

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, především přístupu k síti Internet, poskytování programů kabelové televize a poskytování hlasových služeb. Aktuální informace o druzích a rozsahu poskytovaných služeb a o ceníku jsou veřejně přístupné v zákaznickém centru poskytovatele (dále jen „ZC“) nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele www.tetanel.cz.
- 1.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby elektronických komunikací uvedené v bodě 1.3 na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 5. 9. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Podle těchto všeobecných podmínek jsou poskytovatelem poskytovány právnickým a fyzickým osobám tyto služby elektronických komunikací:
 - a) zajišťování veřejných komunikačních sítí
 - b) poskytování služeb elektronických komunikací.Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky k síti poskytovatele, která se nachází na adrese uvedené ve smlouvě jako místo instalace a která je považována za koncový bod sítě poskytovatele (dále jen „koncové místo“).
- 1.4 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1 **Definice pojmů** pro účely těchto všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů (v textu zvýrazněny):
 - 2.1.1 **„Autorizovaný partner“** je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřeno smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje služeb uvedených v bodě 1.3 těchto všeobecných podmínek.
 - 2.1.2 **„Ceník služeb“** nebo též **„cenový program“** je ceník příslušných služeb uvedených v bodě 1.3 těchto všeobecných podmínek. Tyto služby dodává poskytovatel na základě smlouvy.
 - 2.1.3 **„Zákaznické 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 právně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytovaných služeb. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 430 občanského zákoníku). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor ZC.
 - 2.1.5 **„Lokalita účastníka“** je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti ve Specifikaci služby příslušné služby.
 - 2.1.6 **„Oprávněný zástupce“** je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a uzavřít smlouvu a sjednat Specifikace služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokazuje touto plnou mocí na žádost poskytovatele.
 - 2.1.7 **„Poskytovatel“** je společnost TETA, s.r.o., která je oprávněna v souladu s oznámením o podnikání uvedeným v bodu 1.2 zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat služby elektronických komunikací.
 - 2.1.8 **„Reklamační řád“** je Reklamační řád poskytování služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
 - 2.1.9 **„Služba“** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací, uvedená v bodě 1.3 těchto Všeobecných podmínek, a služby spojené s poskytováním takové služby poskytované poskytovatelem na základě smlouvy. Parametry poskytované služby jsou uvedeny ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby. Součástí služby může být též poskytnutí elektronického komunikačního zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak.
 - 2.1.10 **„Smlouva“** je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, nebo též akceptovaná Objednávka služby elektronických komunikací.
 - 2.1.11 **„Specifikace služby“** je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby.
 - 2.1.12 **„Veřejnou komunikační síť“** se rozumí 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.
 - 2.1.13 **„Účastník“** je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a kdo s poskytovatelem uzavřel smlouvu.
 - 2.1.14 **„Uživatel“** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
 - 2.1.15 **„Koncový uživatel“** je uživatel, který nezajišťuje veřejně komunikační síť nebo služby elektronických komunikací.
 - 2.1.16 **„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; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákoně č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
 - 2.1.17 **„Veřejně dostupná služba elektronických komunikací“** je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
 - 2.1.18 **„Služba elektronických komunikací“** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítími a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
 - 2.1.19 **„Všeobecné podmínky“** jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

2.2 Užívání poskytovaných služeb

- 2.2.1 Účastník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy.
- 2.2.2 Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zabezpečit.
- 2.2.3 Účastník se zavazuje seznámit se s obsluhou zařízení, služeb a systémů, které jsou nezbytné k užívání objednaných služeb.
- 2.2.4 Účastník uděluje poskytovateli, případně poskytovatelem pověřeným osobám, souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením, a to v prostorách instalace, a pokud to bude nezbytné, i v ostatních prostorech nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti účastníka či jeho zástupce.
- 2.2.5 Účastník se zavazuje s přístupovými údaji, které případně od poskytovatele získá, nakládat jako s důvěrnými údaji a za nakládání s nimi nese plnou odpovědnost.
- 2.2.6 Poskytovatel může účastníkům nabízet také zvláštní výhodné nabídky poskytování služeb, které mohou účastníci využívat po splnění předem stanovených podmínek. Za zvýhodněnou cenu uvedenou v aktuálním Ceníku služeb.

