatele** pro objednání zřízení hlavní telefonní stanice nebo **služby elektronických komunikací** a uzavření smluvního vztahu („dále jen **smlouva**“).

Tarifní impuls – elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.

Služby elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

Veřejná telefonní služba doplňková – součást **veřejně dostupné telefonní služby**, která svým zaměřením zvyšuje pro **uživatele** užitnou hodnotu telefonní **služby**.

Telefonní ústředna – elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředí veřejnou telefonní síť.

Telekomunikační výkony (dále jen „**výkony**“ nebo „**činnosti**“) – **služby elektronických komunikací**, zřízení, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

Účastník – každý, kdo uzavřel s **poskytovatelem smlouvu**.

Uživatel – každý, kdo využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.

Vadně poskytnutý výkon – výkon, který byl poskytnut **poskytovatelem** jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Vedlejší telefonní stanice - koncové elektronické komunikační zařízení připojené k hlavní telefonní stanici.

Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která je **účastníkem, uživatelem služeb elektronických komunikací**, žadatelem o jejich poskytnutí.

Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo **službu** obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifikaci hovorů.

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

3. Rozsah odpovědnosti poskytovatele

Poskytovatel odpovídá **zákazníkovi** za poskytovanou **službu elektronických komunikací** (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

- smluvně dohodnutá **činnost** nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě
- **služba** nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování **činností** vyplývají z uzavřené **smlouvy**, ze Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**. Odpovědnost **poskytovatele** za vady jím poskytovaných **služeb** spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s **účastníkem** nebo jiným **uživatel**em zajistit poskytnutí **služby** náhradním způsobem, je-li to možné. V případech uvedených v odstavci „Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby“ (viz níže) je **poskytovatel** povinen vrátit přeplatky cen za poskytnuté **služby**, dále pak v případech uvedených v odstavci „Snížení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací“ (viz níže) přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby**.

Poskytovatel neodpovídá za škodu, ani jiné újmy, které **účastníkovi** nebo jinému **uživateli** vzniknou tím, že požadovaná **služba** byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v jeho platném znění.

Poskytovatel neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že **účastník** neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. **Poskytovatel** neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou **službu** a/nebo za poskytnutou **službu elektronických komunikací**, pokud **účastník** nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou **službu** reklamovat u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí **služby**.

4. Právo na uplatnění reklamace

Každý **zákazník** má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou **službu**, má **účastník** právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté **služby** ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

Reklamační řád by měl obsahovat zejména:

- Jedná-li se o závadu v poskytování **služby**: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání **účastníka služby**, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedené podání týká) a sdělení, jak se závada projevuje;
- jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté **služby**: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání **účastníka služby**, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu), označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- **účastník**,
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí s úředně ověřeným podpisem,
- oprávněný dědic či právní nástupce **účastníka**.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamace vede **poskytovatel** výhradně s **účastníkem** telefonní stanice, resp. pronajatého okruhu, nebo s osobou písemně zmocněnou, v

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem). V případě jiných **činností** poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s **poskytovatelem smlouvu**, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatelem** z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru **veřejné komunikační sítě** včetně **koncového bodu**, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení **Reklamačního řádu**. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovnu poruch. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení **koncového bodu** do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách poskytování jednotlivých druhů **služeb** vydaných **poskytovatelem**, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost **poskytovatele dle příslušných ustanovení právních předpisů**. Práva **účastníka** na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí **služby** náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby** a snížení ceny za poskytnutou **službu** (viz dále) zůstávají zachována.

Tento **reklamační řád** se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních **služeb elektronických komunikací** (tzv. balíčky), a na které **zákazník** při koupi obdrží záruční list.

5. Způsob, místo a lhůta pro uplatnění reklamace

V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za **služby** poskytnuté **poskytovatelem** se reklamace uplatňuje obvykle písemně (emilem, faxem, dopisem) v **kontaktním místě poskytovatele** bez zbytečného odkladu.

