

## Všeobecné obchodní podmínky veřejných služeb elektronických komunikací

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejných služeb elektronických komunikací jsou Všeobecné obchodní podmínky ve smyslu ust. § 273 obchodního zákoníku a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi Operátorem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

### 1. Předmět

1.1 Předmětem dokumentu je úprava podmínek poskytování služeb elektronických komunikací.

### 2. Úvodní ustanovení

2.1 „Poskytovatel“ (dále také „Operátor“) je Ceteris s.r.o., Mladcová 276, 76001 Zlín

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

2.3 Poskytovatel vydává Všeobecné podmínky v souladu s ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

### 3. Výklad pojmů

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

„Den zřízení Služby“ je den, kdy uživateli přišlo e-mailové potvrzení aktivace vybraného čísla.

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

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

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

3.5 „DUZP“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

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

3.7 „Individuální zóna“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovací jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

3.8 „Internetové stránky“ jsou veřejné webové stránky poskytovatele s internetovou adresou sbohempevnalinko.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré internetové stránky provozované Poskytovatelem, zejména stránky s adresami sbohempevnalinko.cz a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Poskytovatel vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetovém doménovém jméně).

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

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

3.11 „Kontaktní osoba Účastníka“ je kontaktní osoba určená Účastníkem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy.

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

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

3.14 „Objednávka“ je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné.

3.15 „Oprávněná osoba Poskytovatele“ je osoba oprávněná činit za Poskytovatele právní úkony ve věci přijetí Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění.

3.16 „Oprávněný zástupce Účastníka“ je osoba oprávněná činit za Účastníka právní úkony ve věci odeslání Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění.

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

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

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

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

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

3.22 „Přihlašovací jméno“ a „Heslo“ je v obou případech alfanumerická posloupnost znaků sloužící k ověření pravosti Účastníka při využívání Služeb, zprostředkování přístupu do Individuální zóny nebo i v jiných případech, kdy je to žádoucí (Poskytovatel ověřuje pravost Účastníka). Poskytovatel může Účastníkovi přidělit Přihlašovací jméno a/nebo heslo i bez možnosti změny těchto údajů Účastníkem. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů je v plné míře na Účastníkovi. Poskytovatel je povinen ověřit dostatečnými prostředky identitu a oprávnění subjektu, který žádá o zpřístupnění Služeb a nedisponuje přitom svým osobním a funkčním Přihlašovacím jménem a Heslem. Za zneužití těchto údajů vč. možných následků je v plné míře odpovědný Účastník.

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

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

3.25 „Služby“ jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 1685. Podmínky k využívání Služeb stanovuje článek 4 Všeobecných podmínek.

3.26 „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou

součástí každé Objednávky a Smlouvy jsou Všeobecné podmínky v platném znění.

3.27 "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

3.28 "Telekomunikační zařízení" je technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací prostřednictvím elektromagnetických vln.

3.29 "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Faktura.

3.30 "Účastník" (shodně též "Zákazník") je subjekt (fyzická osoba, fyzická osoba-podnikatel nebo právnická osoba), který splnil podmínky stanovené Všeobecnými podmínkami a příslušnými právními předpisy, a který s Poskytovatelem uzavřel nejméně jednu Smlouvu nebo nejméně jednu Objednávku.

3.31 "Úřad" je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.

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

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

3.34 "Zákaznické centrum" je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá Objednávky a poskytuje Účastníkovi informace a podporu a přijímá jeho Reklamace.

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

3.36 "Délka hovoru" je dána časovým obdobím mezi zprávou ANM a REL v signalizaci SS7, bude-li užitá jiná signalizace, platí ekvivalenty těchto zpráv v dané signalizaci.

#### 4. Podmínky k využívání Služeb

4.1 Služba neumožňuje připojení k síti internet žádným způsobem, volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě internet ani modemová spojení.