2.3 Služby přístupu k síti Internet

- 2.3.1 Pokud je předmětem smlouvy poskytování přístupu k síti Internet zavazuje se účastník zavazuje a) nepodnikat pokusy o neautorizovaný průnik do datových sítí, služeb, účtů, software nebo dat.
- b) nepoužívat a nešířit nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě.
- c) zavazuje nezasílat nevyžádané ani hromadné zprávy.
- d) zavazuje neporušovat obecně závazné právní předpisy.
- 2.3.2 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny, bere na vědomí existenci aplikací a virů, pomocí kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení nebo datům účastníka během užívání objednaných služeb účastníkem. Za případnou takto způsobenou újmu odpovídá účastník. Účastník je povinen vzniku újmy předcházet (např. antivirovým softwarem, firewallem a zálohováním dat, zabezpečením sítě).

2.4 Služby kabelové televize

- 2.4.1 Pokud je předmětem smlouvy poskytování kabelové televize, zavazuje se poskytovatel poskytovat účastníku signál programových stanic obsažených v aktuální programové nabídce, kterou si účastník objednal.
- 2.4.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit programovou nabídku a přiřazení vysílacích kmitočtů. Změny jsou zveřejňovány na webových stránkách poskytovatele a na informačním kanálu, který vysílá kabelová síť poskytovatele.
- 2.4.3 Účastník je povinen zabránit přístupu ke kanálům obsahujícím erotický a jiný nevhodný obsah osobám mladším 18 let.

2.5 Hlasové služby

- 2.5.1 Pokud je předmětem smlouvy poskytování pevných hlasových služeb, zavazuje se poskytovatel poskytovat účastníku pevné hlasové služby prostřednictvím pevného připojení k veřejné síti elektronických komunikací poskytovatele, jakož i případné další objednané služby za ceny uvedené v platném Ceníku služeb.
- 2.5.2 Hlasové služby zajišťují přístup k číslům tísňového volání včetně přenášení jejich lokalizačních údajů účastnické stanice.
- 2.5.3 **Druhy telefonních hovorů a blokování čísel** nebo číselné řady na základě žádosti účastníka
- 2.5.3.1 Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.
- 2.5.3.2 Na základě písemné žádosti účastníka podané ZC zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Blokace je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.
- 2.5.4 **Seznam účastníků telefonní služby; informace o účastnických číslech**
- 2.5.4.1 Pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu Poskytovatel zpracuje identifikační údaje všech účastníků služby, bude je uchovávat a předá je poskytovateli univerzální služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
- 2.5.4.2 Údaje zpracované podle předchozího ustanovení může poskytovatel využívat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.
- 2.5.4.3 Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřují inzertní údaje ani reklama.
- 2.5.4.4 Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle ustanovení 2.5.5.1 v jednotném telefonního seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
- 2.5.5 **Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
- 2.5.5.1 U telefonní služby a přidavných služeb určuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla 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.
- 2.5.5.2 Přenositelnost telefonního čísla (dle § 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (dle § 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 opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.5.5.3 Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 2.5.5.4 Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o: a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby, b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla, c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla, d) časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

- 2.5.5.5 Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 2.5.5.6 Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 2.5.5.7 Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.
- 2.5.5.8 Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.6 Zařízení pro poskytování objednaných služeb

- 2.6.1 Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, jsou ve vlastnictví poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 2.6.2 Účastník je povinen zabezpečit si hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen „koncové zařízení“). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení.
- 2.6.3 Účastník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakýmkoliv způsobem zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.
- 2.6.4 Účastník bude informovat ZC o odcizení, ztrátě, poruše, poškození zařízení poskytovatele, nejpozději do 24 hodin poté, co se o takové události dozvěděl. Pokud k takové situaci dojde, má účastník právo na výměnu zařízení. Pokud došlo ke škodě z důvodů na straně účastníka, má poskytovatel před výměnou právo na náhradu této škody.
- 2.6.5 Účastník je povinen ochránit koncové zařízení proti možným elektrickým výbojům. Poskytovatel nenes odpovědnost za poškození koncového zařízení vzniklé vyšší mocí (bouřky apod.).

