

## 1. Základní pojmy

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „podmínky“) platí pro poskytování internetových a telekomunikačních služeb poskytovatelem.
- 1.2. Služby v souladu s těmito podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto Podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.
- 1.3. Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 1.4. Poskytovatel služby: KmNet s.r.o., IČ: 27686779, sídlem Oskol 311/41, 767 01 Kroměříž
- 1.5. Uživatel: osoba, která s poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „smlouva“).
- 1.6. Službou internet se pro účely těchto podmínek rozumí zřízení plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení přípojného vedení, umožnění prohlížení stránek na síti Internet, konfigurace a instalace odpovídajícího zařízení a přidělení IP adresy.
- 1.7. VoIP je univerzální a plnohodnotnou telefonní službou. Zahrnuje především možnost uskutečňování hlasových spojení mezi uživatelem, a pevnými, mobilními či družicovými sítěmi telefonních operátorů. Službou mobilního volání je služba poskytovaná prostřednictvím mobilní sítě elektronických komunikací.
- 1.8. Kreditem se rozumí kladný zůstatek finančních prostředků na kreditním účtu uživatele.
- 1.9. Geografickým telefonním číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam (např. Zlínský kraj – předvolba 57. ... ..)
- 1.10. Negeografickým telefonním číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem.
- 1.11. Úřadem se rozumí Český telekomunikační úřad
- 1.12. Koncovým bodem sítě se rozumí fyzický bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke komunikační síti. Tím je zpravidla zařízení poskytovatele.
- 1.13. Koncovým zařízením se rozumí zařízení umožňující uživateli přístup k užívání služby, typicky PC. Toto zařízení je zpravidla ve vlastnictví uživatele.
- 1.14. Zařízením se rozumí technická zařízení poskytovatele a jejich součásti, stejně jako jejich programové vybavení, prostřednictvím kterých je poskytován přístup ke službě.
- 1.15. Instalací se rozumí montáž, příprava a zprovoznění zařízení, případně nastavení koncového zařízení takovým způsobem, aby byl zajištěn přístup uživatele ke službě.
- 1.16. Uživatel je vždy koncovým uživatelem služby. Pokud však uživatel hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití služeb úplatu nebo umožnit užití služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez výslovného souhlasu poskytovatele. Vydávání služeb poskytovatele za služby jiného subjektu je zakázáno. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává poskytovatel.

## 2. Poskytování služby internet

- 2.1. Poskytovatel na základě objednávky umožní uživateli přístup do počítačové sítě internet (dále jen síť). Za tímto účelem je uživateli zřízeno připojení k zařízení poskytovatele.
- 2.2. Služba je k dispozici v kteroukoliv denní i noční dobu, 7 dní v týdnu. Rozsah poskytnuté služby je upraven sjednanou smlouvou. Minimální parametry služby jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy uživatele, za účelem zajištění bezproblémového poskytování služby.
- 2.4. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, poskytovatel neumožňuje zkušební provoz služby
- 2.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo krátkodobě přerušit poskytování služby z důvodů servisních zásahů. Poskytovatel se zavazuje uživatele o těchto přerušeniích vhodným způsobem dopředu informovat.
- 2.6. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody nebo ušlý zisk uživatele v souvislosti s používáním internetových služeb poskytovatele. Poskytovatel není odpovědný za následky nefunkčnosti, výpadků nebo omezení v poskytování služby. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené uživateli v důsledku, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost a zákonnost jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet. Poskytovatel pouze zajišťuje spojení mezi sítí a koncovým uživatelem, neodpovídá tedy za obsah webových stránek a jakýchkoliv dat dostupných v síti internet.
- 2.7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli službu přístupu k síti Internet s parametry uvedenými v platném Ceníku služeb, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.8. Poskytování služby se považuje za zahájené prvním dnem, kdy je fakticky umožněn přístup uživatele ke službě.
- 2.9. Poskytovatel nemá standardně zavedeny postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení. V případě žádosti uživatele nabídne poskytovatel zřízení těchto postupů uživateli na základě individuální cenové nabídky.
- 2.10. Uživatel není oprávněn sdělovat třetím osobám parametry připojení ke službě, zejména IP adresu, masku, gateway apod. Je povinen učinit přiměřená opatření k zachování parametrů v tajnosti.
- 2.11. Uživatel smí při užívání služby používat pouze koncová zařízení, která nenarušují provoz služby. Prostřednictvím koncových zařízení nesmí uživatel úmyslně narušovat provoz ostatních uživatelů v síti, zejména DoS útoky, skeno-

váním portů, odposloucháváním komunikace, nastavováním IP adres, které mu nebyly Poskytovatelem přiděleny, měněním MAC adres, přihlašování na cizí zařízení.