4.2 Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 64 kbps (za předpokladu, že je využita pouze pro volání), lépe však 128 kbps a odezvy (ping) maximálně do 50 ms s roztečí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1 % paketů. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba mimo provoz.

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

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

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

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

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

4.5 Služba neobsahuje záložní telefonní linku.

4.6 Služba je určena výhradně pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro automatické vytáčení hovorů.

4.7 Přístupová síť je postavena na veřejné IP vrstvě, poskytovatel zaručuje kvalitu Služby pouze na své telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastníkem ani provozovatelem.

#### 5. Telefonní čísla

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

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

#### 6. Tísňová volání a volání na servisní čísla

6.1 Tísňová volání jsou volání na čísla 150, 155, 156, 158, 112. Ostatní čísla začínající číslicí 1 jsou tzv. „servisní čísla“

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

6.3 Všechna tísňová volání jsou ZDARMA.

6.4 Ceny za volání na servisní čísla jsou uvedeny v ceníku.

6.5 Tísňové volání je vždy směrováno na příslušný okresní nebo městský dispečink integrovaného záchranného systému dle Geografického telefonního čísla, ze kterého je tísňové volání Účastníka uskutečněno.

6.6 Servisní volání jsou směrována podle okresů.

6.7 V případě že Účastník mění místo umístění koncového bodu sítě a má geografické číslo, je povinen tuto změnu nahlásit prostřednictvím internetových stránek – v Individuální zóně.

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

7.1 Objednávka

7.1.1 Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.

7.1.2 Objednávka musí obsahovat nezbytné údaje v tomto nejmenším rozsahu

7.1.2.1 Fyzická osoba:

7.1.2.1.1 jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);

7.1.2.1.2 specifikaci Služby;

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

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

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

7.1.2.2 Fyzická osoba-podnikatel:

7.1.2.2.1 obchodní jméno, identifikační číslo, adresa sídla podnikání (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);

7.1.2.2.2 specifikaci Služby;

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

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

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

7.1.2.3 Právnická osoba:

7.1.2.3.1 název společnosti, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, sídlo společnosti (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);

7.1.2.3.2 specifikaci Služby;

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

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

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

7.1.3 Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objedávce, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy, k jejímuž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávkou návrh.

7.1.4 Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objedávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu.

7.1.5 Objedávka vzniká potvrzením přijetí objednávky ze strany Poskytovatele Účastníkovi ve formě potvrzující e-mailové zprávy zasláné Poskytovatelem po přijetí Objedávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka. Je-li to účelné, může být přijetí Objedávky potvrzeno písemně.

## 7.2 Vznik smlouvy

7.2.1 Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření Smlouvy v písemné podobě, za což se považuje i zaslání smlouvy potvrzené poskytovatelem doporučeně do vlastních rukou adresáta – uživatele a jeho převzetí takové zásilky.

7.2.2 Smlouva je považována za platnou ihned po uhrazení kreditu v minimální výši 100 Kč, nebo pokud není do 14 dní vypovězena. Smlouva je vystavena v individuální zóně na internetu.

7.2.3 Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objedávce.

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

7.2.4.3 údaje uvedené v Objedávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;

7.2.4.4 subjekt nebo Účastník má k Poskytovateli závazky po splatnosti;

7.2.4.5 je prohlášen konkurz na majetek subjektu nebo Účastníka;

7.2.4.6 je zamítnut návrh na prohlášení konkurzu na majetek subjektu nebo Účastníka pro nedostatek majetku;

7.2.4.7 je zastaveno konkurzní řízení na majetek subjektu nebo Účastníka;

7.2.4.8 je povoleno vyrovnání;

7.2.4.9 majetek subjektu nebo Účastníka vstupuje do likvidace;

7.2.4.10 je nařízen výkon rozhodnutí prodeje podniku subjektu nebo Účastníka;

7.2.4.11 je na subjekt nebo Účastníka uvalena nucená správa dle zvláštních předpisů.