2.7 Odstraňování poruch, závad; reklamace

- 2.7.1 Při poskytování objednaných služeb může vlivem údržby docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb, a ke ztrátě dat na koncovém zařízení. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost účastníku předem prostřednictvím internetových stránek poskytovatele nebo elektronické pošty (pokud zákazník poskytl informace o své emailové adrese).
- 2.7.2 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb nebo jiné vady neprodleně po jejich zjištění na ZC na lince ZC, tel. č. 478 571 111, nebo e-mailem na obchod@tetanet.cz. Provozní doba ZC je od 7:00 do 21:00 hodin.
- 2.7.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li účastníku zcela využívat poskytovaných služeb, do jednoho (1) dne od jejich ohlášení ZC, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, které jsou nezávislé na vůli poskytovatele. Pokud ohlášená porucha nebo závada není na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě veřejné komunikační síti, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.
- 2.7.4 Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb netrvajících déle než jeden (1) den se nepovažuje za porušení této smlouvy.
- 2.7.5 Poskytovatel může ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit. V takovém případě bude účastníku poskytnuta poměrná sleva z ceny za poskytování služeb, pokud se poskytovatel s účastníkem nedohodne na zajištění poskytnutí služby náhradním způsobem. Ani v jednom z těchto případů však nemá účastník právo na náhradu škody, která mu byla takovým omezením nebo přerušením poskytování služeb způsobena.
- 2.7.6 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení. V takovém případě je účastník povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle platného Ceníku služeb.
- 2.7.7 Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamaci vyúčtování lze uplatnit nejpozději do dvou (2) měsíců po jeho doručení účastníku; reklamaci na poskytovanou službu nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Po uplynutí těchto lhůt právo účastníka na reklamaci zaniká.
- 2.7.8 Další podmínky týkající se provozu služby, hlášení poruch nebo závad a reklamací jsou uvedeny v Reklamačním řádu.

2.8 Změny smlouvy a smluvních náležitostí

- 2.8.1 Změna smlouvy je možná dohodou smluvních stran. Změna těchto Všeobecných podmínek je možná i jednostranně ze strany poskytovatele, a to za podmínek dále stanovených. Pokud jsou podmínky určené v textu smlouvy v kolizi se smluvními podmínkami uvedenými zde v příloze smlouvy, platí verze uvedená v textu smlouvy.
- 2.8.2 Účastník je povinen zpravidla předem, nejpozději však do sedmi (7) dnů, informovat ZC o každé změně údajů účastníka nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní, emailové spojení a adresy pro doručování korespondence).
- 2.8.3 Poskytovatel může jednostranně změnit smluvní podmínky. K jednostranně změně může poskytovatel přistoupit z důvodů změny obecně závazných právních předpisů i z důvodů technických, provozních, obchodních či organizačních, a to u smlouvy včetně všech jejích součástí – Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Ceníku služeb i Specifikace služby. Změna smlouvy bude poskytovatelem oznámena ve všech jeho provozovnách i na jeho internetových stránkách nejpozději jeden (1) měsíc před účinností takové změny; účastník bude o uveřejnění informován v klientské sekci klient.tetanet.cz. Účastník je v případě jednostranně změny oprávněn smlouvu bez sankce ukončit ke dni účinnosti změny. Právo takto ukončit smlouvu však účastníku nevzniká, dojde-li ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy, která byla poskytovateli uložena rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.

