

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

SPOLEČNOSTI **ARISTOTEL, a.s.**
PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
A DODÁVKY ZAŘÍZENÍ A ZÁKAZNICKÝCH ŘEŠENÍ
(VYDANÉ S ÚČINNOSTÍ OD 20. ÚNORA 2014)

OBSAH

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ | 2 |
| 2 | PRODUKTY A SLUŽBY ARISTOTEL | 2 |
| 2.1 | DODÁVKY A PROVOZOVÁNÍ KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ | 2 |
| 2.2 | PORADENSTVÍ | 2 |
| 2.3 | POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ..... | 3 |
| 2.4 | DISTRIBUCE PRODUKTŮ A SLUŽEB JINÝCH DODAVATELŮ | 3 |
| 3 | SMLOUVY S OBJEDNATELI | 3 |
| 3.1 | VZNIK A ZMĚNA SMLUVNÍHO VZTAHU | 3 |
| 3.2 | SMÍRČÍ JEDNÁNÍ PŘED ODSTOUPENÍM OD SMLOUVY | 5 |
| 4 | PRÁVA A POVINNOSTI | 5 |
| 4.1 | PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE | 5 |
| 4.2 | PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE | 6 |
| 4.3 | OCHRANA A EVIDENCE DAT A TELEKOMUNIKAČNÍ TAJEMSTVÍ | 6 |
| 5 | CENY, CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY | 7 |
| 6 | ODPOVĚDNOST A REKLAMACE | 7 |
| 6.1 | ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY | 7 |
| 6.2 | REKLAMACE | 7 |
| 6.3 | DORUČOVÁNÍ | 8 |
| 7 | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ | 8 |

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1.1 **ARISTOTEL, a. s.** je společností podnikající v oblasti elektronických komunikací na základě registrací u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) pro služby:
- veřejně dostupná telefonní služba,
 - pronájem okruhů,
 - služby přístupu k síti Internet,
 - služby přenosu dat.
- Dále je dodavatelem a provozovatelem telekomunikačních koncových zařízení a poskytovatelem poradenských činností.
- 1.1.2 Všeobecné podmínky společnosti **ARISTOTEL, a.s.** (dále jen „Podmínky“) stanovují základní pravidla pro poskytování telekomunikačních služeb s využitím veřejných i neveřejných telekomunikačních sítí smluvních partnerů (Operátorů) společnosti **ARISTOTEL, a.s.** a subdodávek od jiných dodavatelů telekomunikačních zařízení a služeb.
- 1.1.3 Právní vztahy při poskytování služeb uvedených v těchto Podmínkách se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, zákonem 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění, OOP/10/10.2012-12 o přenositelnosti telefonních čísel a platnou Smlouvou o zajišťování telekomunikačních činností (dále jen Smlouva) ve znění všech jejích příloh.
- 1.1.4 „**Poskytovatel**“ podle těchto Podmínek je společnost **ARISTOTEL, a.s.**, IČ: 61858005, DIČ: CZ61858005, se sídlem Tiskařská 257/10, Praha 10, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu, oddíl B, vložka 2662
- 1.1.5 „**Objednatel**“ podle těchto Podmínek je odběratel zařízení nebo výsledků poradenských činností, resp. uživatel služby elektronických komunikací, který je (nebo hodlá být) s **Poskytovatelem** ve smluvním vztahu
- 1.1.6 „**Dodavatel**“ podle těchto Podmínek je smluvní partner **Poskytovatele**, který dodává zařízení, provozuje síť nebo poskytuje služby elektronických komunikací použité při zajišťování dodávek pro **Objednatele**.
- 1.1.7 Podmínky, Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel a Reklamační řád **Poskytovatele** tvoří přílohy Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 1.1.8 Podmínky, Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel a Reklamační řád (dále jen „obecné dokumenty“) jsou rovněž k nahlédnutí na všech kontaktních místech **Poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na webových stránkách **Poskytovatele**.

2 Produkty a služby ARISTOTEL

2.1 Dodávky a provozování koncových zařízení

- 2.1.1 **Poskytovatel** zajišťuje dodávky účastnických zařízení včetně telefonů, IP telefonů, a dalších prvků, resp. ucelených zákaznických řešení na základě obchodní smlouvy s **Objednatelem**.
- 2.1.2 Součástí dodávky může být zajišťování provozní podpory zákaznického řešení v rozsahu sjednaném v obchodní smlouvě. Provozní podpora zpravidla zahrnuje dálkový dohled dodaného zařízení, vyhodnocování jeho provozu, rekonfigurace dle měnících se potřeb odběratele apod.
- 2.1.3 **Poskytovatel** zaručuje, že dodaná zařízení budou splňovat normy a specifikace pro připojení do sítí elektronických komunikací ve smyslu §62 zákona 127/2005 Sb.
- 2.1.4 Cena za komplexní dodávku včetně ceny za instalaci a případnou provozní podporu se uvádí v obchodní smlouvě. Ceny základních zařízení **Poskytovatel** zveřejňuje na svých webových stránkách. Dodaná zařízení jsou vlastnictvím **Poskytovatele** až do plného zaplacení jejich ceny.