## 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

8.1 Poskytovatel je povinen:

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

8.1.2 Poskytuje-li Operátor Účastníkovi veřejně dostupnou telefonní službu, je v případě odstoupení od Objedávky dle bodů 18.7.1 nebo 18.7.3 Operátor povinen Vrátit na vyžádání (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objedávce) předplacený kredit vč. příslušné DPH a další případné zálohy Poskytovatel je oprávněn podmínit tuto transakci písemným potvrzením Dobropisu, který Poskytovatel Účastníkovi vystaví.

8.1.3 Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 15 dní před účinností změn, avšak pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

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

8.1.5 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem. Poskytovatel může tuto skutečnost oznámit pouze na internetových stránkách, není povinen uživatele informovat telefonicky či e-mailem.

8.1.6 Vyřídít Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamací.

8.2 Poskytovatel je oprávněn:

8.2.1 Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není Poruchou.

8.2.2 Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, IP adresy zařízení atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objedávky.

8.2.3 Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

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

## 9. Práva a povinnosti Účastníka

9.1 Účastník je povinen:

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

9.1.2 Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Oznámeními Poskytovatele zejména:

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

9.1.2.4 úmyslně nebo z nedbalosti způsobit a/nebo způsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo omezit a/nebo omezovat provoz v Telekomunikační síti Poskytovatele nebo v Telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;

9.1.2.5 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;

9.1.2.6 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

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

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

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

9.1.2.10 učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v neoprávněné manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Připojné bodu Účastníka;

9.1.2.11 učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele;

9.1.3 Účastník je dále povinen:

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

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

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

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

9.1.3.7 Účastník nesmí svým počínáním záměrně způsobit poruchy na síti Poskytovatele nebo třetích stran.

9.1.3.8 Účastník je povinen řádně zvolit a používat geografické číslo země a regionu podle místa uvedeného v registraci. V případě změny umístění je povinen postupovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

9.2 Účastník je oprávněn:

9.2.1 Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným dále.

## 10. Ceny služeb

10.1 Cena za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů:

10.1.1 Ceník; Aktuální ceník služeb je vždy vystaven na internetových stránkách poskytovatele.

10.1.2 smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce.

10.2 Ceny jsou uvedeny bez DPH a vč. DPH vždy s vyznačením, zda uvedená částka obsahuje či neobsahuje DPH.

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

## 11. Vyúčtování a platby

11.1 Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

11.1.1 První den první Perody je Den zřízení služby.

11.1.2 Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet další Perioda. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Periodě.

11.1.3 Perioda může být nepravidelná.

11.1.4 Minimální počáteční Kredit je 100 Kč vč. DPH, výše dalších plateb není omezena. Poskytovatel může Uživateli poskytnout v rámci marketingových akcí speciální nabídky pro získání volacího kreditu na používání služby, které mají omezenou platnost a jsou za speciální cenové podmínky, eventuálně zdarma. Takto získaný kredit nelze proplatit penězi.

11.1.5 Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.

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

11.2 Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura (pouze platba za dodatečné služby – nastavení virtuální ústředny apod.):

11.2.1 První den první Perody je Den zřízení služby.

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

11.2.3 Perioda je pravidelná.

11.2.4 První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

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

11.2.6 Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení

11.3 Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtuje se za celou Službu (např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.

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

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

11.6 Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

11.7 Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví, avšak zpřístupní je zákazníkovi v Individuální zóně nebo na výslovné vyžádání jej za úhradu zašle poštou.

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

11.9 Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

11.10 Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit jsou nevratné.

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

11.12 Účastník obdrží číslo účtu a variabilní symbol. Každá platba pod tímto variabilním symbolem bude brána jako platba za účelem navýšení kreditu. Operátor okamžitě po zpracování došlého výpisu z banky připíše Účastníkovi danou částku, poníženo o DPH a případné bankovní poplatky do kreditu.