2.9 Trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2.10 Ochrana osobních a jiných údajů

- 2.10.1 Ochrana osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb dle těchto Všeobecných podmínek upravuje § 87 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.10.2 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy účastník poskytovateli oprávnění zpracovávat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě (dále jen "osobní údaje") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele, pro komunikaci s účastníkem, v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem, pro účely kontrolních auditů ze strany smluvních partnerů, zejména poskytovatelů televizních programů.
- 2.10.3 V rozsahu oprávnění dle ustanovení dílu 2.5.5 je poskytovatel oprávněn předat osobní údaje účastníka třetí osobě, a to i mimo Českou republiku.
- 2.10.4 Správcem osobních údajů účastníka je podle zákona č. 101/2000 Sb. poskytovatel.
- 2.10.5 Osobní údaje budou shromažďovány v listinné podobě této smlouvy a v elektronické podobě, která je provázána s informačním systémem poskytovatele.
- 2.10.6 Účastník udělením souhlasu na smlouvě, souhlasí s využitím osobních údajů pro marketingové účely spojené s produkty a službami poskytovatele. Realizaci marketingu provádí poskytovatel nebo třetí osoba na základě smluvního vztahu s poskytovatelem. Účastník může tento souhlas kdykoliv odvolat bez následků změny množství a kvality poskytovaných služeb. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů a odvolání souhlasu s využitím pro marketingové účely musí být provedeno písemně.
- 2.10.7 Při uzavření smlouvy, které zprostředkuje autorizovaný partner, jsou údaje o účastníkovi v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému autorizovanému partnerovi. Autorizovaný partner je poskytovatelem zavázán dodržovat při zpracování údajů o účastníkovi povinnosti vyplývající z této smlouvy a příslušných právních předpisů.
- 2.10.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem ZC může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 2.10.9 Účastník výslovně souhlasí s tím, že může být poskytovatelem, resp. autorizovaným partnerem informován prostřednictvím elektronické pošty o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací účastníkům

2.11 Práva a povinnosti poskytovatele

2.11.1 Poskytovatel je oprávněn:

- 2.11.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 2.11.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Specifikaci služby a Ceník služeb za podmínek v těchto Všeobecných podmínkách stanovených;
- 2.11.1.3 omezit poskytování služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 2.11.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 2.11.1.5 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto Všeobecných podmínek týkajících se vyúčtování jednorázového poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka.

2.11.2 Poskytovatel se zavazuje:

- 2.11.2.1 zřídít účastníkovi službu za podmínek a ve lhůtách stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a za ceny stanovené smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 2.11.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem, Specifikací služby a Ceníkem služeb;
- 2.11.2.3 informovat účastníka o změnách Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Specifikace služby a Ceníku služeb, nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti společně s upozorněním na právo vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce v případě, že změny nepřijme;
- 2.11.2.4 realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě;
- 2.11.2.5 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;
- 2.11.2.6 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;
- 2.11.2.7 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
- 2.11.2.8 informovat účastníka o změně účastnického čísla 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.

2.12 Práva a povinnosti účastníka

2.12.1 Účastník je oprávněn:

- 2.12.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 2.12.1.2 požádat o změnu smlouvy;
- 2.12.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na ZC nebo na autorizované partnery;
- 2.12.1.4 uplatňovat reklamace rozsahu, kvality služby a účtované ceny.

2.12.2 Účastník se zavazuje:

- 2.12.2.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Specifikací služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;
- 2.12.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo Ceníku služeb platného v době poskytnutí služby;

