

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY**

společnosti **TS-Voice, s.r.o.**, U Papírny 9/614, 17000 Praha 7, IČ 284 98 381 ("Poskytovatel"), vydané v návaznosti na § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění ("obchodní zákoník") a v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, pro poskytování služeb elektronických komunikací ("Všeobecné podmínky") **ze dne 25.5.2018**

**1. Výklad některých pojmů**

- 1.1. **Služba** je služba elektronických komunikací nebo balík služeb poskytovaných Poskytovatelem jeho Zákazníkům, účastníkům nebo uživatelům.
- 1.2. **Síť Poskytovatele** je síť elektronických komunikací používaná Poskytovatelem pro poskytování služeb v České republice a ve světě až k propojovacím uzlům nebo jiným přístupovými bodům s jinými provozovateli telekomunikačních zařízení a sítí. Propojení a přístupy k síti poskytované jiným provozovatelem a jakékoli jiné zařízení u Zákazníka nebo uživatele nejsou součástí sítě Poskytovatele.
- 1.3. **Zařízení Zákazníka** je telekomunikační zařízení ve vlastnictví Zákazníka nebo třetí strany vyjma zařízení Poskytovatele používané Zákazníkem nebo uživatelem pro užívání služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany (např. pobočková ústředna).
- 1.4. **Zařízení Poskytovatele** je telekomunikační zařízení ve vlastnictví Poskytovatele nebo dodaného Poskytovatelem nebo jeho obchodním partnerem Zákazníkovi za účelem poskytování služeb.
- 1.5. **Den zahájení poskytování Služby** je den, kdy nastala některá z následujících skutečností:
  - Zákazník poprvé Službu využil,
  - byl podepsán předávací protokol ke Službě oběma smluvními stranami
  - Poskytovatel oznámil zahájení poskytování Služby Zákazníkovi.
 Za rozhodnou se považuje skutečnost, která nastala nejdříve.
- 1.6. **Minimální doba užívání Služby** je doba, po kterou může Zákazník smlouvu vypovědět pouze s účinky uvedenými v bodě 2.12. těchto VP. Minimální doba užívání Služby začíná běžet Dnem zahájení Služby a činí 12 měsíců, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 1.7. **Místo Zákazníka** je místo určené pro zřízení Služby, které je uvedené ve Smlouvě jako adresa sídla / bydliště Zákazníka nebo jiné místo, pokud je uvedeno ve Smlouvě. Místo Zákazníka musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněno. V případě, že Místo Zákazníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci telekomunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Zákazník získá veškeré potřebné souhlasy od příslušných vlastníků k instalaci a zřízení Služby.
- 1.8. **Email zdarma** je služba elektronické pošty poskytovaná bezplatně v doméně @tiscali.cz, @worldonline.cz, @wo.cz a @worldmail.cz.
- 1.9. **Služby poskytované zdarma** jsou všechny služby poskytované Zákazníkům bezplatně.
- 1.10. **Soustavným opožděným placením** se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.
- 1.11. **Soustavným neplacením** se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí existence nejméně tří nezaplacených daňových dokladů – faktur za Službu.