11.13 Poskytovatel nenese zodpovědnost za žádnou platbu Účastníka, která není provedena na správné číslo účtu a se správným variabilním symbolem. Zejména pokud je platba zaslána s variabilním symbolem jiného Účastníka.

11.14 Operátor průběžně odečítá z kreditu poplatek za uskutečněné hovory a vždy první den v měsíci provede s datem posledního dne předchozího měsíce odečet fixních poplatků za pronájem čísla nebo jiné paušální platby.

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

12.1 Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele.

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

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

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

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

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

12.4.3 Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovně porušil tyto podmínky.

## 13. Parametry Služeb a Reklamací služeb

13.1 Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby v příslušném zúčtovacím období následovně:

13.1.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závalu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.

13.1.2 Reklamací služby musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 1 měsíce vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele nebo na e-mail, jinak právo na reklamaci zanikne.

13.1.3 Reklamací musí být označena jako "Reklamací" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamací a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamací, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.

13.1.3.3 Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky, internetového připojení nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 4.

13.1.4 Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamací oprávněná.

13.1.5 Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

13.1.6 V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamací Poskytovatelem, může se obrátit na Úřad.

13.2 Informace dle zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění a v souladu s Opatřením obecné povahy OOP 14/12/2005-43 vydaným Úřadem jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

#### 14. Omezení nebo přerušení Služby

14.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

14.2 Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

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

14.2.2 U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytovanou Službu.

14.2.3 Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní smluvní podmínky.

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

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

#### 15. Ochrana osobních údajů

15.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytně nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

15.2 Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou.

15.3 Ostatní hlasové služby jsou provozovány anonymně.

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

15.5 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

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

15.7 V případě prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoliv závazku vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn předat údaje související s touto svojí Pohledávkou k Účastníkovi třetí straně – správci pohledávek - se kterou má Poskytovatel uzavřenu smlouvu, na jejímž základě tato třetí strana provádí správu a vymáhání pohledávek Poskytovatele.

15.8 Poskytovatel předá jakékoliv údaje včetně osobních a důvěrných údajů Účastníka Policii ČR nebo orgánům činným v trestním řízení, pakliže o to bude zákonným způsobem požádán.

15.9 Poskytovatel v žádném případě nepředá ani nezveřejní žádné osobní údaje jakékoliv další třetí straně, s výjimkou ustanovení v článku 15.4, 15.7 a/nebo 15.8 Všeobecných podmínek, případně též článku 16. Všeobecných podmínek.

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

#### 16. Seznamy účastníků

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

16.2 Poskytovatel předá Poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře.

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

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

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

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

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

17.1 Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit:

17.1.1 jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek;

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

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

17.2 Službu lze měnit:

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

17.3 Smlouvu lze měnit:

17.3.1 přidáním nové Objednávky;

17.3.2 nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);

17.3.3 písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;

17.3.4 nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

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

#### 18. Trvání a zánik Smlouvy

18.1 Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Periody.

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

18.3 Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta pak činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

18.4 Pokud kterákoliv ze stran u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Smlouvy tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc běžící prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

18.5 Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Smlouva bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Periody následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončení Periody. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následující Periody.

18.6 Není-li v Objednávce stanoveno jinak, činí Odstupné 50 % částky průměrné měsíční platby Účastníka za poskytnuté Služby násobené počtem Period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy. Odstupné lze sjednat i jako pevnou částku.

18.7 Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit:

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

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

18.7.3 V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry služby, Účastník toto reklamoval a Reklamacce byla Poskytovatelem uznána.

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

18.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:

18.8.1 Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle Smlouvy a Všeobecných podmínek a prodlení s jakoukoliv platbou dle Smlouvy a Všeobecných podmínek.

18.8.2 Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky.

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

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

18.10 Objednávka a Smlouva dále mohou zaniknout v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt:

18.10.1 Služby Typu placení "Kredit":

18.10.1.3 není-li Kredit uhrazen do 30 dnů od uzavření Smlouvy dle článku

11.1.4 Všeobecných podmínek;

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

18.10.1.5 v případě, že Uživatel neuskutečnil placený odchozí hovor po dobu 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců.