- 2.12.2.3 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 2.12.2.4 neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti.
- 2.12.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;
- 2.12.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě;
- 2.12.2.7 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele;
- 2.12.2.8 oznamovat písemně po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů, případy uvedené v bodu 4.3.11 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou nezapsanou ve veřejném rejstříku, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy bydliště či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 2.12.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele ani tak tato práva a povinnosti nepostupovat;
- 2.12.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným poskytovatelem přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim vstup do těchto prostor, a to z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby;
- 2.12.2.11 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 vlastníka objektu a vlastníka inženýrských sítí 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;
- 2.12.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky stanovené ve Všeobecných podmínkách musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny;
- 2.12.2.13 neměnit bez osobní přítomnosti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby;
- 2.12.2.14 učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit;
- 2.12.2.15 neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb. a nemá písemný souhlas poskytovatele;
- 2.12.2.16 při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele vrátit poskytovateli veškerá zařízení poskytovatelem poskytnutá účastníkovi;
- 2.12.2.17 nahradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle Všeobecných podmínek;
- 2.12.2.18 zajistit a předložit poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele;
- 2.12.2.19 předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 2.12.2.20 užívat ochranných známek poskytovatele pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy.

2.13 Rozsah a územní vymezení poskytované služby

- 2.13.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací je uveden ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby.
- 2.13.2 Služba je poskytována na území České republiky.

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

- 2.14.1 Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka naposledy oznámenou poskytovateli, a to prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, 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.
- 2.14.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).
- 2.14.3 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 2.14.4 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, 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 jsou zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo adresa bydliště účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

2.15 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 2.15.1 Poskytovatel nenes odpovědnost za druh a obsah a využívání přenášených dat a vysílaných programů, za změny v jejich časovém rozvrhu, za jejich dostupnost a přenos v částech mimo síť poskytovatele.

- 2.15.2 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou jednání za okolností vylučujících protiprávnost podle zákona. Tuto škodu je poskytovatel povinen nahradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč).
- 2.15.3 Příslušnou částku dle předchozího bodu použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 2.15.4 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen nahrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 2.15.5 Účastník odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících protiprávnost podle zákona. Tuto škodu je účastník povinen nahradit v prokázané skutečné výši.
- 2.15.6 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 2.15.7 Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 2.15.8 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle ustanovení 2.15.5, 2.15.6 nebo 2.15.7, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

3. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ÚČASTNÍKY - SPOTŘEBITELE

3.1 Užívání poskytovaných služeb účastníkem - spotřebitelem

- 3.1.1 Účastník se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu; zejména neumožní užívání třetí osobou. V případě porušení této povinnosti bude za strany poskytovatele požadována náhrada škody způsobená poskytovateli.
- 3.1.2 Účastníkem objednané služby mohou pro svou osobní potřebu využívat i další osoby žijící s ním ve společné domácnosti. Účastník se však povinen dohlížet na to, aby tyto osoby užívaly služby pouze v souladu se smlouvou o poskytování služeb uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem. Účastník odpovídá za všechny případné újmy, ke kterým může užíváním služeb těmito osobami dojít, a zavazuje se je nahradit.
- 3.1.3 Jakékoliv porušení článku 2.3.1 a 3.1.1. je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je v takových případech oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění. Poskytovatel opětovně zahájí dodávku objednaných služeb účastníkovi do 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy účastník zjedná nápravu. Dodávka služeb bude obnovena na účastníkovo písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku služeb.
- 3.1.4 Účastník nese odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku užívání objednaných služeb třetími osobami, a to i v případě škody způsobené z nedbalosti.