### **3. Poskytování telekomunikačních VoIP služeb a mobilních telefonních služeb.**

- 3.1. Služba je určena výhradně pro běžné použití uživatelem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité, nebo převažující přesměrování hovorů.
- 3.2. V případě služeb poskytovaných formou předplatného (kreditu), je uskutečnění hlasových služeb podmíněno kladným zůstatkem na kreditním účtu uživatele.
- 3.3. Poskytování služby je aktivováno dnem připsání příslušné částky předplatného dle ceníku služeb ve prospěch účtu poskytovatele služeb, a to na příslušné období.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn zablokovat či omezit přístup ke službě uživatelům, kteří:
  - 3.4.1. využívají službu pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité a/nebo převažující přesměrování hovorů
  - 3.4.2. využívají službu k výraznému narušování soukromí jiných osob
  - 3.4.3. využívají službu způsobem, jenž je v rozporu s právním řádem ČR.
  - 3.4.4. využívají službu způsobem, který způsobuje poruchy služby
  - 3.4.5. uskutečňují zlomyslná či obtěžující volání
- 3.5. Poskytovatel má při zjištění takového jednání ze strany uživatele právo okamžitě a na náklady uživatele ukončit poskytování služby.
- 3.6. Podmínkou provozu služby VOIP je existence datové přípojky o rychlosti minimálně 256 kbps. V případě výpadku chodu datové přípojky není možno službu používat. Je-li mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přípojným bodem telekomunikační sítě poskytovatele zařazen modem pro ADSL datovou přípojku, je podmínkou použití modemu jeho podpora služby Network Address Translation (NAT) bez zvláštních nastavení
- 3.7. Pokud nemá služba VOIP přiřazeno vlastní pásmo, pak ji není možno používat, pokud uživatel při volání zatěžuje datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti.
- 3.8. Služby VOIP jsou poskytovány na základě předplatného a mohou být zákazníkem ukončeny bez jakékoliv výpovědní lhůty. Pro ukončení služby platí přiměřeně ujednání čl 4.4 těchto podmínek. Pokud po vyčerpání kreditu nedojde platbou k obnovení předplatného služby na další období, bude demontáž zařízení poskytovatele provedena neprodleně po uplynutí 90-ti dnů od data posledního uskutečněného telefonického spojení.
- 3.9. V případě odstoupení od smlouvy kteroukoliv ze stran má uživatel nárok na vrácení dosud nevyčerpaného kreditu.
- 3.10. Poskytovatel garantuje kvalitu služby pouze na své telefonní ústředně, nemůže ovlivnit kvalitu přenosové trasy, jejímž není majitelem ani provozovatelem. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby v přenosu, porušenost dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů
- 3.11. Poskytovatel zajistí na písemnou žádost podanou poskytovateli na adrese sídla a na náklady uživatele službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která uživatel označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Službou identifikace účastnického čísla se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách jako jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby adresa sídla podnikání, u právnické osoby obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Cena za jednu identifikaci účastnického čísla je stanovena na 5.000,- Kč s DPH.
- 3.12. Poskytovatel umožňuje přístup k číslům tísňového volání.
- 3.13. Poskytovatelů nezaručuje plné pokrytí signálem mobilní služby na celém území České republiky. Stejně tak nezaručuje plný přístup k síti i v oblastech signálem pokrytých. Nepokrytí některé části území České republiky signálem není vadou plnění na straně poskytovatele.
- 3.14. Při uzavírání smlouvy stanoví uživatel volací limit. Ten slouží především k ochraně uživatele před vysokými účty za využívání služeb. Volací limit vyjadřuje výši částky, kterou není uživatel oprávněn při využívání služeb překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Volací limit se vztahuje ke každé SIM kartě předané na základě uzavřené smlouvy. Výše volacího limitu může být dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem sjednána v libovolné výši, která je rovna výši vratné volací kauce složené uživatelem ve prospěch poskytovatele. V případě překročení volacího limitu u daného telefonního čísla, je poskytovatel oprávněn okamžikem překročení omezit placené odchozí nebo placené příchozí hovory či služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 12 hodin po opětovném složení či navýšení vratné volací kauce. Minimální výše vratné volací kauce je poskytovatelem stanovena na částku 500,-Kč, maximální výše vratné volací kauce není stanovena a je předmětem dohody mezi stranami. Toto ujednání se nevztahuje na službu poskytovanou na základě předplatného (kreditu).
- 3.15. Vratná volací kauce slouží k zajištění finančního krytí nákladů hlasového provozu ve spojení se sjednaným objemem volacího limitu a bude uživateli vrácena nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne zrušení služby za předpokladu, že uživatel ke dni zrušení služby vypořádal řádně veškeré splatné závazky s touto službou spojené. V opačném případě je poskytovatel oprávněn volací vratnou kaucí použít zčásti nebo zcela k vypořádání evidovaného splatného závazku uživatele.
- 3.16. V případě mobilních telefonních služeb je možno na žádost uživatele aktivovat službu SMS Premium a datové mobilní služby.
- 3.17. V rámci mobilních telefonních služeb je standardně aktivována služba Roaming na území států EU. Na žádost uživatele je možno tuto službu aktivovat i pro území mimo území členských států EU.