2.2 Poradenství

- 2.2.1 **Poskytovatel** zajišťuje audit služby elektronických komunikací, projekty zákaznických řešení a specializované poradenské činnosti na základě obchodní smlouvy s **Objednatelem**.
- 2.2.2 Audit služeb elektronických komunikací představuje revizi a zhodnocení současného stavu zabezpečení telekomunikačních potřeb **Objednatele** s ohledem na poměr užitné hodnoty k ceně služeb, posouzení potřebného rozsahu služeb vzhledem k potřebám **Objednatele** a aktuálním rozvojovým trendům. Audit ve svých závěrech obsahuje i rámcový návrh možností optimalizace po stránce technické, organizační a ekonomické.
- 2.2.3 Projektem zákaznického řešení se rozumí zpracování komplexního návrhu zajišťování hlasových a datových/internetových služeb pro **Objednatele**. Součástí projektu je analýza stávajících a výhledových potřeb, návrh technického řešení včetně specifikace jednotlivých zařízení a způsobu přístupu do veřejných sítí, rozbor cen za zřízení a provozování služeb a odhad návratnosti řešení, návrh časového harmonogramu, možnosti provozní podpory a případně další aspekty dle objednávky.
- 2.2.4 Specializované poradenské činnosti mohou zahrnovat měření provozu v síti zákazníka, spolupráci v oblasti marketingu nebo rozúčtování služeb a další činnosti specifikované v obchodní smlouvě na základě individuální dohody.

- 2.2.5 Ceny za poradenské činnosti se stanovují individuálně podle rozsahu a náročnosti prací. Cena je povinnou součástí obchodní smlouvy s **Objednatelem**.

2.3 Poskytování služeb elektronických komunikací

- 2.3.1 Službami elektronických komunikací se rozumí hlasové a datové služby uvedené v Odst. 1.1.1. poskytované na základě smluvního vztahu (viz část 3)
- 2.3.2 K uspokojování komunikačních potřeb zákazníka (uživatele) využívá **Poskytovatel** jednak vlastních produktů a služeb, jednak produktů a služeb smluvních telekomunikačních operátorů a ostatních Dodavatelů.
- 2.3.3 Vlastní službou elektronické komunikace, kterou **Poskytovatel** zajišťuje jako virtuální operátor, je řízená internetová telefonie, umožňující kromě klasické hlasové služby na bázi protokolu SIP také videotelefonii, vybrané funkcionality vzdálené telefonní ústředny, vytváření zájmových skupin uživatelů (komunit) a služby s přidanou hodnotou.
- 2.3.4 Služby jsou poskytovány ve dvou základních variantách:
- 2.3.4.1 samostatná IP telefonní linka
- 2.3.4.2 zákaznické řešení na bázi integrovaných hlasových a datových služeb
- 2.3.5 Služby jsou poskytovány na celém území České republiky. Součástí zákaznického řešení může být i zřízení a provozování vzdálených telefonních přípojek v zahraničí. Podmínkou pro realizaci služeb je možnost dostatečně kvalitního internetového nebo datového připojení v obsluhované lokalitě.
- 2.3.6 Technické parametry služeb jsou zveřejňovány na webových stránkách **Poskytovatele**, který zajišťuje jejich aktualizace v souladu s technologickým vývojem.
- 2.3.7 Ceny veřejně dostupných služeb podle odst. 2.3.3 **Poskytovatel** zveřejňuje formou Ceníku služeb ve svých prodejních místech a na svých webových stránkách. způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- 2.3.8 **Poskytovatel** zajistí pro **Objednatele** v případě jeho zájmu a při splnění technických a organizačních podmínek přenos jeho účastnického telefonního čísla mezi operátory. Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel jsou uvedeny v samostatném dokumentu s tímto názvem na webu **Poskytovatele**. Účastník může požádat, pokud je to smluvně ujednáno, o bezplatné informování elektronickou cestou (tj. zpravidla e-mailem) o výši nároku na vyrovnání v případě předčasného ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla.