3.2 Cena za objednané služby a platební podmínky

- 3.2.1 Ceny za služby uvedené ve smlouvě včetně smluvních podmínek a Ceníku služeb bude účastník platit po dobu platnosti smlouvy na bankovní účet poskytovatele ve sjednaných lhůtách, a to bez ohledu na to, zda byly služby skutečně využívány.
- 3.2.2 Účastník se zavazuje pravidelně platit cenu za služby v souladu s platným Ceníkem služeb, přičemž účtovací období je jeden (1) kalendářní měsíc. Platba se provádí nejpozději do 25. dne předchozího měsíce účtovaného období, není-li ve smlouvě dohodnuta platba fakturou.
- 3.2.3 Účastník se zavazuje platit nepravidelné, variabilní, nebo mimořádné poplatky do 15 dnů od data obdržení vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení faktury - daňového dokladu, případně zjednodušeného daňového dokladu. Vyúčtování bude účastníkovi poskytnuto v elektronické podobě v jeho klientské zóně nebo doručeno v listinné podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na kontaktní adresu. Zaslání vyúčtování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb je zpoplatněno částkou uvedenou v Ceníku služeb.
- 3.2.4 Účastník se zavazuje zaplatit cenu za aktivaci, popř. vstup v souladu s platným Ceníkem služeb ke dni zprovoznění objednaných služeb, nejpozději však do nejbližšího termínu stanoveného pro další pravidelnou platbu ceny za objednané služby.
- 3.2.5 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout účastníkovi změnu výše ceny, a to písemným sdělením nové výše ceny účastníkovi ve lhůtě nejméně 30 dnů předem. Zaplacení ceny účastníkem v nové výši je považováno za souhlasný projev vůle účastníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 3.2.6 Zaplacením ceny se rozumí den připsání částky v plné výši na účet poskytovatele, nebo hotovostní platba.
- 3.2.7 Jestliže je účastník v prodlení s platbou za služby, poskytovatel jej na to písemně upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu k zaplacení. Lhůta činí 7 dní ode dne doručení oznámení účastníkovi. Nezaplatí-li účastník ani v této náhradní lhůtě, může poskytovatel účastníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel může dále žádat smluvní pokutu ve výši uvedené na smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Po zaplacení dlužné částky poskytovatel na písemnou žádost obnoví ve lhůtě 5 pracovních dnů dodávku objednaných služeb, pokud nebyla smlouva dle dalších článků těchto smluvních podmínek mezitím ukončena.
- 3.2.8 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči účastníkovi, vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči případné záloze, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužná cena za služby, popř. náhrada škody způsobené poskytovateli.
- 3.2.9 Cena za služby zaplacená předčasně za budoucí období se stává přeplatkem, s výjimkou případů ukončení smlouvy odstoupením ze strany poskytovatele z důvodu porušení smlouvy ze strany účastníka. Přeplatky budou účastníkovi na základě jeho písemné žádosti vráceny do 30 dnů od data doručení žádosti na ZC, pokud není účastník v prodlení s placením ceny za služby.
- 3.2.10 V případě ukončení této smlouvy jsou ceny za aktivaci, popř. vstup nevratné s výjimkou ukončení této smlouvy v souladu s ustanovením 3.4.5 (e), kdy se poskytovatel zavazuje vrátit účastníkovi všechny dosud zaplacené poplatky, a to do 30 dnů ode dne ukončení této smlouvy.

3.3 Ukončení smlouvy

- 3.3.1 Při uzavření smlouvy či dodatku ke smlouvě na dálku (distančním způsobem) či mimo provozovnu poskytovatele je účastník, který je spotřebitelem, oprávněn od smlouvy či dodatku odstoupit do čtrnácti (14) dnů od data poskytnutí písemného vyhotovení smlouvy.
- 3.3.2 Pokud účastník, který je spotřebitelem, předčasně ukončí smlouvu se stanovenou minimální dobou užívání služeb, je povinen zaplatit 20% součtu měsíčních paušálů, které zbývají do konce této doby.
- 3.3.3 Účastník i poskytovatel mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi.
- 3.3.4 Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět bez sankcí v případě, že účastník nepřijme zvýšení pravidelných poplatků učiněné poskytovatelem. Výpověď je možná nejdříve ke dni, ve kterém má vejít v platnost navrhovaná změna. Za nepřijetí návrhu se považuje prodlení s platbou změněné výše pravidelného poplatku nejméně sedm (7) dní.
- 3.3.5 Poskytovatel je oprávněn přerušit dodávku objednaných služeb nebo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě (a) prodlení účastníka s platbou, tedy v případě, kdy účastník opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny; (b) podstatného porušení povinností účastníka; (c) jestliže poskytovatel pozbyde oprávnění k poskytování služeb; (d) dojde-li k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; (e) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídatelné okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 dnů od podpisu smlouvy; (f) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 dnů; (g) odvolá-li účastník souhlas se zpracováním osobních údajů; (h) že účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu kontaktních údajů, nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost.
- 3.3.6 Účastník je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 dnů, přičemž příčinou nedodávání služeb nesmí být překážka na straně účastníka.
- 3.3.7 Po ukončení smlouvy se zákazník zavazuje vrátit poskytovateli vypůjčené zařízení. Pokud tak neučiní, bude poskytovatel žádat smluvní pokutu ve výši uvedené v textu smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Smluvní pokuta nevylučuje právo na náhradu škody.
- 3.3.8 Pokud účastník nechce přijmout změny náležitostí smlouvy, má právo smlouvu vypovědět bez sankcí. Výpověď musí být v takovém případě doručena poskytovateli do 14 dnů od účinnosti změn.