#### 4. Zařízení poskytovatele

- 4.1. Zařízení je výlučným majetkem poskytovatele, pokud není písemně sjednáno jinak. Za účelem optimálního zajištění služby je poskytovatel oprávněn jej měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat. Na základě písemné smlouvy s uživatelem může poskytovatel zařízení uživateli dočasně poskytnout (tzn. pronajmout, vypůjčit), či prodat. Dočasné poskytnutí může být podmíněno finančním plněním ze strany uživatele, včetně zaplacení zálohy. Uživatel odpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení zařízení, které mu bylo svěřeno do užívání či dočasně poskytnuto, ledaže prokáže, že by k jeho ztrátě, poškození či zničení nebylo možno zabránit ani s vynaložením veškerých sil, které je možno od uživatele spravedlivě očekávat. Podmínkou svěřeni zařízení do užívání či jeho dočasného poskytnutí může být složení zálohy ve prospěch poskytovatele. Ta bude uživateli vrácena po splnění podmínky dle čl. 4.4 těchto podmínek.
- 4.2. Uživatel je povinen používat instalovaná zařízení pouze takovým způsobem a k takovým účelům, které vyplývají ze smlouvy, z těchto podmínek a z pokynů poskytovatele či výrobce zařízení, či návodu k použití k těmto zařízením. Zejména je povinen chovat se takovým způsobem, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebením či poškození zařízení. Uživatel není oprávněn do zařízení jakkoliv zasahovat, nebo jej poskytovat třetím osobám k užívání.
- 4.3. Jestliže bylo zařízení dočasně poskytnuto či prodáno uživateli za zvýhodněných podmínek vztahujících se k závazku uživatele odebírat po určitou dobu službu, je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli rozdíl mezi zvýhodněnou a základní cenou zařízení dle ceníku poskytovatele.
- 4.4. Uživatel je povinen na své náklady a nebezpečí doručit zařízení poskytovatele na adresu poskytovatele uvedenou ve smlouvě, a to nejpozději do sedmi dnů od ukončení smlouvy nebo od ukončení poskytování služby, k jejímuž zajištění sloužilo předmětné zařízení. Při nesplnění této povinnosti je uživatel povinen uhradit poskytovateli na jeho výzvu smluvní pokutu ve výši 500 Kč.
- 4.5. Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy, zejména pro instalaci zařízení. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace Zařízení v nemovitosti zajistil souhlas vlastníka této nemovitosti s umístěním instalovaného zařízení. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá uživatel za škodu, která tímto poskytovateli vznikne.
- 4.6. Poskytování služby může být podmíněno připojením zařízení k elektrické přípojce uživatele, po jeho souhlasu.
- 4.7. V případě, že je na zařízení, které je umístěno v prostorách uživatele, připojeno více jednotlivých uživatelů, není uživatel oprávněn odpojovat takovéto zařízení z elektrické sítě. V případě že tak učiní, je povinen informovat o tom poskytovatele alespoň 14 dní předem.
- 4.8. Uživatel je povinen po předchozí domluvě umožnit pracovníkům poskytovatele přístup k zařízením poskytovatele včetně koncových bodů a výkon nezbytných prací spojených s instalací, údržbou a opravami těchto zařízení.