**2. Smlouva na poskytování služeb**

- 2.1. Smlouva na poskytování služeb (Smlouva) uzavírá s Poskytovatelem smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Zákazník, který je v případě poskytování Služby elektronických komunikací účastníkem ve smyslu § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., v platném znění. Smlouva může být uzavřena i ústně při telefonickém rozhovoru Zákazníka s Poskytovatelem (telefonická akceptace).
- 2.2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami nebo okamžikem, kdy Poskytovateli došel souhlas Zákazníka s obsahem návrhu Smlouvy, nebo okamžikem telefonické akceptace uzavření Smlouvy Zákazníkem. Smlouva nabývá účinnosti Dnem zahájení poskytování Služby.
- 2.3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, vždy však nejméně na dobu Minimálního užívání Služby, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem výslovně nedohodí jinak.
- 2.4. Nedílnou přílohou Smlouvy jsou následující dokumenty:
  - (i) Všeobecné podmínky v aktuálním znění
  - (ii) Provozní řád Služby v aktuálním znění, pokud byl vydán
  - (iii) Technická specifikace Služby v aktuálním znění, pokud byla vydána
  - (iv) nabídka zřízení Služby, pokud byla vydána
  - (v) ceník Služby v aktuálním znění, pokud byl vydán
  - (vi) další dodatky a doplňky Smlouvy ujednané mezi smluvními stranami.
 Ujednání ve Smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. To neplatí pro délku výpovědní doby - v případě rozdílné délky výpovědní doby uvedené ve Smlouvě a všeobecných podmínkách platí kratší z těchto dvou dob. Ujednání v Provozním řádu a Technické specifikaci Služby mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.
- 2.5. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva zaniká, pokud:
  - (i) den zahájení poskytování Služby nenastane do 90 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo
  - (ii) Službu nelze z technických důvodů realizovat; nebo
  - (iii) z důvodů na straně Poskytovatele nebo jeho obchodního partnera nelze Službu poskytovat.
- 2.6. Pokud dojde k zániku Smlouvy z důvodů na straně Zákazníka, uhradí Zákazník Poskytovateli náklady na zřízení Služby uvedené ve Smlouvě.
- 2.7. Smlouva může být vypovězena po uplynutí Minimální doby užívání Služby kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět i před uplynutím Minimální doby užívání v případě ukončení poskytování daného typu služeb.
- 2.8. Zákazník je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy s okamžitou účinností, jestliže Poskytovatel přestane prokazatelně dodávat objednanou Službu po dobu delší než 15 dnů za podmínky, že nedodání Služby v uvedené době u Poskytovatele prokazatelně reklamoval. V případě, že je Smlouva uzavřena na poskytování více Služeb, je odstoupení účinné pouze vůči té části Smlouvy, která se přímo týká té Služby, při jejímž poskytování došlo ze strany Poskytovatele k výše uvedenému vadnému plnění.
- 2.9. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit nebo zamezit Zákazníkovi aktivní přístup ke Službě v případě, že Zákazník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně

- neplatil cenu za Službu a dále v případě, že Zákazník užívá Službu v rozporu s Provozním řádem služby nebo Technickou specifikací.
- 2.10. Pokud byla Smlouva uzavřena se Zákazníkem jako spotřebitelem dle § 52 a násl. občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., v platném znění) mimo provozovnu Poskytovatele, je Zákazník oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření. Pokud v uvedené lhůtě nedošlo k poskytnutí Služby, je Zákazník oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit do 1 měsíce. Písemné odstoupení zasílá Zákazník Poskytovateli na adresu jeho sídla. Toto ustanovení nevylučuje povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré ceny za zřízení a poskytování Služby, pokud je Zákazník odebral.
  - 2.11. Výpověď Smlouvy se zasílá doporučenou poštou a považuje se podle těchto Všeobecných podmínek za doručenu okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do 10 dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování.
  - 2.12. Pokud Zákazník vypoví Smlouvu před uplynutím Minimální doby užívání Služby, nebo pokud v uvedené době Poskytovatel od Smlouvy odstoupí s okamžitou účinností dle odstavce 2.9 výše, pak má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok na úhradu nákladů na zřízení Služby a zároveň má nárok vyúčtovat Zákazníkovi jako jednorázovou platbu smluvní pokutu, která se rovná 20% všech plateb, které by Zákazník byl povinen uhradit ode dne, kdy nabyl účinnosti výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy, do uplynutí doby povinného užívání Služby. Toto ustanovení se nepoužije při výpovědi Smlouvy ze strany Zákazníka z důvodů stanovených v odstavcích 7.9 a 14.3 níže.
  - 2.13. V případě, že Zákazník po dobu alespoň 3 měsíců nevyužije služeb Poskytovatelem nezaplatňovaného přístupu k síti internet nebo bezplatné schránky elektronické pošty (email zdarma) zřízených na základě založení účtu Zákazníka na serveru Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn jednostranně smluvní vztah ukončit a Zákazníkům účet zrušit. V případě, že Zákazník po dobu alespoň 60 dnů nevyužije služby bezplatné schránky elektronické pošty (email zdarma) zřízené na základě založení účtu Zákazníka na serveru Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn jednostranně a nevrátit tuto bezplatnou schránku elektronické pošty zrušit a odstranit veškerý její obsah. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování služeb poskytované zdarma kdykoliv bez předchozího oznámení.
  - 2.14. **Hlasové služby**  
V případě, kdy Zákazník nebude využívat hlasovou službu po dobu delší než 2 (dva) měsíce, je Poskytovatel oprávněn poskytování této Služby jednostranně ukončit bez povinnosti informovat Zákazníka
  - 2.15. **Datové služby:**  
Poskytovatel se zavazuje poskytovat datové služby v kvalitě uvedené v technické specifikaci, provozním řádu nebo smlouvě. Není-li v těchto dokumentech služba uvedena, je služba poskytovaná, bez záruky dostupnosti a rychlosti. U služeb hrazených měsíčním paušálem má Zákazník právo na přiměřenou slevu z tohoto poplatku, pokud služba nedosahuje garantované kvality déle než 5 po sobě následujících dní.
  - 2.16. Je-li pro provoz služby nutná IP adresa, rozhoduje o jejím přidělení Poskytovatel. U vybraných datových služeb je možno přidělit pevnou IP adresu v rámci nadstavbové služby hrazené podle platného ceníku. Poskytovatel má právo pevnou IP adresu jednostranně změnit za jinou.
  - 2.17. Poskytovatel má právo řídit provoz na síti tak, aby nedocházelo k jejímu nadměrnému využívání některými uživateli na úkor jiných uživatelů.
  - 2.18. Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené k demontáži veškerá zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své závazky vůči Poskytovateli.

**3. Poskytování Služby a její specifikace**

- 3.1. Poskytování příslušné Služby počíná dnem zahájení Služby. Pokud je smlouva uzavřena na minimální dobu užívání, začíná se tato doba počítat dnem zahájení Služby.
- 3.2. Poskytovatel zajistí Zákazníkovi poskytování Služby umožňující různorodé kombinace služeb přes síť Poskytovatele, případně spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení. Služba bude poskytována na území celé České republiky tak, jak je specifikována ve Smlouvě.
- 3.3. Je-li to součástí Služby, Poskytovatel nebo jím pověřená osoba provede instalaci zaváděné Služby bez zbytečného odkladu poté, co její Zákazník vyrozumí o tom, že je místo Zákazníka připraveno na její instalaci.
- 3.4. Instalace Služby zahrnuje konfiguraci, vlastní instalaci, testování a předání Služby během úředních hodin Poskytovatele. Zahrnuje i další zařízení dodané Poskytovatelem nebo třetí stranou specifikované ve Smlouvě nebo pevnou linku realizovanou nebo zprostředkovanou Poskytovatelem.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn změnit poskytovanou Službu i bez souhlasu Zákazníka, pokud při této změně nedojde ke zhoršení parametrů Služby. Tato změna se děje jednostrannou změnou technické specifikace Služby, provozního řádu nebo Ceníku ze strany Poskytovatele.
- 3.6. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně po celý kalendářní rok.
- 3.7. Kontaktním místem pro Zákazníka a uživatele Služby je Zákaznický servis Poskytovatele ("Servis"). Servis poskytuje podporu a informace včetně informování o účastnických číslech veřejné telefonní služby na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě.
- 3.8. Na Servis se Zákazník obrací v případě reklamaci nebo hlášení poruch, tedy při přerušení poskytování Služby Poskytovatele, zhoršení její kvality nebo z jiných důvodů reklamace. Není-li ve Smlouvě nebo technické specifikaci služby stanoveno jinak, začíná doba trvání poruchy běžet od okamžiku prokazatelného nahlášení poruchy Zákazníkem na Servis.
- 3.9. Při komunikaci se Servisem je Zákazník povinen se identifikovat, a to podle typu Služby buď uživatelským jménem, e-mailovou adresou, kódem Zákazníka nebo číslem Smlouvy. V případě požadavku o poskytnutí důvěrných informací (např. sdělení přístupových údajů) se Zákazník navíc identifikuje odpovědí na návodnou otázku a bezpečnostním kódem.