V případě jiné **činnosti** poskytované na smluvním principu se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve **smlouvě**, nebo písemně, či osobně v **kontaktním místě poskytovatele**.

V případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování **služby poskytovatelem** z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru **veřejné komunikační sítě**, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od **poskytovatele**, se reklamace uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovně poruch, nebo písemně či osobně v **kontaktním místě poskytovatele**.

Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace protokol a reklamující obdrží kopii tohoto protokolu.

V případě telefonického uplatnění reklamace je v kontaktním místě učiněn **poskytovatelem** záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.

Reklamaci poskytnuté **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** nebo ceny **služeb** poskytnutých **poskytovatelem** je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, tj. nejpozději do dvou (2) měsíců od dodání (předání, převzetí) vyúčtování, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování **služby**), jinak právo zanikne. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání (převzetí a předání) vyúčtování, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout.

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

6. Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamaci vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** vyřizuje **poskytovatel** v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60-ti dnů ode dne jejího doručení (předání a převzetí). V případě reklamací vyřizovaných se zahraničním provozovatelem, vyžadujícím lhůtu k vyřízení delší než 30-ti dnů, je **poskytovatel** povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.

7. Práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace

V případě, že je reklamace závad při poskytování **služeb poskytovatelem** shledána oprávněnou, je **poskytovatel** povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s **účastníkem** nebo **uživatel** poskytnout **služby** náhradním způsobem, j- li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby** viz dále;
- přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby** viz dále.

8. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby

Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby**:

- a) z důvodu přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady **veřejné komunikační sítě** provozované **poskytovatelem**,
- b) z důvodu, že **službu** bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně **poskytovatele**, pokud **účastník** za vznik závady neodpovídá a uvedomil **poskytovatele** o vzniku závady, případně se **poskytovatel** dozvěděl o závadě jinak a **účastník** poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží **poskytovatel** ceny (podle odstavce „Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací“ tohoto **Reklamačního řádu** – viz dále) a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v jeho prospěch.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou **službu**, vzniklý z titulu kladně vyřízené reklamace (pokud nebyl povolen odklad platby, nebo v případě pravomocného rozhodnutí ve věci námitky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení **ČTÚ**, nebo pravomocného rozhodnutí soudu) a vystavení opravného daňového dokladu (dobropisu), vrátit formou započtení přeplatku s jakoukoli dlužnou částkou **účastníka** po splatnosti nebo převodním příkazem na **účastníkem** písemně označený bankovní účet, pokud neexistuje dlužná částka **účastníka** po splatnosti, a to vždy do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Předpokladem pro započtení v uvedené lhůtě je doložení převzetí dobropisu **účastníkem** (vrácená dodejka nebo jakékoliv písemné potvrzení o převzetí dobropisu). Pouze na základě tohoto potvrzení je **poskytovateli** umožněno započíst dobropis s příslušnou vystavenou fakturou a následně řešit přeplatek jak bylo uvedeno výše.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou **službu**, vzniklý z titulu chybně zasláné platby na účet **poskytovatele**, vrátit:

- a) formou započtení přeplatku s jakoukoliv dlužnou částkou **účastníka** po splatnosti;
- b) převodním příkazem na **účastníkem** písemně označený bankovní účet a to ve lhůtě 30-ti kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení), a v případě, kdy byla **účastníkem** uplatněna námitka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí **ČTÚ** nebo soudu.

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Právo na vrácení přeplatků se promlčuje dle příslušných ustanovení právních předpisů.

V případě nedodržení lhůty ze strany **poskytovatele** pro vrácení přeplatku cen, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky rovnající se ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů. V každém kalendářním pololetí, v němž trvá prodlení poskytovatele, je výše úroků z prodlení závislá na výši repo sazby stanovené Českou národní bankou a platné pro první den příslušného kalendářního pololetí. Úrok z prodlení se počítá za každý i započatý den prodlení.

9. Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací

Při přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu z důvodu závad **veřejné komunikační sítě** provozované **poskytovatelem**, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů **služeb**, pokud za toto přerušení **účastník** neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží **poskytovatel** cenu za používání telefonní stanice nebo pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Snížení ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje i na ceny za používání případných dalších **služeb**, zřízených k předmětné telefonní stanici nebo pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb atp.). Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů **služeb** stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy **účastník** oznámil **poskytovateli** závadu nebo se **poskytovatel** o závadě dozvěděl jinak.

Pokud **službu** bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně **poskytovatele**, za kterou **účastník** popř. jiný **uživatel** neodpovídá, **poskytovatel** zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou **službu** nebo po dohodě s **účastníkem** zajistí poskytnutí **služby** náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že **účastník**, případně jiný **uživatel služby**, bez zbytečného odkladu uvědomí **poskytovatele** o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny upraveny v takové SLA dohodě.

10. Odklad platby

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí **služeb**, pokud nebyl **poskytovatelem** na žádost **účastníka** povolen odklad platby. V souvislosti s uplatněním reklamace může být **poskytovatelem** povolen **účastníkovi** odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u **poskytovatele** pouze při současném uplatnění reklamace. Žádost musí být dodána do **kontaktního místa poskytovatele** osobně, emailem nebo telefonicky, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při uplatnění žádosti bude žadatel o povolení odkladu platby informován písemně ve lhůtě do 10 kalendářních dnů ode dne dodání žádosti. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení platby nelze prominout.

Odklad platby může být odepřen zejména **účastníkovi** (nebo osobě jím zmocněné),

- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u **ČTÚ** námitka proti vyřízení reklamace **poskytovatelem**,

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- kterému byla za posledních 12 měsíců 2x zamítnuty námitky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím **ČTÚ** nebo soudu,
- který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **služby**.

Nebyla-li uplatněna reklamacie, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost **účastníka** stanovit náhradní způsob zaplacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře). **Účastník** nemá právní nárok na povolení odkladu platby, vyjma případu, kdy **ČTÚ** v odůvodněných případech na žádost **účastníka**, popřípadě **uživatele** rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

11. Námitky proti vyřízení reklamace

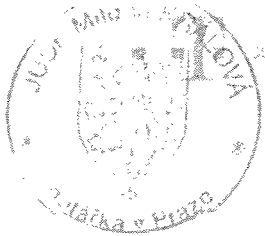
Nevyhoví-li **poskytovatel** reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté **služby** a **činnosti**, je **účastník** (osoba jím zmocněná), případně jiný **uživatel**, oprávněn uplatnit u **ČTÚ** námitky proti vyřízení reklamace. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude **ČTÚ** projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za **služby**, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

12. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách **poskytovatele** www.gts.cz. Na požádání je k nahlédnutí na **kontaktním místě** nebo **pobočkách poskytovatele**.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti:

1. února 2014 pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. lednem 2014,
1. ledna 2014 pro ostatní účastníky.



T-Mobile

POVĚŘENÍ

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem v Praze 4, Tomíčkova 2144/1, PSČ 149 00, IČ 64949681, (dále jen „Společnost“) jednajícím prostřednictvím představenstva Společnosti tímto **pověřuje** níže uvedeného zaměstnance:

Ing. Miroslava KLÁSKA

nar. 23. 6. 1975

aby za Společnost jednal a vykonával:

- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování služeb elektronických komunikací služeb a o prodeji komunikačního zařízení a jejich příslušenství firemním zákazníkům a se smlouvami o zprostředkování anebo spolupráci při uzavírání uvedených smluv; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami, které upravují komplexní řešení ProfiNet nebo Firemní řešení, prodej jakýchkoli nehlasových služeb a služeb s přidanou hodnotou; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv, popř. smlouvy budoucí,
- veškeré úkony, které souvisejí se smlouvami o bezpečnostním auditu, zachování důvěrnosti informací a prodeji a servisu hardware, zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv.
- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování ICT řešení, jež upravují podmínky pronájmu komunikačních zařízení a souvisejícího vybavení vč. požadované softwarové podpory; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony podle zákona o veřejných zakázkách, to znamená, aby podával nabídky a prováděl veškeré právní úkony ve veřejných zakázkách a výběrových řízeních, zejména svým čestným prohlášením prokazoval základní i další kvalifikační předpoklady pro plnění veřejné zakázky.