2.4 Distribuce produktů a služeb jiných Dodavatelů

- 2.4.1 **Poskytovatel** může využít k zabezpečování konkrétních telekomunikačních služeb pro **Objednatele** vhodné produkty a služby jiných provozovatelů sítí a poskytovatelů služeb elektronických komunikací (Dodavatelů).
- 2.4.2 Tyto služby od Dodavatelů nakupuje **Poskytovatel** vlastním jménem a rovněž vlastním jménem je poskytuje **Objednateli**. Tyto služby obvykle optimalizuje vlastními prostředky (např. vytváření zákaznických řešení, směřování hovorů, operativní výběr Operátora apod.).
- 2.4.3 Takto poskytnuté služby fakturuje **Poskytovatel** **Objednateli** vlastním jménem.
- 2.4.4 Specifikace, popis služeb, technické podmínky a parametry těchto služeb stanovuje ve své dokumentaci Dodavatel. Jsou závazné jak pro **Poskytovatele**, tak pro **Objednatele**.
- 2.4.5 **Poskytovatel** seznámí **Objednatele** na jeho přání se zněním příslušných dokumentů Operátora (Dodavatele) v rozsahu, jak byly zveřejněny, popř. je **Objednateli** poskytne buď v písemné formě nebo odkazem na webové stránky Operátora (Dodavatele).
- 2.4.6 Ceny za poskytování služeb jiných Dodavatelů jsou součástí smlouvy s uživatelem služby nebo zákaznického řešení.

3 Smlouvy s Objednateli

3.1 Vznik a změna smluvního vztahu.

- 3.1.1 Veškeré služby, které se řídí těmito Podmínkami, jsou poskytovány na základě platné Smlouvy uzavřené mezi **Objednatelem a Poskytovatelem**, jejíž nedílnou součástí jsou i tyto Všeobecné podmínky. Náležitosti smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti a uveřejňování informací jsou stanoveny v paragrafu 63 zákona 127/2005 Sb. ve smyslu změn dle zákona 214/2013 Sb. Samotný text Smlouvy nad rámec Podmínek zahrnuje zejména ty podstatné náležitosti dle § 63 zák. 127/2005 Sb. v platném znění, které nelze zobecnit a zahrnout do těchto Podmínek, neboť se mění s každou jednotlivou Smlouvou nebo jsou závislé na konkrétním smluvním Dodavateli a jeho podmínkách.
- 3.1.2 Smluvní vztah vznikne:
- 3.1.2.1 dnem podpisu písemné smlouvy oběma smluvními stranami
- 3.1.2.2 potvrzením Objednávky **Poskytovatelem** (v případě jednodušších dodávek zařízení nebo služeb)
- 3.1.3 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Pokud je Smlouva na poskytování služeb uzavřena na dobu určitou a **Objednatel** nebo **Poskytovatel** nezašle druhé straně oznámení nejpozději 30 kalendářních dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že hodlá tuto Smlouvu k tomuto datu ukončit, **Objednatel a Poskytovatel** výslovně souhlasí s tím, že se Smlouva k poslednímu dni sjednané doby jejího trvání mění na Smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou. Poskytovatel informuje **Objednatele** způsobem, kterým mu zasílá výúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