#### 5. Vyloučení z provozu

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě poskytování telekomunikačních VOIP služeb a mobilních telefonních služeb v případě, že uživatel i přes upozornění:
  - 5.1.1. je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění
  - 5.1.2. používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice,
  - 5.1.3. Opakovaně, či závažným způsobem porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy či z těchto všeobecných podmínek.
- 5.2. Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí uživatele, a to zejména na žádost osoby, která doloží úmrtní list uživatele a o které lze mít důvodně za to, že je jeho dědicem.
- 5.3. Poskytovatel je na základě souhlasu úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu úřadu, je-li to nezbytné pro ochranu sítě, zařízení poskytovatele či třetích osob.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn zablokovat či omezit přístup do sítě internet uživatelům, kteří nabízejí, sdílejí či stahují obsah:
  - 5.4.1. který je v rozporu s právním řádem České republiky
- 5.5. kterým porušují autorská, průmyslová nebo jiná podobná práva,
- 5.6. který lze označit jako spam, který slouží k rozesílání spamu, odkazuje na spam
- 5.7. který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy nebo způsobuje špatnou funkci serverů.
- 5.8. Poskytovatel je oprávněn omezit či zablokovat přístup do sítě internet uživateli, který nadměrně přetěžuje infrastrukturu a přípojné linky nebo hardware poskytovatele případně jiných osob, zejména využívá službu IPTV provozovanou subjekty neautorizovanými poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zablokovat šíření takovýchto služeb v síti poskytovatele. Stejně je poskytovatel oprávněn postupovat v případě šíření obsahu či využívání a provozování služby, která ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových a telekomunikačních systémů poskytovatele či jiných uživatelů.
- 5.9. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 5.10. Uživatel není oprávněn používat proxy servery, aplikace a programy, které slouží pro anonymní vystupování na internetu a zamaskování IP adresy přidělené uživateli poskytovatelem. Poskytovatel má při zjištění takového jednání ze strany uživatele právo okamžitě a na náklady uživatele ukončit poskytování služby. Uživatel není oprávněn používat službu k umělému nebo automatickému generování hovorů či zpráv.
- 5.11. Uživatel není oprávněn používat SIM kartu přidělenou poskytovatelem v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla uživatelů služby poskytovatele

tele nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení

5.12. Uživatel je zakázáno zneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce.

5.13. Odstraní-li uživatel závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který poskytovatel stanoví, poskytovatel obnoví poskytování služby v původním rozsahu.

5.14. Omezení nebo přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele, v důsledku porušení povinnosti uživatele dle těchto podmínek, nezbujuje uživatele povinnosti platit plnění dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele.

## **6. Informace o uživateli, jejich shromažďování a archivace**

6.1. Poskytovatel je oprávněn vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem a archivovat je.

6.2. Poskytovatel pořizuje a vede aktuální databázi svých uživatelů, oprávněných zástupců uživatelů a provozní záznamy služby. (dále jen „subjekt údajů“). Databáze poskytovatele obsahuje osobní a zprostředkovací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „uživatelská data“). Při shromažďování, archivaci a zpracování těchto dat se poskytovatel řídí platnou legislativou, zejména zákonem č. 101/2000 sb., o ochraně osobních údajů.

6.3. Osobními a zprostředkovacími daty se rozumí zejména jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, obchodní firma, název, sídlo, identifikační číslo a informace o platebním styku mezi uživatelem a poskytovatelem. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších službách poskytnutých poskytovatelem), zejména volající a volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

6.4. Poskytovatel chrání veškerá data a informace o uživateli v souladu s platnými právními předpisy. Poskytovatel je dále oprávněn sdělovat data třetím osobám pouze v případech, kdy má ze zákona či na základě rozhodnutí státního orgánu povinnost tak učinit, nebo po dohodě s uživatelem. Poskytovatel je oprávněn poskytnout uživatelská data, včetně rodného čísla a informace o rozsahu a povaze porušení smluvních povinností řádně a včas platit za poskytnutou službu a informace o následné platební morálce, osobám spravujícím registr údajů o uživateli a jiných osobách, a to za účelem ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti uživatele. Poskytovatel poskytuje data třetím osobám pouze v rozsahu nezbytném pro účel poskytnutí.