4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ÚČASTNÍKY - PRÁVNICKÉ OSOBY NEBO PODNIKAJÍCÍ FYZICKÉ OSOBY

4.1 Ceny a platební podmínky

- 4.1.1 Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti týkající se způsobu jejich účtování a placení jsou uvedeny v příslušné smlouvě nebo platném Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele, u autorizovaných partnerů a na internetových stránkách www.tetanet.cz. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání pohledávek za účastníkem.
- 4.1.2 Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 4.1.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data jeho vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskotečeno z důvodů na straně účastníka (např. z důvodu nedostatku peněžních prostředků na účtu účastníka, nedostačujícího limitu pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, nesprávných údajů týkajících se inkasa z účtu účastníka poskytnutých poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 4.1.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel tak učiní do (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 4.1.5 Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 4.1.6 Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý byť jen započatý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit v době splatnosti vyúčtování, ve kterém mu byl tento úrok z prodlení vyúčtován.
- 4.1.7 Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 4.1.8 **Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:**
- 4.1.8.1 jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;
- 4.1.8.2 pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 4.1.8.3 poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 4.1.8.4 pravidelné poplatky nebo minimální poplatky za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny následovně: poplatek za jeden den zúčtovacího období násobený délkou neúplného zúčtovacího období. Poplatek za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako podíl skutečného počtu dní v daném zúčtovacím období na příslušné výši dohodnutého pravidelného poplatku popř. minimálního poplatku za provoz.
- 4.1.9 Pravidelné poplatky za poskytování telefonní služby nebo přidavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz telefonní služby nebo přidavných služeb, se začínají

účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné poplatky za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné poplatky, poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné služby.

4.2 Ochrana osobních údajů účastníků a důvěrnost informací

- 4.2.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a za informace důvěrné (dle § 1729 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Povinnost mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po ukončení platnosti smlouvy.
- 4.2.2 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím ustanovení se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- 4.2.2.1 údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí osobě;
 - 4.2.2.2 údaj je třetí osobě sdělen ze zákonných důvodů;
 - 4.2.2.3 údaj je třetí osobě sdělen z důvodu ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 4.2.3 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel a/nebo autorizovaný partner (v případě stanoveném v bodu 2.10.8) je za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. a tímto článkem oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je oprávněn kdykoliv 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.