Strana 1/3

Všeobecné podmínky ze dne 25.5.2018

TS-Voice, s.r.o.

se sídlem Praha 7, U Papírny 9/614, PSČ 170 00, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 145998  
IČ: 28498381, DIČ: CZ28498381

[www.ts-voice.cz](http://www.ts-voice.cz), Infolinka: 466 750 341, E-mail: [info@ts-voice.cz](mailto:info@ts-voice.cz)  
Zákaznický servis: Průmyslová 526, 530 03 Pardubice

Poskytovatel není zodpovědný za zneužití výše uvedených identifikačních údajů Zákazníka.

- 3.10. V případě poskytování veřejné telefonní Služby ze účastnické stanice zřizuje, překládá, přemísťuje či přeměňuje, pokud je to technicky možné, na základě písemné žádosti vyplněné a podepsané Zákazníkem doručené Poskytovateli ve lhůtě maximálně 60 dní ode dne doručení žádosti Poskytovateli.
- 3.11. Na základě písemné žádosti Zákazníka doručené Poskytovateli zajistí přenositelnost účastnického telefonního čísla při:
  - (i) změně poskytovatele veřejné telefonní Služby, nikoliv místa připojení;
  - (ii) změně Služeb, kdy Zákazník přechází na jiné Služby;
  - (iii) změně místa připojení.
- 3.12. Nastavení předvolby pro směrování provozu primárně do sítě Poskytovatele lze provést
  - (i) pomocí pevně nastavené předvolby (předvolba operátora)
  - (ii) individuální volbou čísel (volba operátora).