18.11 Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

18.12 Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

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

18.13.1 U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby. U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na

smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní lhůty.

18.13.2 Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

## 19. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

19.1 V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit.

19.2 Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v podobě kreditu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

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

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

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

19.6 Poskytovatel neodpovídá za žádnou škodu vzniklou Účastníkovi v důsledku výpadku nebo zhoršené kvality veřejně dostupné telefonní služby nebo ostatní hlasové služby.

## 20. Spotřebitelské smlouvy

20.1 V případě objednání zboží nebo Služby na Internetových stránkách Poskytovatele bude zboží zasláno nebo Služba zřízena v termínu dle podmínek uvedených na Internetových stránkách.

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

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

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

20.5 K reklamaci je nutné předložit platný originál záručního listu (u zboží či služby, na které se vztahuje záruční doba). V krajním případě může být nahrazen dokladem o zaplacení zboží. V případě, že nebude dodán záruční list se sériovým číslem, může být reklamacce odmítnuta, pokud bude podezření na záměnu se zařízením bez záruky nebo od jiného dodavatele.

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

20.7 V souladu s ust. § 53 odst. 6 občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy na dodávku zařízení nebo poskytnutí Služby uzavřené prostřednictvím sítě Internet do 14 dnů ode dne převzetí zařízení, instalačního balíčku nebo Služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem Zákazníka již započato. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou.

20.8 V souladu s ust. § 57 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění má Účastník právo odstoupit od kupní smlouvy či Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené prostřednictvím obchodního zástupce mimo obchodní prostory Poskytovatele do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou. Ustanovení tohoto bodu neplatí v případě, kdy si Účastník výslovně sjedná s Poskytovatelem schůzku za účelem uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby.

20.9 Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 53 odst. 4 písm. b) zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, je Úřad.

## 21. Vzájemná komunikace a Kontaktní osoby

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

21.2 Poskytovatel a Účastník spolu komunikují primárně elektronicky - prostředky komunikace na dálku, tj. prostřednictvím sítě Internet, zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, Individuální zóny (zejména Kontaktního centra tam k tomu účelu zřízeného) a elektronické pošty (e-mail).

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

## 22. Zasílání obchodních sdělení

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

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

## 23. Další informace podle § 63 zákona 127/2005 Sb.

23.1 Poskytovatel nenabízí cenové plány pro osoby s nízkými příjmy nebo pro osoby se zvláštními sociálními potřebami.

23.2 Poskytovatel nenabízí žádné zvýhodnění zdravotně postiženým osobám.

23.3 Požadované údaje podle písmena f, g jsou uvedeny na Internetových stránkách.

23.4 Požadované údaje podle písmena i, j, k, l jsou uvedeny v těchto Všeobecných Podmínkách.

23.5 Univerzální službu operátor nemá povinnost poskytovat, doplňkové služby jsou včetně popisu uvedené v ceníku.

## 24. Rozpor ustanovení smlouvy a dokumentů

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

- Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
- Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací
- Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy)
- Popis Služby (je-li k dispozici pro danou Službu)
- Ceník služeb
- tyto Všeobecné obchodní podmínky

## 25. Řešení sporů

25.1 Případné spory mezi Poskyvatel a Uživatelem budou řešeny postupně podle těchto bodů:

25.1.1 Smírem a domluvou obou smluvních stran.

25.1.2 V rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze podle jeho Řádu třemi rozhodci ustanovenými podle tohoto Řádu

25.1.3 Řádnými soudy České republiky

## 26. Společná a závěrečná ustanovení

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

26.2 Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět e-mailem a/nebo formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.

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

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

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

26.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.11.2013.

Za Ceteris s.r.o. - provozovatele sítě VoIP sbohempevnalinko.cz  
Ing. Petr Ulman