- 3.1.4 Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami resp. potvrzením objednávky. Účinnost Smlouvy nastává dnem uvedeným ve Smlouvě nebo okamžikem zprovoznění služby **Poskytovatelem** a oznámením o zprovoznění služby **Objednateli**.
- 3.1.5 K řádnému uzavření Smlouvy se vyžaduje, aby **Objednatel**, který hodlá přistoupit na nabízené Podmínky a využívat službu, řádně a pravdivě vyplnil údaje v závazné objednávce a předal je **Poskytovateli**. **Objednatel** je povinen poskytnout bez zbytečného odkladu **Poskytovateli** informace o veškerých změnách svých identifikačních či fakturačních údajů a dalších skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění smlouvy.
- 3.1.6 **Objednatele** mohou zastupovat při uzavírání, změně, doplnění nebo ukončení platnosti Smlouvy pouze oprávnění zástupci uvedení ve Smlouvě, ve veřejném rejstříku, nebo písemně zmocnění těmito osobami..
- 3.1.7 Rozsah poskytované služby je uveden ve Smlouvě, resp. objednávce. V písemné smlouvě lze sjednat zkušební provoz s dohodnutými podmínkami.
- 3.1.8 Před uzavřením smlouvy, resp. před potvrzením objednávky může **Poskytovatel** provést technické šetření, zda zprovoznění zařízení nebo služby nebrání závažné překážky znemožňující plnění s požadovanými parametry. K tomu může požadovat nezbytnou součinnost **Objednatele**. V případě zjištění takových překážek **Poskytovatel** navrhne **Objednateli** náhradní plnění nebo smlouvu neuzavře.
- 3.1.9 Uzavřenou písemnou smlouvu lze měnit písemně, a to poslopně čísloványi dodatky ke Smlouvě. **Poskytovatel** je oprávněn smlouvu změnit též jednostranně, hromadně pro všechny takovouto změnou dotčené **Objednatele**, a to za podmínek stanovených v § 63 odst. 6 zák. 127/2005 Sb., tj. zveřejněním jejího upraveného znění na svých internetových stránkách www.aristotel.cz a v každé své provozovně alespoň měsíc před nabytím účinnosti takovéto změny, o čemž následně informuje **Objednatele**.
- 3.1.10 Převod práv a závazků **Objednatele** ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem **Poskytovatele**. **Poskytovatel** může formou třístranné dohody (**Objednatel**, **Poskytovatel**, třetí subjekt) převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jiný podnikatelský subjekt, který je držitelem licencí k poskytování služby, a to po předchozí dohodě s **Objednatelem**.
- 3.1.11 Smluvní vztah může být ukončen:
- 3.1.11.1 U Smluv uzavřených na dobu určitou, uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, výpovědi pak pouze v případě dle článku 3.1.11.5 a 3.1.11.6 těchto Podmínek.
- 3.1.11.2 Dohodou smluvních stran. **Smluvní strany** se mohou, v případě zájmu obou stran, vždy dohodnout na předčasném ukončení smlouvy. Dohoda musí být uzavřena ve formě, ve které byla uzavřena samotná smlouva, popř. v písemné formě. Nestanoví-li dohoda o ukončení smlouvy jinak, žádná ze **smluvních stran** v takovém případě nemá právo na jakoukoliv úhradu či náhradu v souvislosti s předčasným ukončením smlouvy.
- 3.1.11.3 Zánikem právnické osoby bez právního nástupce.
- 3.1.11.4 U Smluv, uzavřených na dobu neurčitou, výpovědi kterékoli **smluvní strany** i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tři měsíce, která počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé straně, pokud není dohodnuto jinak.
- 3.1.11.5 Z důvodů jednostranné změny Smlouvy ze strany **Poskytovatele** dle odst. 3.1.9 věty druhé a násl., je-li takovouto změnou upravováno podstatné ustanovení Smlouvy obsahující popis služeb, specifikaci servisu a podpory, ceny, způsob jejich vyúčtování a hrazení, trvání a ukončení Smlouvy, nebo je-li touto změnou zhoršováno postavení **Objednatele**. **Poskytovatel** v takovém případě informuje **Objednatele** o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude **Objednatel** akceptovat. Tuto informaci **Poskytovatel** poskytne **Objednateli** způsobem, kterým je **Objednateli** běžně zasíláno vyúčtování služeb. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto odstavce však nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ.
- 3.1.11.6 Bez ohledu na ostatní ustanovení smlouvy, smlouvu na dobu určitou může kterákoliv **smluvní strana** vypovědět s výpovědní dobou dle odst. 3.1.11.4. Smlouvu je v takovém případě třeba vypovědět písemně. **Smluvní strana**, která podává výpověď, je v takovém případě povinna nejdříve do konce výpovědní doby uhradit druhé smluvní straně částku odpovídající jedné pětině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, dle volby druhé smluvní strany.
- 3.1.11.7 Odstoupením od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních povinností druhou stranou.
- 3.1.11.7.1 Za podstatné porušení smluvních povinností **Objednatele** se považuje:
- Objednatel** neplní podmínky pro součinnost při zajištění telekomunikačních činností ani po písemném upozornění **Poskytovatelem**,
 - je **Objednatel** v prodlení s úhradou faktur o více než 30 dnů po termínu splatnosti. V tomto případě je **Poskytovatel** povinen **Objednatele** na tuto skutečnost nejprve upozornit a vyzvat ho k úhradě dlužné částky v náhradním termínu určeném v upozornění,
 - Objednatel** opakovaně nereaguje ve stanovené lhůtě na doručené písemné výzvy **Poskytovatele**,
 - Objednatel** neoznámil **Poskytovateli** změnu svých identifikačních údajů podle odst. 4.1.6 Podmínek,
 - Objednatel** porušil povinnost stanovenou v odst. 4.1.3 Podmínek (změny na koncovém zařízení),
 - Objednatel** vstoupil do likvidace, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, nebo návrh na prohlášení konkurzu na majetek **Objednatele** byl zamítnut pro nedostatek majetku,
 - Objednatel** umožňuje nedovolené šíření dat či jinak porušuje obecné závazné právní předpisy ČR.
- 3.1.11.7.2 Za podstatné porušení smluvních povinností **Poskytovatele** se považuje:

- a) nezajištění telekomunikačních služeb podle smlouvy ani po písemném upozornění,
- b) opakované nedodržování termínů pro vyřizování reklamací,
- c) **Poskytovatel** nezprovozní službu ve lhůtě, ke které se zavázal, ani ve sjednané náhradní lhůtě,
- d) **Poskytovatel** neodstraní závadu ve stanovené nebo dohodnuté lhůtě.

3.1.12 Skutečnost, že došlo k ukončení smluvního vztahu, nezabavuje **Objednatele** povinnosti zaplatit **Poskytovateli** cenu za poskytnutou službu či poskytnuté ostatní služby, ani odpovědnosti za případné škody způsobené **Poskytovateli**.