#### 4. Užívání Služby

- 4.1. Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem. Smlouvou včetně jejích příloh, technickou specifikací nebo dobrými mravy, jako jsou například obtěžující volání, šíření pornografických materiálů či rozesílání nevyžádané pošty.
- 4.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo okamžitě přerušit poskytování Služby, pokud je Služba užívána v rozporu s odstavcem 4.1. výše nebo pokud jednání, nedbalost či opomenutí Zákazníka ohroží nebo bude způsobit ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě Poskytovatele. V souvislosti s tím nenese Poskytovatel odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé Zákazníkově.
- 4.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Zákazníkem v rozporu se Smlouvou či těmito Všeobecnými podmínkami nebo obecně závaznými předpisy.
- 4.4. Zákazník neumožní bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně užívání Služeb.
- 4.5. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití Služby. Zákazník je plně odpovědný za veškeré následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 4.6. Poskytovatel zablokuje přístup ze zařízení Zákazníka na určitá čísla nebo typ čísel specifikovaných ve Smlouvě nebo v písemné žádosti Zákazníka, pokud je to možné. Doba pro zablokování čísel je neomezená a opětovná aktivace zablokovanych čísel bude Poskytovatelem provedena na základě písemné žádosti Zákazníka doručené Poskytovateli.
- 4.7. Zákazník připojí a používá Zařízení Zákazníka v souladu s instrukcemi a požadavky Poskytovatele a relevantními provozními procedurami a v souladu s normami a právními předpisy České republiky. Zákazník je povinen zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k síti Poskytovatele, byla schválena pro používání (homologovaná) v České republice.
- 4.8. Zákazník na své náklady poskytne při zřizování Služby potřebnou součinnost.
- 4.9. Technické zařízení umístěné v Místě Zákazníka zůstává ve vlastnictví Poskytovatele, pokud nebyla výslovně uzavřena písemná kupní smlouva. Zákazník odpovídá za zařízení Poskytovatele umístěná v místě Zákazníka nebo v jiných prostorách určených Zákazníkem a ručí za jeho ztrátu či poškození kromě případů, kdy poškození či ztráta byla prokazatelně způsobena Poskytovatelem, jeho zástupci nebo jím pověřenými osobami. Zákazník je povinen technická zařízení sloužící k poskytování Služby na své náklady připojit ke zdroji elektrické energie a hradit sám náklady na dodávku elektrické energie, pokud se s Poskytovatelem nedohodl jinak.
- 4.10. Zákazník není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než k užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.
- 4.11. V případě ztráty nebo poškození zařízení Poskytovatele z důvodů na straně Zákazníka podle tohoto článku je Poskytovatel oprávněn Zákazníkově vyúčtovat cenu zařízení v nejbližším termínu vyúčtování a Zákazník se zavazuje tuto částku řádně uhradit.
- 4.12. Zákazník není oprávněn na dodaném zařízení Poskytovatele cokoli měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.
- 4.13. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Zákazníka, ať již přímo nebo nepřímo, z důvodů na straně Zákazníka.
- 4.14. Zákazník je povinen neprodleně oznámit Servisu jakoukoli skutečnost, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy. Zákazník je rovněž povinen oznámit Poskytovateli změnu své adresy, změny v zápisu v obchodním rejstříku, změny kontaktních osob a jiné podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění Smlouvy.
- 4.15. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník nesplní některou ze svých smluvních povinností a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v dodatečně poskytnutém termínu nebo pokud poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek. Zákazník je povinen v případě takového přerušování poskytování služeb uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušování poskytování Služby nedošlo.
- 4.16. Nelze-li odstranit překážky na straně Zákazníka, pro které Poskytovatel pozastavil poskytování Služby Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností doručením písemného oznámení Zákazníkově.
- 4.17. V případě, že Zákazník provede změnu telefonní linky u společnosti Telefonica O2 Czech Republic, a.s. nebo jiného telekomunikačního operátora poskytujícího telefonní linku, která způsobí nemožnost dalšího poskytování Služby ze strany Poskytovatele, považuje se tato skutečnost za výpověď Služeb poskytovaných na této lince ze strany Zákazníka. V případě překládky telefonní linky způsobem, který umožňuje další poskytování Služby, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkově znovu zřizovací poplatek dle platného ceníku a další náklady spojené se zprovozněním služby na této lince.

#### 5. Přístup do objektů

- 5.1. Zákazník se zavazuje umožnit či zajistit Poskytovateli a jím určeným spolupracujícím osobám přístup do objektů, ve kterých je umístěno zařízení

pro poskytování Služby, za účelem plnění závazků z této Smlouvy, zejména pro instalaci, konfiguraci a demontáž Služby a zařízení Poskytovatele.

- 5.2. V případě, že má Zákazník pochybnosti o tom, zda je osoba spolupracující osobou Poskytovatele, má možnost si její oprávnění ověřit na telefonním čísle Servisu.

#### 6. Omezení třetí stranou

- 6.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit Službu Poskytovatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu nebo pokud se změně specifikace Služby dodávané Poskytovateli jeho velkoobchodním partnerem. Taková změna či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.
- 6.2. Obdobně jako v odstavci 6.1. bude postupováno při prodlení v realizaci dodávek telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační Služby pro Poskytovatele.