Pověřený zaměstnanec v takto vymezeném rozsahu a po dobu pracovního poměru ve Společnosti jedná jménem Společnosti samostatně a je oprávněn v uvedeném rozsahu podepisovat příslušné písemnosti. Zmocněnec není oprávněn zmocnit ani jinak pověřit jinou osobu, aby místo něj jednala za Společnost. Pověřený zaměstnanec dále není oprávněn jakýkoli majetek Společnosti převádět či zatěžovat právy třetích osob.

Podepisování pověřeného zaměstnance se děje tak, že k napsané nebo vytištěné obchodní firmě společnosti či otisku razítka společnosti připojí pověřený zaměstnanec svůj podpis.

V Praze dne 14. června 2013.

Mark Klein
předseda představenstva

Ing. Milan Vašina
člen představenstva

Toto pověření přijímám:

Ing. Miroslav Klásek

Ověření – legalizace

Běžné číslo ověřovací knihy :O-IV.....²⁵,³³...../2013

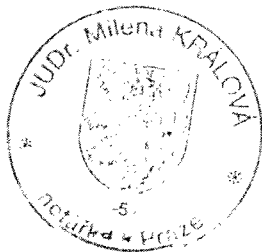
Ověřuji, že:

- 1) Ing. Milan Vašina, nar. 11.2.1969,
bytem Praha 6 – Bubeneč, Českomalínská 528/13,
- 2) Mark Klein nar. 30.9.1971, bytem Flemingweg 29,
40591 Düsseldorf, Spolková republika Německo,

jejichž totožnost byla zjištěna z úředního průkazu, tuto listinu před notářem vlastnoručně podepsali.

V Praze dne 14.6.2013

Notář provedením legalizace neodpovídá za obsah listiny.



JUDr. Milena Králová
notářka v Praze

Ověřovací doložka pro vidimaci
Podle ověřovací knihy pošty: Praha 414

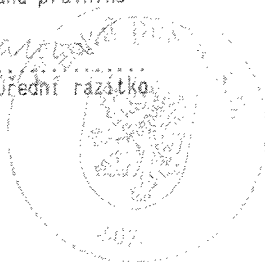
Poř.č: 14800-033-1394

Tato úplná kopie, obsahující 2 stran souhlasí doslovně s předloženou listinou, z níž byla pořízena a tato listina je prvopis, obsahující 2 stran.

Listina, z níž je vidimovaná listina pořízena, neobsahuje viditelný zajišťovací prvok, jenž je součástí obsahu právního významu této listiny.

Praha 414 dne 30.07.2013
Houzarová Veronika

Podpis, Úřední razítko



POVĚŘENÍ

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem v Praze 4, Tomičkova 2144/1, PSČ 149 00, IČ 64949681, (dále jen „Společnost“) jednajícím prostřednictvím představenstva Společnosti tímto p o v ě ř u j e níže uvedeného zaměstnance:

Ing. Libora K O M Á R K A
nar. 25. 08. 1967

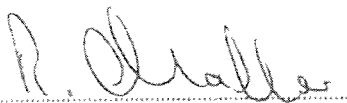
aby za Společnost jednal a vykonával:

- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování služeb elektronických komunikací služeb a o prodeji komunikačního zařízení a jejich příslušenství firemním zákazníkům a se smlouvami o zprostředkování anebo spolupráci při uzavírání uvedených smluv; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami, které upravují komplexní řešení ProfiNet, prodej jakýchkoli nehlasových služeb a služeb s přidanou hodnotou; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování ICT řešení, jež upravují podmínky pronájmu komunikačních zařízení a souvisejícího vybavení vč. požadované softwarové podpory; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony podle zákona o veřejných zakázkách, to znamená, aby podával nabídky a prováděl veškeré právní úkony ve veřejných zakázkách a výběrových řízeních, zejména svým čestným prohlášením prokazoval základní i další kvalifikační předpoklady pro plnění veřejné zakázky.