3.2 Smírčí jednání před odstoupením od Smlouvy

- 3.2.1 **Objednatel** i **Poskytovatel** se zavazují v případě, že byla uzavřena písemná smlouva dle odst. 3.1.2.1 a mezi stranami dojde v souvislosti s plněním smluvních podmínek ke sporu, řešit nejprve tento spor ve smírčím řízení.
- 3.2.2 Smírčí řízení bude probíhat tak, že každá strana, která se chce dovolat svého práva, musí bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně svůj úmysl řešit spor ve smírčím řízení. Zároveň s tímto oznámením jmenuje své dva zástupce pro dvoustranné smírčí jednání.
- 3.2.3 Po doručení tohoto oznámení druhá smluvní strana rovněž jmenuje své dva zástupce.
- 3.2.4 Zástupci obou stran se do 3 dnů dohodnou na termínu a místě smírčího jednání.
- 3.2.5 Náklady smírčího řízení, popř. náklady právního zastoupení a další náklady nese každá strana ze svého.
- 3.2.6 Návrh, vzešlý ze smírčího jednání je účinný po jeho potvrzení statutárními zástupci obou stran.

4 Práva a povinnosti

4.1 Práva a povinnosti Objednatele

- 4.1.1 **Objednatel** má právo na řádné a kvalitní plnění, uvedené ve Smlouvě a zajišťované **Poskytovatelem**.
- 4.1.2 **Objednatel** je povinen užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy ČR, Smlouvou a těmito Podmínkami a jednat v souladu s dobrými mravy, etickými a morálními normami.
- 4.1.3 **Objednatel** nesmí provádět jakékoli změny či úpravy na koncovém zařízení, zejména nesmí při užívání služby používat či připojit zařízení, které neodpovídá závazným technickým normám nebo které je způsobilé narušit provoz služby či integrity telekomunikační sítě. V případě porušení této povinnosti je **Objednatel** odpovědný za škodu vzniklou **Poskytovateli** či třetím osobám.
- 4.1.4 V případě uvedení nepravdivých údajů ve Smlouvě **Objednatel** odpovídá **Poskytovateli** za vzniklou škodu.
- 4.1.5 **Objednatel** je povinen platit řádně a včas cenu za poskytnuté sjednané ve Smlouvě.
- 4.1.6 **Objednatel** je povinen bezodkladně písemně oznámit **Poskytovateli** veškeré změny svých identifikačních údajů, nejpozději však do 7 dnů od okamžiku, kdy změna nastala.
- 4.1.7 Obdržel-li **Objednatel** přístupové údaje pro užívání služby, je povinen je chránit před zpřístupněním třetím osobám. Za zneužití služby v důsledku zpřístupnění přístupových údajů odpovídá **Objednatel**.
- 4.1.8 Pro využívání služby smí **Objednatel** použít pouze schválený typ koncového zařízení. **Poskytovatel** dbá na tuto povinnost sám, pokud je dodavatelem zařízení.
- 4.1.9 **Objednatel** je povinen být nápomocen při instalaci telekomunikačního zařízení v prostorách **Objednatele** a umožnit bezplatné připojení telekomunikačního zařízení **Poskyvatele**, které souvisí s provozem služby, k elektrické síti.
- 4.1.10 **Objednatel** je povinen bezodkladně nahlásit veškeré závady, vzniklé na telekomunikačním zařízení **Poskyvatele**, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.
- 4.1.11 **Objednatel** je povinen umožnit **Poskytovateli** nebo jeho Dodavateli fyzický přístup ke svému koncovému bodu a ke koncovému zařízení **Poskyvatele**.
- 4.1.12 **Objednatel** je povinen neprodleně ohlásit **Poskytovateli** všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě a vady v poskytování služby. Okamžik nahlášení je registrován **Poskytovatelem** jako čas vzniku poruchy.
- 4.1.13 Nedodržel-li **Objednatel** sjednanou dobu trvání Smlouvy (u Smlouvy uzavřené na dobu určitou), či nedodržel výpovědní lhůtu dle těchto Podmínek, je povinen **Poskytovateli** uhradit průměrnou cenu za poslední tři měsíce za službu sjednanou ve Smlouvě, a to za dobu, po kterou nebyla dodržena sjednaná doba trvání Smlouvy nebo výpovědní lhůty.
- 4.1.14 Pokud **Poskytovatel** zapůjčí po dobu trvání Smlouvy **Objednateli** k užívání vlastní telekomunikační zařízení, zůstává **Poskytovatel** po celou tuto dobu jeho výlučným vlastníkem. **Objednatel** je povinen **Poskytovateli** vrátit telekomunikační zařízení bezodkladně po ukončení Smlouvy ve stavu, v jakém jej přijal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, jinak odpovídá za vzniklou škodu.
- 4.1.15 **Objednatel** nesmí službu použít k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat.
- 4.1.16 **Objednatel** nesmí využitím služby jakkoli narušit zákonem chráněná práva **Poskyvatele** či jiných osob, např. práva autorská, práva licenční, práva průmyslového vlastnictví apod.
- 4.1.17 **Objednatel** je povinen vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učinit taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných **Objednatelů** prostřednictvím sítě **Poskyvatele** nebo Dodavatele. V případě, kdy přes uvedená opatření takový průnik nastane, je **Objednatel** povinen aktivně spolupracovat s **Poskytovatelem** na realizaci opatření, která by podobným skutečnostem zabránila.