#### 7. Ceny Služeb a jejich vyúčtování

- 7.1. Ceny veřejných telefonních Služeb bez DPH jsou uvedeny v ceníku přístupném v Servisu. Ceny za ostatní Služby jsou předmětem cenového ujednání. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování.
- 7.2. Ceník a/nebo cenové ujednání jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 7.3. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a je uvedeno vždy na příslušném daňovém dokladu. Hlasové služby jsou považovány za dílčí zdanitelné plnění uskutečněné posledním kalendářním dnem zdaňovacího období.
- 7.4. Ceny za poskytnuté Služby budou Poskytovatelem Zákazníkově vyúčtovány včetně DPH.
- 7.5. V případě, že je mezi stranami ve Smlouvě sjednána minimální částka za měsíční provoz Služby, a pokud bude cena za měsíční užívání Služby Zákazníkem nižší, než je sjednána minimální částka, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkově účtovat tuto minimální částku bez ohledu na skutečný objem provozu Zákazníka v příslušném zdaňovacím období.
- 7.6. Zákazník je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu a případné zálohy, smluvní pokuty a úroky z prodlení na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře nebo sjednané Smlouvou.
- 7.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkově úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.8. Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu cenu za Službu, je Poskytovatel povinen jej na tuto skutečnost prokazatelně upozornit a poskytnout mu náhradní lhůtu k plnění v délce alespoň 7 dnů ode dne doručení upozornění. Za zaslání každé upomínky je Poskytovatel oprávněn účtovat si manipulační poplatek ve výši 100,-Kč bez DPH. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel přerušit nebo ukončit okamžitě poskytování této Služby nebo všech Služeb poskytovaných Zákazníkově, a za tento úkon účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku pro danou službu nebo ve výši vynaložených nákladů. V případě přerušení nemá Zákazník právo na slevu z důvodu nedostupnosti služby a je povinen hradit poplatky za užívání služby po celou dobu trvání přerušení služby. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkově poplatek za znovuzprovoznění Služby ve výši dle platného ceníku Poskytovatele. V případě neuhrazení ceny za Službu ani po 14 kalendářních dnech ode dne odeslání 2. upomínky, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč bez DPH.
- 7.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a výši cen za poskytování Služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu Zákazníkově oznámit alespoň 7 kalendářních dní předem. V případě, že se cena Služby z vůle Poskytovatele zvýší o více než 10 %, je Zákazník nejpozději do 7 dní ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn Smlouvou s Poskytovatelem vypovědět, a to s výpovědní lhůtou jeden měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Za Služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného v době oznámení zamýšlené změny Zákazníkově. Ustanovení o výpovědi Smlouvy podle tohoto odstavce se neužije v případě, kdy je Poskytovatel povinen cenu zvýšit na základě rozhodnutí příslušného správního úřadu nebo v souvislosti se změnou závazného právního předpisu.
- 7.10. V případě, že Poskytovatel poskytne Zákazníkově v rámci Služby telekomunikační zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu ve výši uvedené ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na úhradu svých nesplacených splatných pohledávek vůči Zákazníkově. Pokud nedojde k jejímu vyčerpání, Poskytovatel Zákazníkově zálohu vrátí po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dnů ode dne vrácení plně funkčního telekomunikačního zařízení Poskytovateli, nikoliv však dříve, než Zákazník řádně uhradí poslední vyúčtování.
- 7.11. Poskytovatel je oprávněn sloučit účtování služeb do jednoho dokladu (faktury), a to i v případě, že tyto služby jsou součástí více Smluv.
- 7.12. Poskytovatel je oprávněn rozdělit účtování služeb do více dokladů (faktur), a to i v případě, že tyto služby jsou součástí jedné Smlouvy.
- 7.13. Poskytovatel je oprávněn zasílat Vyúčtování v elektronické formě na emailovou adresu Zákazníka. Toto elektronické Vyúčtování plně nahrazuje písemné Vyúčtování zasláné poštou nebo faxem. Zákazník je oprávněn písemně sdělit Poskytovateli, že trvá na zaslání Vyúčtování poštou; v takovém případě je Zákazník povinen hradit Poskytovateli paušální poplatek na pokrytí nákladů souvisejících se zasláním papírové verze Vyúčtování ve výši do 50 Kč bez DPH za každé Vyúčtování. Tento poplatek bude zahrnut do Vyúčtování.
- 7.14. V případě, že celková částka účtovaná za Službu na jednom daňovém dokladu (faktuře) je nižší než 200 Kč bez DPH, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkově poplatek do 50 Kč bez DPH za každý takový daňový doklad.