4.3 Ukončení smlouvy

- 4.3.1 Minimální doba užívání telefonní služby nebo přídatných služeb je uvedena v příslušném Ceníku služeb, není-li v příslušné Specifikaci služby nebo textu smlouvy stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby nebo textu 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.
- 4.3.2 **Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:**
- 4.3.2.1 do doby účinnosti změn Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Specifikace služby nebo Ceníku služeb; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do doby účinnosti příslušných změn Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Specifikace služby nebo Ceníku 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;
- 4.3.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při poskytovatelem podstatném porušení práv a povinností ze smlouvy vyplývajících, a to v následujících případech:
- a. poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě včetně Specifikace služby nebo Ceníku služby;
 - b. poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě včetně Specifikace služby nebo Ceníku služby;
 - c. poskytovatel opakovaně způsobil škodu na hmotném majetku účastníka;
- 4.3.2.3 z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. Podává-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázový poplatek ve výši:
- a. 100 % součtu pravidelných měsíčních poplatků a minimálních poplatků za provoz u telefonní služby;
 - b. 100 % součtu pravidelných měsíčních poplatků u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 4.3.2.4 Pokud je pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz účtován v nulové výši nebo není účtován vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového poplatku dle tohoto bodu pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz stanovený Ceníkem služby.
- 4.3.3 Výpovědi smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 4.3.4 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi:
- 4.3.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného porušování smluvních podmínek ze strany účastníka;
 - 4.3.4.2 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
 - a. účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakoukoli činnost porušující právní předpisy, nebo se do nich zapojuje, včetně jejich přenosu;
 - b. komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
 - c. účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - d. účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
 - e. účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - f. účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
 - g. účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

- h. účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů telefonní služby;
- i. účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 4.3.4.3 v případě, že účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem.
- 4.3.4.4 V případě výpovědi dle 4.3.4.1, 4.3.4.2 nebo 4.3.4.3 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 4.3.2.3.
- 4.3.5 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.
- 4.3.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi v případě:
 - 4.3.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
 - 4.3.6.2 že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou.
 - 4.3.6.3 V případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle 4.3.6.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 4.3.2.3.
- 4.3.7 Ukončení jednotlivé služby, ke kterému dojde následkem přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli, se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 4.3.2.3. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 4.3.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.
- 4.3.8 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 4.3.9 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 4.3.10 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 svéprávná nebo pozbyde právní osobnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbyde platnosti, na její majetek bude prohlášen konkurz nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bude zahájeno insolvenční řízení, nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa.
- 4.3.11 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 4.3.4 nebo odstoupení poskytovatele dle 4.3.6.2.
- 4.3.12 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného odkladu vše, co je ve vlastnictví poskytovatele. Veškeré pohledávky a dluhy vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 4.3.13 Nová smlouva vždy nahrazuje v plném rozsahu všechny předchozí smlouvy o dodávce shodných služeb uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Uplatnění jakékoliv smluvní pokuty stanovené v těchto Všeobecných podmínkách nevylučuje právo poskytovatele na náhradu způsobené škody.
- 5.2 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.3 Případné spory mezi smluvními stranami bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo obecný soud České republiky.
- 5.4 Za písemná se považují právní jednání doručená 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.
- 5.5 Veškeré dokumenty k naplňování této smlouvy jsou doručovány elektronicky na e-mail uvedený ve smlouvě. V případě neuvedení elektronické adresy bude písemná komunikace zasílána na poštovní adresu uvedenou ve smlouvě s potvrzením doručení.
- 5.6 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení podle tohoto pořadí:
 - 5.6.1 číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
 - 5.6.2 Specifikace služby,
 - 5.6.3 Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací,
 - 5.6.4 Ceník služeb
 - 5.6.5 Reklamační řád poskytování služeb elektronických komunikací,
 - 5.6.6 Všeobecné podmínky.
- 5.7 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím příslušných státních orgánů nebo z vůle smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.
- 5.8 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy uvedenými v ustanovení 5.6 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné; že byl seznámen s podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, nároky na požadované technické parametry koncových zařízení připojovaných ke koncovému místu, způsobem užívání objednaných služeb a úhradami poplatků a těmto všem rozumí.
- 5.9 Rozhodující je české znění těchto Všeobecných podmínek.
- 5.10 Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Ceník služeb jsou k dispozici v provozovně poskytovatele a na internetových stránkách www.tetanet.cz.
- 5.11 Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a účastníka nebo jeho oprávněného zástupce. 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.
- 5.12 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 12. 2017.