4.2 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.2.1 Služby elektronických komunikací **Poskytovatel** zajišťuje v souladu s příslušnými právními předpisy a normami za ceny, které odpovídají aktuálnímu ceníku. Má právo stanovit pro poskytování služeb věcné nebo finanční limity. V zájmu ochrany **Objednatele** má právo měnit přístupové kódy **Objednatele** s následným oznámením. Pokud to přímo vyplývá z obecně závazných předpisů, je oprávněn změnit telefonní číslo a IP adresu.
- 4.2.2 **Poskytovatel** je povinen udržovat telekomunikační zařízení, určená k poskytování služby ve stavu způsobilém pro řádné používání těchto služeb v souladu se svými technickými a provozními možnostmi.
- 4.2.3 **Poskytovatel** je povinen zprovoznit službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.
- 4.2.4 **Poskytovatel** je povinen informovat **Objednatele** o plánovaných změnách při poskytování služby předem.
- 4.2.5 **Poskytovatel** je povinen zajišťovat odstranění závady v co nejkratším termínu od jejich zjištění nebo od jejich nahlášení **Objednatelem**.
- 4.2.6 Je-li **Objednatel** v prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, a ani po uplynutí náhradní lhůty k zaplacení nezjednal nápravu, má **Poskytovatel** právo zamezit **Objednateli** aktivní přístup ke službě, a to až do doby úplného zaplacení dlužné částky včetně jejího příslušenství. Po dobu pozastavení přístupu ke službě je **Objednatel** povinen platit paušální cenu za službu.
- 4.2.7 **Poskytovatel** je oprávněn zamezit šíření takových informací, u kterých má důvodné podezření, že jsou šířeny v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR či všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Zejména má právo v takovém případě bez náhrady a předchozího upozornění odstranit webovou stránku **Objednatele** umístěnou na serveru **Poskytovatele** nebo je oprávněn zamezit **Objednateli** aktivní přístup ke službě, popř. odstoupit od Smlouvy s **Objednatelem**. Za nedovolená data, která jsou v rozporu s všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, strany považují zejména dětskou pornografii či rasistická díla v písemné, zvukové či obrazové podobě.
- 4.2.8 **Poskytovatel** může dočasně přerušit či omezit poskytování telefonní služby z důvodu rozhodnutí příslušných státních orgánů v období krizových situací (přírodní nebo jiné katastrofy, branná pohotovost) nebo jiného, důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem **Objednatele** o této skutečnosti vyrozumí.
- 4.2.9 **Poskytovatel** neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 4.2.10 **Poskytovatel** je oprávněn monitorovat provoz účastníka pouze v rozsahu stanoveném obecně závaznými předpisy nebo v mimořádných případech, kdy je to nezbytné pro zajištění nebo obnovení provozu.
- 4.2.11 **Poskytovatel** je povinen evidovat záznamy o provozu služby sloužící pro vyúčtování po dobu nejméně tří měsíců, zejména pro účely případné reklamace.
- 4.2.12 **Poskytovatel** je oprávněn odmítnout uzavřít novou Smlouvu s **Objednatelem**, který již dříve Smlouvu s **Poskytovatelem** porušil.
- 4.2.13 **Poskytovatel** je oprávněn požadovat, aby mu **Objednatel** poskytl takové informace, které umožní ověřit důvěryhodnost **Objednatele**, popř. jeho schopnost dostát svým finančním závazkům.
- 4.2.14 **Poskytovatel** je povinen poskytnout **Objednateli** slevu v případě nedostupnosti služby po dobu delší než 12 hodin od jejího oznámení **Objednatelem**.

4.3 Ochrana a evidence dat a telekomunikační tajemství

- 4.3.1 Poskytování služby je spojeno s předáváním, shromažďováním, zpracováním, uchováním a zpřístupňováním informací o druhé smluvní straně (dále jen „Informace“). **Smluvní strany** se zavazují nakládat s Informacemi o druhé straně, o nichž se dozví při plnění Smlouvy, v souladu s následujícími zákony ČR v jejich platném znění:
- č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
 - č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran a obsahu zpráv přenášených telekomunikačními zařízeními a sítěmi,
 - č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností, a č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve vztahu k obsahu informací přenášených telekomunikačními zařízeními a sítěmi,
 - č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě ve vztahu k činnosti jiných subjektů v telekomunikačních sítích a jejich statistickému zjišťování.
- 4.3.2 Při shromažďování dat, jejich zpracování, ukládání do údajové základny, zveřejňování, ochraně, zabezpečení přenosu dat, archivování a skartaci včetně procesu výmazu Informací v elektronické formě, se **Poskytovatel** řídí těmito zásadami:
- a) využívat dat, získaných v rámci poskytování služeb a ostatních služeb a provozovat systém takto získaných Informací pouze k účelu, pro který byly získány,
 - b) soustřeďovat data přiměřeně účelu, neshromažďovat nadbytečné údaje,
 - c) zajistit archivování, skartaci a proces výmazu Informací v elektronické formě v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a jeho prováděcími předpisy
 - d) zajistit ochranu Informací před neoprávněným přístupem nebo zpracováním,
 - e) učinit opatření, aby fyzické osoby v rámci svého pracovního nebo obdobného poměru, které při plnění svých úkolů přicházejí do styku s Informacemi o účastnících, s nimiž **Poskytovatel** nakládá, měly povinnost mlčenlivosti a nesměly je bez splnění zákonných podmínek či výslovného souhlasu **Objednatele** zpřístupnit jiným subjektům nebo využít pro sebe,