6.5. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn data shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právními předpisy pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

6.6. Uživatel souhlasí s tím, aby jej poskytovatel formou obchodních sdělení informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy či účastnického čísla. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data pro obchodní účely, jakož i pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytovaných a nově zaváděných službách. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn tato data zpřístupnit třetím subjektům zajišťujícím pro poskytovatele přípravu a výrobu tiskových materiálů a dokumentů určených zákazníkům a jejich rozesílání.

6.7. Uživatel může vyloučit možnost poskytovatele být kontaktován za účelem marketingu. Toto vyloučení zajistí poskytovatel bezplatně.

6.8. Při přenosu dat a souborů poskytovatel garantuje v souladu se zákonem důvěrnost komunikací. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoli informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele v rámci obecně platných právních předpisů.

6.9. Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Tato opatření musí být kompatibilní se zařízením poskytovatele, zejména musí být zachována možnost přenosu dat. Uživatel informuje neprodleně poskytovatele o provedení těchto opatření.

6.10. Uživatel je povinen své koncové zařízení chránit antivirovým programem, je-li to možné

6.11. Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků

6.12. Uživatel souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb poskytovatele a zvyšování jejich kvality.

## **7. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby, přidělení a přenositelnost čísla**

7.1. Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu plní provozovatel. Poskytovatel nezveřejní bez písemného souhlasu uživatele jeho telefonní číslo ve veřejném seznamu telefonních čísel - Zlatých stránkách. V případě, že uživatel takový souhlas udělí, uvede v něm rovněž, které údaje si přeje zveřejnit a zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu. Poskytovatel zdarma zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje uživatele služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené úřadem. Text označení účastnické stanice navrhne uživatel, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby byl v souladu s právními předpisy a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují in-

zertní údaje ani reklama. Poskytovatel zajistí zdarma na žádost uživatele opravu nebo výmaz z jednotného telefonního seznamu.

- 7.2. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnost telefonních čísel. Službu přenositelnosti telefonních čísel zajišťuje poskytovatel na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.
- 7.3. Uživatel, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k poskytovateli musí pro úspěšné provedení přenosu čísla
  - a) uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u původního poskytovatele služby (dále jen opouštěný poskytovatel),
  - b) uzavřít s poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení čísla,
  - c) právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den po té, kdy dojde k doručení žádosti uživatele poskytovateli.
- 7.4. Poskytovatel zajistí přenos telefonního čísla na žádost, obsahující jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo, uživatele případně IČ, DIČ, identifikační údaje opouštěného poskytovatele, identifikaci přenášeného čísla, případně čísel, kontaktní telefonní číslo uživatele, email uživatele a přesnou geografickou adresu místa, kde je telefonní číslo využíváno.
- 7.5. Po registraci žádosti sdělí poskytovatel uživateli dohodnutý termín zahájení přenosu a průběžně informuje uživatele o jeho průběhu.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v ceníku služby přenositelnosti telefonních čísel, který je uveřejněn na internetových stránkách poskytovatele.
- 7.7. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni doručení žádosti poskytovateli, pokud se uživatel a poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a pokud jsou splněny všechny podmínky přenosu telefonního čísla.
- 7.8. Pokud nebude žádost uživatele 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.
- 7.9. Poskytovatel odmítne žádost o přenos telefonního čísla v případě, že není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opouštěného poskytovatele, pokud se přejímající a opouštěný poskytovatel nedohodnou jinak, telefonní číslo je již obsazeno v jiné objednávce na přenos čísla, existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla, na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, nebo se jedná o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům.
- 7.10. Přejímající poskytovatel předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným poskytovatelem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Uživateli je jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího poskytovatele do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel. Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nebude delší než šest hodin.
- 7.11. Poskytovatel garantuje přístup k jednotnému evropskému číslu tísňového volání 112 a na národní čísla tísňového volání. Tísňové volání je vždy směřováno na příslušný krajský dispečink integrovaného záchranného systému dle geografického telefonního čísla, ze kterého je tísňové volání uživatele uskutečněno. Z negeografických telefonních čísel není možné spojení na linky tísňového volání uskutečnit.
- 7.12. Poskytovatel je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude uživatel předem upozorněn. Technickým důvodem je například rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu. Poskytovatel je povinen informovat uživatele o změně účastnického čísla co nejdříve, nejpozději však dva měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 7.13. Uživatel je oprávněn užívat přidělené geografické telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném ve smlouvě jako umístění koncového telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Uživatel nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném ve smlouvě. Odpovědnost za jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře uživatel.
- 7.14. V případě, že uživatel požádá poskytovatele písemně na adrese sídla o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě, zajistí Poskytovatel přenesení čísla do 4 pracovních dní. Dnem přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli je smlouva mezi poskytovatelem a uživatelem ukončena.
- 7.15. Žádost musí obsahovat referenční číslo uživatele přidělené původním poskytovatelem, fakturační údaje původního poskytovatele. Poskytovatel bude informovat uživatele písemně nebo telefonicky nejpozději 48 hodin před dokončením přenosu telefonního čísla o přesném datu a hodině tohoto přenosu.