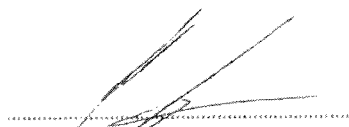
Pověřený zaměstnanec v takto vymezeném rozsahu a po dobu pracovního poměru ve Společnosti jedná jménem Společnosti samostatně a je oprávněn v uvedeném rozsahu podepisovat příslušné písemnosti. Zmocněnec není oprávněn zmocnit ani jinak pověřit jinou osobu, aby místo něj jednala za Společnost. Pověřený zaměstnanec dále není oprávněn jakýkoliv majetek Společnosti převádět či zatěžovat právy třetích osob.

Podepisování pověřeného zaměstnance se děje tak, že k napsané nebo vytištěné obchodní firmě společnosti či otisku razítka společnosti připojí pověřený zaměstnanec svůj podpis.

V Praze dne 25. března 2011

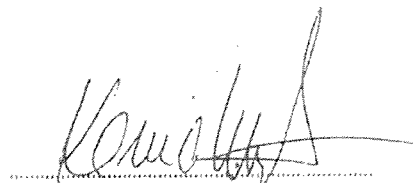


Dipl. Ing. Roland Mahler
předseda představenstva



Albert Pott
člen představenstva

Toto pověření přijímám:



Ing. Libor Komárek

Ověření - legalizace

Běžné číslo ověřovací knihy : O-IV-.....^{737, 772}...../2011

Ověřuji, že:

- 1) Dipl. Ing. Roland Mahler, nar. 28.5.1949, bytem Praha 6, Na Míčance 1040/47,
- 2) Albert Pott, nar. 12.3.1959, bytem Spolková republika Německo,

jejichž totožnost byla zjištěna z úředního průkazu, uznali před notářem podpis na této listině se již nacházející za vlastní.

V Praze dne 25.3.2011

Notář provedením legalizace neodpovídá za obsah listiny.



JUDr. Milena Králová
notářka v Praze

OVĚŘOVACÍ DOLOŽKA PRO VIDIMACI

Podle ověřovací knihy Úřadu městské části Praha 4
poř.č. vidimace X/4416/2011
tato úplná kopie obsahující 2 strany
souhlasí doslovně s předloženou listinou, z níž byla pořizena
a tato listina je přepisem obsahujícím 2 strany

V Praze 4 dne 19.10.2011

vidimaci provedl/a
Marie Hájková

Ověřovací doložka pro vidimaci

Poř.č.: 104149-017-0127

Podle ověř. knihy pošty: Praha 414
Tato úplná kopie obsahující 2 strany souhlasí doslovně s
předloženou listinou, z níž byl(a) pořizán(a) a tato listina je
již ověřená vidimovaná listina obsahující 2 strany.

Praha 414 dne 26.10.2011

Podpis:
steka: Jitka

Úřední razítko

Ověřovací doložka pro vidimaci

Poř.č.: 16900-054-0271

Podle ověřovací knihy pošty: Praha 69

Tato úplná kopie, obsahující 2 stran souhlasí doslovně
s předloženou listinou, z níž byla pořizena a tato listina je
již ověřená vidimovaná listina, obsahující 2 stran.

Listina, z níž je vidimovaná listina pořizena, neobsahuje
viditelný zajišťovací prvek, jenž je součástí obsahu právního
významu této listiny.

Praha 69 dne 04.11.2014
Schrolllová Dana

Podpis:
Úřední razítko