- f) učinit opatření, aby po skončení pracovního nebo i obdobného poměru mezi fyzickou osobou a **Poskytovatelem** nemohly být Informace touto osobou využity,
 - g) uchovávat Informace pouze po dobu nezbytně nutnou.
- 4.3.3 **Objednatel** souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn pro obchodní účely zpracovat údaje související s poskytováním služby, zejména údaje o účastnících pro potřeby telefonních seznamů.
- 4.3.4 **Poskytovatel** a **Objednatel** považují za důvěrné všechny Informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, a tyto Informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí 2 roky po zániku smluvního vztahu.

5 Ceny, cenové a platební podmínky

- 5.1.1 Služby jsou poskytovány za smluvní ceny v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů. Výše cen a cenové podmínky za službu či ostatní služby jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 5.1.2 Cena služby je stanovena jako souhrn paušálních plateb a cen za poskytnuté plnění v rámci uvedeného zúčtovacího období, naměřených a vykázaných příslušnými zařízeními **Poskytovatele**. Pro stanovení výše ceny služeb distribuovaných od jiných Dodavatelů jsou rozhodující údaje vykázané příslušným zařízením Dodavatele, pokud **Poskytovatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 5.1.3 Pravidelné platby za služby elektronických komunikací budou účtovány počínaje dnem předání služby nebo její části do užívání **Objednateli** (zprovozněním služby).
- 5.1.4 Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Zúčtovací období, za které je služba účtována, musí být uvedeno ve vyúčtování služeb.
- 5.1.5 Vyúčtování (faktura) se zasílá na fakturační adresu uvedenou ve Smlouvě. **Objednatel** je povinen oznámit případnou změnu fakturační adresy **Poskytovateli** s dostatečným předstihem, aby proces vyúčtování a fakturace nebyl narušen.
- 5.1.6 **Poskytovatel** provádí vyúčtování následujícím způsobem:
- 5.1.6.1 Je-li ve Smlouvě dohodnuta zálohová platba, pak **Poskytovatel** vystaví **Objednateli** do 15. dne v měsíci zálohovou fakturu na Vyúčtování telekomunikačních služeb na příslušné zúčtovací období. Zálohová platba může být nahrazena jistinou na počátku smluvního vztahu.
 - 5.1.6.2 **Poskytovatel** vystaví **Objednateli** do 20. dne vyúčtování telekomunikačních služeb (fakturu) za uplynulé zúčtovací období. **Poskytovatel** může se souhlasem **Objednatele** vystavit a zaslat fakturu i v jiné formě než tištěné, např. elektronicky.
- 5.1.7 Účtované částky musí být připsány na účet **Poskyvatele**, uvedený na faktuře, nejpozději v den splatnosti, jinak je **Objednatel** v prodlení. Splatnost faktury s vyúčtováním ceny za poskytnutou službu je 14 dní od data jejího vystavení, pokud se **Poskytovatel** a **Objednatel** ve Smlouvě nedohodli jinak.
- 5.1.8 **Objednatel** je povinen při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy variabilní symbol, který je obvykle shodný s číslem faktury.
- 5.1.9 Cena za službu se účtuje i za období dočasného přerušení provozu z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany **Objednatele**. V tomto případě je **Poskytovatel** oprávněn účtovat zákazníkovi i náklady spojené se znovuuvedením zařízení do provozu a/nebo zprovozněním služby.
- 5.1.10 V případě prodlení s placením faktur je **Poskytovatel** oprávněn požadovat smluvní pokutu v výši 0,05% z dlužné částky za každý den z prodlení se zaplacením. Pro vymáhání pohledávek může **Poskytovatel** zmocnit třetí osobu.
- 5.1.11 Je-li služba poskytována pouze v části zúčtovacího období, jsou pravidelné (paušální) platby vypočteny jako výše dohodnuté měsíční ceny násobená dobou používání služby ve dnech a dělená počtem dní příslušného měsíce.
- 5.1.12 **Poskytovatel** není povinen uhrazovat uživatelům škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby, pokud to nevyplývá z uzavřené Smlouvy.

