

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Platnost od 1.5.2014

## 1. Základní pojmy

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky platí pro poskytování internetových a telekomunikačních služeb poskytovatelem.
- 1.2. Služby v souladu s těmito Všeobecnými 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 a platí na sjednanou dobu nebo na dobu neurčitou s výpovědní dobou v ní uvedenou.
- 1.4. Poskytovatel služby: KmNet s.r.o., IČO: 27686779, Kaplanova 1780/1D, Kroměříž, 76701
- 1.5. Uživatel služby: osoba, která s poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.
- 1.6. Službou internet se pro účely této smlouvy 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.
- 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.

## 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 přerušeních 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. Dostupností služby rozumíme poměr doby, kdy byla uživateli služba ve smluveném rozsahu a kvalitě dostupná bez poruchy z důvodu na straně poskytovatele, k délce trvání celého zúčtovacího období. Poskytovatel zaručuje zajištění dostupnosti služby v 95 % příslušného zúčtovacího období. V případě, kdy nedostupnost služby překročí garantovanou hranici, uživatel má nárok na slevu z ceny služby za zúčtovací období, ve kterém služba nebyla dostupná. Výše slevy je následující: při poruše v délce 0 – 2 dny sleva 5% z platby, při délce 2 – 5 dnů sleva 10% z platby, při délce 6 – 15 dní sleva 30% z platby, při délce 16 - 25 dní sleva 60% z platby, při délce 26 – 30 dní sleva 100% z platby. Důvodem na straně poskytovatele dle tohoto ujednání nejsou zejména: porucha na koncovém zařízení uživatele, přerušování z důvodů plánovaných prací či údržby, které bylo poskytovatelem řádně oznámeno dle těchto podmínek, doba, po kterou není poskytovateli umožněn přístup do objektu uživatele nezbytný pro odstranění závady, porucha na vedení či zařízení, které není ve správě poskytovatele.
- 2.8. Nejnižší garantovaná kvalita služby je SLA95%. Poskytování služby bude zahájeno nejpozději do 7 dnů od okamžiku instalace zařízení.
- 2.9. Poskytování služby se považuje za zahájené prvním dnem kdy je fakticky umožněn přístup uživatele ke službě.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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, skenováním portů, odposloucháváním komunikace, nastavováním IP adres, které mu nebyly Poskytovatelem přiděleny, měněním MAC adres, přihlašování na cizí zařízení.

### 3. Poskytování telekomunikačních VoIP služeb

- 3.1. Služba je určena výhradně pro běžné použití uživatelem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité, nebo převažující přesměrování hovorů.
- 3.2. Služby jsou poskytovány formou předplatného – kreditu. Uskutečnění hlasových služeb je 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 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 jí není možno používat, pokud uživatel při volání zatěžuje datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti.
- 3.8. Služby 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.

### 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, přemísťovat 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 nebezpečím 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 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
  - 5.4.2. kterým porušují autorská, průmyslová nebo jiná podobná práva,
  - 5.4.3. který lze označit jako spam, který slouží k rozesílání spamu, odkazuje na spam
  - 5.4.4. který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy nebo způsobuje špatnou funkci serverů,
  - 5.4.5. který nadměrně přetěžuje infrastrukturu a přípojné linky nebo hardware Poskytovatele případně jiných osob,
  - 5.4.6. který ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných uživatelů sítě Internet
- 5.5. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 5.6. 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.
- 5.7. Odstraní-li uživatel závažný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který poskytovatel stanoví, poskytovatel obnoví poskytování služby v původním rozsahu.
- 5.8. Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele, v důsledku porušení povinnosti uživatele dle těchto podmínek, nezabavuje 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 sítě, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítě 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 jakékoliv 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 inzertní 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 účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 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 obsaženo 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. Účastníkovi 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 a. 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 jeden měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Poskytovateli.
- 8.3. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, prodlužuje se délka její platnosti po uplynutí smluvené doby platnosti na dobu neurčitou.
- 8.4. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné vypovědět za stejných podmínek jako smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Poskyvatel 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 Poskyvatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskyvatele 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 Poskyvatel 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 akivační, 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 účastníka 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. Poskyvatel upozorní uživatele způsobem sjednaným pro zaslání 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 zasláno zdarma elektronicky na elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě, nebo v listinné podobě prostřednictvím české pošty. Zaslání listinného vyúčtování je zpoplatněno částkou 100 Kč, která bude uživateli přičtena k ceně služby.

## 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 (dále jen reklamace).
- 10.3. Pokud dostupnost služby, z důvodů na straně Poskyvatele, 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 dle č. 10.2.
- 10.4. Reklamace musí být podána písemnou formou na adresu provozovny poskytovatele či elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě. 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. Poskyvatel 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. Poskyvatel 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 neplnil 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 přidělil 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 k jednostranné změně všeobecných podmínek. Na tuto změnu upozorní uživatele alespoň 30 dní předem způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování a současně na svých internetových stránkách.
- 11.9. Oznamovací povinnost poskytovatele dle těchto podmínek je splněna oznámením na internetových stránkách poskytovatele.
- 11.10. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 1.5.2014 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky pro poskytování služeb vydané poskytovatelem. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších všeobecných podmínek.