## 8. Trvání smlouvy

- 8.1. Smlouva o poskytování služby se uzavírá na dobu neurčitou, nebo na dobu v ní stanovenou.
- 8.2. Je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, kterákoliv ze stran ji může vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí být učiněna písemnou formou. Výpovědní doba činí 30 dnů a běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel povinen informovat uživatele-spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 8.4. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné vypovědět za stejných podmínek jako smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Poskytovatel je však v takovém případě oprávněn požadovat poplatek za předčasné ukončení smlouvy ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce smlouvy, bylo-li takovéto minimální plnění sjednáno.
- 8.5. Poruší-li uživatel závažným způsobem, či porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto podmínek, je poskytovatel oprávněn bez dalšího smlouvu vypovědět s okamžitou platností.
- 8.6. Po dobu plynutí výpovědní doby je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle smlouvy a aktuálně platného Ceníku a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě smlouvy.
- 8.7. Uživatel může smlouvu vypovědět v případě, kdy:
  - 8.7.1. změna všeobecných podmínek, ceníku poskytovatele či smlouvy má za následek změnu podstatných náležitostí smlouvy či zhoršení právního postavení uživatele. Nedohodnou-li se strany jinak, je výpověď smlouvy platná okamžikem doručení a lze ji podat kdykoliv do nabytí účinnosti této změny. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy.
  - 8.7.2. pokud poskytovatel zavádí dodatečné opatření k ochraně sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena poskytovateli, přičemž Uživatel je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany sítě.
- 8.8. Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení smlouvy jsou aktivační, instalační, popř. vstupní poplatky nevratné.
- 8.9. V případě, kdy byla smlouva o poskytování služeb uzavřena mimo prostory poskytovatele, pomocí prostředků umožňujících komunikaci na dálku, nebo v prostorách poskytovatele za situace, kdy byl uživatel poskytovatelem bezprostředně před uzavřením smlouvy poskytovatelem za účelem jejího uzavření osloven, je uživatel oprávněn odstoupit od této smlouvy do čtrnácti dnů, a to i bez udání důvodu. Lhůta pro odstoupení uživatele v tomto případě začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací sjednaných ve smlouvě v písemné (elektronické či listinné) podobě.

## 9. Platební podmínky

- 9.1. Uživatel je povinen za užívání služby platit částku uvedenou v ceníku poskytovatele. Výše částky i způsob platby jsou specifikovány ve smlouvě.
- 9.2. Pro případ prodlení uživatele s úhradou částky náleží poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok ve výši 0,1 % z dlužné částky.
- 9.3. V případě nezaplacení částky za poskytování služby upozorní poskytovatel uživatele na tuto skutečnost a stanoví mu náhradní lhůtu k plnění v délce trvání sedmi dnů. Poskytovatel upozorní uživatele způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování.
- 9.4. Uživatel je povinen uhradit částku za poskytování služby vždy před započatím nového zúčtovacího období na základě údajů uvedených ve smlouvě, a to vždy alespoň 15 dnů před započatím příslušného zúčtovacího období. Vyúčtování je uživateli zasíláno zdarma elektronicky na elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě, nebo v listinné podobě prostřednictvím české pošty. Zasílání listinného vyúčtování je zpoplatněno částkou 40 Kč, která bude uživateli přičtena k ceně služby.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn upozornit uživatele na prodlení s úhradou ceny za poskytnutí služby elektronicky, hlasovou či textovou zprávou, telefonicky či písemně.
- 9.6. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za uživatelem, který je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté plnění. Uživatel se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem.