6 Odpovědnost a reklamace

6.1 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 6.1.1 **Poskytovatel** odpovídá **Objednateli** a třetím osobám za škodu. V případě služeb přímo zajišťovaných **Poskytovatelem** je odpovědnost omezena na povinnost odstranění poruchy a poskytnutí náhrady ve výši 1,6% měsíční platby za přístup k dočasně nedostupné službě za každých ukončených 12 hodin poruchy, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. U služeb zajišťovaných jinými Dodavateli je **Poskytovatel** zodpovědný ve stejném rozsahu, v jakém za službu odpovídá Dodavatel
- 6.1.2 **Objednatel** nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne **Poskytovateli** nebo jiným osobám v důsledku toho, že **Objednatel** umožní přístup třetích osob ke službě bez předchozího schválení **Poskytovatelem**.
- 6.1.3 **Objednatel** odpovídá za škodu, která vznikne **Poskytovateli** nebo třetím osobám, pokud **Objednatel** užívá službu v rozporu s platnými právními nebo technickými normami.
- 6.1.4 Náhrada vzniklé škody je splatná na základě faktury oprávněné strany. Takovou fakturu oprávněná strana vystaví do 30 dnů poté, kdy povinná strana rozsah škody uzná a povinná strana ji uhradí ve lhůtě splatnosti 14 dnů, není-li smluvně dohodnuto jinak. Náhrada může být započtena vůči platbám **Objednatele** za poskytnuté služby.
- 6.1.5 Pokud bylo možno během poruchy využít službu částečně, náhrada škody se proporcionálně sníží .

6.2 Reklamacce

- 6.2.1 **Objednatel** uplatňuje reklamace vždy u **Poskytovatele** bez zbytečného odkladu. **Poskytovatel** je povinen provést šetření a vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem nebo Dodavatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.
- 6.2.2 Podrobnosti uplatňování reklamací stanoví Reklamační řád **Poskytovatele**.
- 6.2.3 Podání reklamace nemá odkladný účinek na platby za poskytnuté plnění Smlouvy.
- 6.2.4 Reklamace cen:
- 6.2.4.1 **Poskytovatel** je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtách dle Reklamačního řádu, kde jsou uvedeny detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace.
- 6.2.4.2 Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté plnění je **Objednatel** oprávněn podat nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne.
- 6.2.5 Reklamace služeb:
- 6.2.5.1 Řešení reklamací, které se týkají kvality dodaných zařízení nebo služeb, **Poskytovatel** vyřídí v souladu s podmínkami Smlouvy a svou technickou dokumentací. Pokud byla služba poskytnuta jiným Dodavatelem, bude se **Poskytovatel** řídit specifikacemi, popisem služby, technickými podmínkami a parametry služeb, které jsou uvedeny v dokumentaci příslušného Dodavatele.
- 6.2.5.2 Reklamaci na poskytnutou službu elektronických komunikací je **Objednatel** povinen podat do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

6.3 Doručování

- 6.3.1 Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena písemnou formou, a to v papírové formě nebo elektronicky.
- 6.3.2 **Poskytovatel** doručí zásilku určenou **Objednateli**:
- poštou či kurýrem na adresu sídla, bydliště či místa podnikání **Objednatele** uvedenou ve Smlouvě či naposledy oznámenou **Poskytovateli**. Zásilka se považuje za doručenu, pokud byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **Objednatelem** vyzvednuta ve lhůtě deseti kalendářních dní ode dne jejího uložení nebo pokud byl příjem zásilky **Objednatelem** bezdůvodně odepřen, pak tímto dnem,
 - elektronickou poštou na e-mailovou adresu **Objednatele** k tomu **Objednatelem** určenou ve Smlouvě nebo naposledy oznámenou **Poskytovateli**. Doručením zásilky se rozumí doručení elektronické zprávy potvrzené elektronickými prostředky. V případě, že zásilku nelze **Objednateli** elektronickou poštou doručit, považuje se zásilka za doručenu po třetím neúspěšném pokusu o její doručení prováděném v intervalu ne kratším než 6 hodin.
- 6.3.3 Písemná forma je zachována, je-li úkon učiněn elektronicky nebo zaslán kurýrem.

7 Závěrečná ustanovení

- 7.1.1 Tyto Podmínky, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, mají povahu obchodních podmínek ve smyslu 89/2012 Sb. občanského zákoníku.
- 7.1.2 V případě rozporu mezi ujednáním jednotlivých smluvních dokumentů, platí následující pořadí právní závaznosti:
- Smlouva
 - Podmínky
 - Reklamační řád
 - Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel
- 7.1.3 Je-li Smlouva či kterákoli její příloha včetně Podmínek vyhotovena v jiné jazykové verzi než české, je jejich česká verze rozhodná a závazná.
- 7.1.4 Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 20. února 2014. Téhož dne nabývají účinnosti, stávají se nedílnou součástí Smlouvy a nahrazují dosavadní znění Podmínek pokud jde o Smlouvy uzavřené před tímto datem.