#### 8. Reklama

- 8.1. Zákazník, nebo osoba oprávněná jednat jeho jménem ("Oprávněná osoba") může reklamovat částky účtované za Službu nebo vadné poskytování Služby Poskytovatele. Oprávněná osoba prokazuje svou oprávněnost ověřením

výpisem z Obchodního rejstříku, ověřenou plnou mocí nebo jiným obdobným dokumentem.

- 8.2. Případnou reklamaci proti výši vyúčtování je Zákazník povinen podat písemně do dvou měsíců od doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení vyúčtování.
- 8.3. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 1 měsíce ode dne prokazatelného uplatnění reklamace (nahlášení poruchy) na Servisu.
- 8.4. Při odstraňování poruchy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamace a obnovu poskytování Služby Poskytovatele.
- 8.5. Poskytovatel bude Zákazníka informovat o obnově Služby. Zákazník neprodleně zkontroluje funkčnost Služby a potvrdí ji Servisu.
- 8.6. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude Zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena, či její poměrná část, účtovaná za vadně poskytnutou, případně vůbec neposkytnutou, Službu.
- 8.7. Poskytovatel má právo účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamace týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Zákazníkem, popřípadě že nenastala vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smlouvy včetně jejích příloh ze strany Zákazníka.
- 8.8. Zákazník může podat námitku u příslušného správního orgánu v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany Poskytovatele.

## 9. Omezení ručení

- 9.1. Nestanoví-li právní předpis nebo tyto Všeobecné podmínky jinak, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nebalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. Poskytovatel však v žádném případě neodpovídá za ušlý zisk či ztrátu obchodních příležitostí.
- 9.2. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena na povinnost poruchu v poskytování Služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 9.3. V případě poškození nebo ztráty zařízení Zákazníka či Poskytovatele neodpovídá Poskytovatel za škodu, která Zákazníkovi vznikla ztrátou nebo poškozením dat uložených na nebo v těchto zařízeních. Zákazník bere na vědomí, že je povinen ukládat na používaná data pravidelně zálohovat, aby mohl v případě jejich poškození či ztráty dojít k jejich obnově. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakoukoliv škodu způsobenou ztrátou dat na Zařízeních nebo ve schránkách Emailu zdarma nebo nedostupností, ukončením poskytování či ztrátou dat u služeb poskytovaných zdarma.
- 9.4. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 9.5. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle odstavce 9.1. uhradí Poskytovatel poskytnutím Služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 50.000,- Kč. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích.
- 9.6. Poskytovatel nenese zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Zákazníka či třetí strany do jakékoli části sítě Poskytovatele, použité pro zajištění Služeb Zákazníkovi.

## 10. Vyšší moc

- 10.1. Smluvní strany neodpovídají za porušení Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v § 374 obchodního zákoníku.
- 10.2. Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit nebo že náhradní plnění nebude možné.

## 11. Řešení sporů

- 11.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou bez zbytečných průtahů.
- 11.2. Jestliže se nepodaří spor v obchodně-právním vztahu vyřešit jednáním do 30 dnů, bude spor předložen Českému telekomunikačnímu úřadu.

## 12. Právo a příslušnost

Smlouva a veškeré její přílohy se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé ze Smlouvy a Všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem. Pokud byla Smlouva uzavřena v českém a zároveň i v cizím jazyce, je rozhodné české znění Smlouvy.

## 13. Převod práv

- 13.1. Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy, pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 13.2. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti, anebo jakoukoliv část svých práv nebo povinností, ze Smlouvy na třetí stranu bez souhlasu Zákazníka.

## 14. Změny Smlouvy a Všeobecných podmínek

- 14.1. Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jedностranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Smlouvy uzavřené do 31. 10. 2006 na dobu kratší než 4 měsíce se mění na smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.
- 14.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit Všeobecné podmínky a Ceník, případně změnit podmínky poskytování služeb či jejich poskytování ukončit, o čemž je povinen Zákazníka předem informovat. Uvedené změny je poskytovatel oprávněn provést zejména, nikoli však výhradně v případě

změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací a v případě změny Ceníku i bez výše uvedených důvodů.