## 10. Poruchy a reklamace poskytnuté služby

- 10.1. K ohlášení poruch udržuje poskytovatel technickou podporu. Poruchy je možno hlásit telefonicky, každý všední den od 9 do 17. hodin na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě či na internetových stránkách poskytovatele.
- 10.2. Uživatel je povinen ohlásit poskytovateli omezení nebo přerušení poskytovaných služeb a závady na zařízení (dále jen „závada“) neprodleně po jejich zjištění.
- 10.3. Pokud dostupnost služby, z důvodů na straně poskytovatele, poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má uživatel nárok na náhradu dle článku 2.7 těchto podmínek. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu uživatel uplatní formou reklamace.
- 10.4. Reklamace poskytnuté služby musí být podána písemnou formou na adresu provozovny poskytovatele či elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby a musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci služby, popis závady a veškeré skutečnosti důležité pro její uplatnění, okamžik vzniku závady a zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

- 10.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je poskytovatel vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 10.6. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté služby.
- 10.7. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Poskytovatel je povinen vyřídit podanou reklamaci do jednoho měsíce od jejího uplatnění uživatelem. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 10.8. V případě, že uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad.

## 11. Další ustanovení

- 11.1. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.
- 11.2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy v případě, že uživatel neplní nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit.
- 11.3. Uživatel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu služeb vzniklé na základě této smlouvy může poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.
- 11.4. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.5. Uživatel je povinen informovat poskytovatele o změně údajů uvedených ve smlouvě a o jiných skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování služby či správnost vyúčtování.
- 11.6. Pro komunikaci mezi uživatelem a poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené uživatelem ve smlouvě. Pokud uživatel neoznámí poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na posledně uvedenou kontaktní adresu (popř. e-mailovou adresu, telefonní číslo). Jestliže poskytovatel přičítal uživateli v rámci užívání služeb přístupu k síti Internet e-mailovou adresu, bude ke komunikaci s uživatelem použita tato adresa. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (výzva, upomínka apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo jiného zařízení poskytovatele. V případě pochybností se má za to, že písemné oznámení, výzva, návrh, výpověď či jiné sdělení byly prokazatelně doručeny druhé smluvní straně pátý den po podání zásilky k poštovní přepravě na adresu uživatele či poskytovatele uvedenou ve smlouvě, nebo druhý den po odeslání v případě zaslání zprávy elektronickým prostředkem na kontaktní spojení na uživatele či poskytovatele uvedené ve smlouvě, popř. na poslední známou adresu uživatele, nebo na poslední známé kontaktní spojení na uživatele.
- 11.7. V případě, že jakékoli ustanovení těchto podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, resp. účinnost ostatních ustanovení těchto podmínek.
- 11.8. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání: i) ceny služeb, ii) způsobu a podmínek vyúčtování služeb, iii) podmínek a výše úhrad a platebních transakcí, iv) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb, v) rozsahu práv a povinností uživatele a poskytovatele, vi) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace, vii) odpovědnosti za újmu, viii) doby trvání smlouvy, ix) způsobu ukončení smlouvy, x) způsobu doručování uživateli, xi) zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, xii) výhrady ve vztahu k právním předpisům, xiii) ujednání upravených právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu, xiv) rozsahu možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsobu jejich oznámení uživateli včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění této informace. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, dojde-li ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě, kdy provedení této změny smlouvy bude poskytovateli uloženo příslušným správním orgánem.
- 11.9. Oznamovací povinnost poskytovatele dle těchto podmínek je splněna oznámením na internetových stránkách poskytovatele, není-li smluvními podmínkami nebo platnými právními předpisy stanoveno jinak.
- 11.10. Spory může spotřebitel v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u ČTÚ [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 11.11. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 1.1.2019 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky pro poskytování služeb vydané poskytovatelem. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné pro smlouvy uzavřené do 31.12.2018.