- 14.3. Poskytovatel je povinen předem informovat Zákazníka o změnách Všeobecných podmínek a Ceníku, a to ve lhůtách stanovených právními předpisy, jinak ve lhůtě přiměřené. O změnách se Poskytovatel zavazuje Zákazníka informovat prostřednictvím svých webových stránek stránek nebo informačních materiálů Poskytovatele. V případě změny Všeobecných podmínek se zavazuje Poskytovatel Zákazníka placených Služeb informovat před nabytím účinnosti této změny prostřednictvím informace uvedené na Vyúčtování, aby Zákazník měl možnost vypovědět smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změných Všeobecných podmínek v případě, že se bude jednat o jejich podstatnou změnu, která bude pro Zákazníka představovat jejich zhoršení.

## 15. Podmínky ochrany osobních údajů

- 15.1. Uzavřením smlouvy o poskytování služeb, potvrzuje Zákazník, že je srozuměn s podmínkami ochrany osobních údajů, že vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním, a že je v celém rozsahu akceptuje.
- 15.2. Poskytovatel je správcem i zpracovatelem osobních údajů Zákazníků podle čl. 4 bod 7) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen: "GDPR"). Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s právními předpisy, zejm. GDPR.
- 15.3. Osobními údaji jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- 15.4. Při objednávkách služeb a také pro následně uzavření smlouvy jsou vyžadovány pouze osobní údaje, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy. Účelem zpracování osobních údajů je vyřízení objednávky uživatele a dále výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 15.5. Poskytovatel pro plnění smlouvy používá služeb subdodavatelů. Subdodavatelé jsou prověřeni z hlediska bezpečného zpracování osobních údajů. Poskytovatel a subdodavatel uzavřeli smlouvu o zpracování osobních údajů, dle které subdodavatel odpovídá za řádné zabezpečení fyzického, hardwarového i softwarového perimetru, a tedy nese vůči uživateli přímou odpovědnost za jakýkoli únik či narušení osobních údajů.
- 15.6. Poskytovatel ukládá osobní údaje Zákazníka po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi poskytovatelem a Zákazníkem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu). Po jejím uplynutí budou údaje vymazány.
- 15.7. Zákazník má právo požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR. Zákazník má právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 odst. 1 písm. a), a c) až f) GDPR. Dále má Zákazník právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.
- 15.8. Zákazník má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.
- 15.9. Zákazník nemá povinnost osobní údaje poskytnout. Poskytnutí osobních údajů je však nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy a bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany poskytovatele plnit.
- 15.10. Ze strany Poskytovatele nedochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR.
- 15.11. Poskytovatel používá v rámci zvyšování kvality služeb, personalizace nabídky, sběru anonymních dat a pro analytické účely ve své prezentaci tzv. soubory cookie. Používáním webu Zákazník souhlasí s použitím zmíněné technologie.

## 16. Různé

- 16.1. Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Zákazník a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 16.2. V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 16.3. Zákazník bere na vědomí, že jeho telefonická komunikace s Poskytovatelem může být zaznamenávána. Poskytovatel nesmí tento záznam zpřístupnit třetí osobě s výjimkou oprávněných subjektů, které mohou Poskytovateli zpřístupnění tohoto záznamu uložit pro účely správního nebo soudního řízení.
- 16.4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že emailová komunikace se považuje za platný komunikační kanál, tzn. oznámení a sdělení zaslaná Poskytovatelem na emailovou adresu Zákazníka se považují za řádně doručena. Zákazník je povinen prokazatelně informovat Poskytovatele o změně své emailové adresy. Zákazník je rovněž povinen pravidelně kontrolovat svou emailovou schránku a číst nově došlé emailové zprávy od Poskytovatele.
- 16.5. Aktuální znění Všeobecných podmínek je zpřístupněno na internetových stránkách Poskytovatele a v jeho sídle.
- 16.6. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 25.5.2018 a zcela nahrazují předchozí Všeobecné podmínky vydané s účinností od 15.10.2016.