

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1. "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb, která je přílohou Smlouvy o poskytování Služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Uživatelem na straně druhé.

1.2. "Poskytovatel", je společnost G-DATA servis, spol.s r.o. se sídlem Geologická 2, Praha 5 - Barrandov, IČ 61063398, DIČ CZ61063398, zapsána v obchodním rejstříku MS v Praze oddíl C, vložka 43299, tel. číslo 222 749 811 a e-mail info@g-data.cz .

1.3. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.4. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

1.5. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou : Kredit, Předplatné, Faktura.

1.6. "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě koncesní listiny Poskytovatele pro poskytování telekomunikačních služeb z 27.6.2002 a současně osvědčení č. 1385, vydaným Českým telekomunikačním úřadem dne 18.7.2006, následně doplněným osvědčením č.1385/1 dne 13.2.2009.

1.7. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.

1.8. "Uživatel" (nebo též „Zákazník“) je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu.

1.9. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle sjednaných podmínek stanovených Smlouvou, čímž je Služba dostupná.

1.10. "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

1.11. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze Smlouvy.

1.12. "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Typ dokladu je zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, či elektronickou poštou.

1.13. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

1.14. "Přípojný bod" (nebo též "Koncový bod") Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Uživateli předávány Služby.

1.15. "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení Uživatele či Poskytovatele, sloužících pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Uživatele a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

1.16. "Závada" je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Uživatele).

1.17. "Porucha" je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

1.18. "Reklamacce" je písemně provedený úkon, jímž Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

1.19. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Objednávkou garantované parametry Služby.

2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

2.1. Přijetím požadavku Poskytovatelem je následně platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Uživatele se Smlouva rozšiřuje o Dodatek specifikující změnu, případně novou službu.

2.2. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

2.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Uživateli náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.

2.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

2.6. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen:

3.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Uživateli Službu za podmínek stanovených Smlouvou.

3.1.2. Poskytnout Uživateli finanční náhradu-kompenzaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.

3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Uživatele, specifikovaný ve Smlouvě) zálohu na aktivační poplatek pokud byl sjednán a další případné zálohy v případě odstoupení od Smlouvy dle bodů 13.3.1 a 13.3.3.

3.1.4. Informovat Uživatele o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Uživatele představuje jejich zhoršení.

3.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Uživatele nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

3.1.6. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Uživateli, a to zejména v nočních hodinách.

3.1.7. Vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby.

3.2.3. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

3.2.4. Nezfídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva, včetně všech příloh, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4. Práva a povinnosti Uživatele

4.1. Uživatel je povinen:

4.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Smlouvy či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.

4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy a Smlouvou zejména:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;

c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;

4.1.4. Neposkytovat Služby třetím osobám, pokud k tomu není Uživatel oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

4.1.5. Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

4.1.6. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.7. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

4.1.8. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.2. Uživatel je dále povinen:

4.2.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

4.2.2. Uživatel je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat Poskytovateli.

4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

4.2.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení

Poskytovatele v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení příslušné Služby.

4.2.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Uživatel přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými uživateli.

4.3. Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným dále.

5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby

5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v uzavřené Smlouvě o poskytování Služby.

5.2. Pro každou další Službu je vyhotoven samostatný Dodatek ke Smlouvě.

5.3. Jednotlivé Dodatky na sobě nejsou vzájemně závislé.

5.4. Jednotlivé Dodatky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jednoho Dodatku nezaniká platnost ostatních Dodatků.

5.5. Ujednání obsažená v Dodatku mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro daný Dodatek

6. Ceny služeb

6.1. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:

6.2.1. Podle Ceníku.

6.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou ve Smlouvě

7. Vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

7.1.1. První den první Perody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby pokud Služba byla zřízena po zaplacení Kreditu.

7.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Periodě.

7.1.3. Perioda může být nepravidelná.

7.1.4. Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevyčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu

7.1.5. První den následující Perody je den následující po zaplacení Kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího Kreditu.

7.1.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

7.1.7. Poskyvatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti od 14 dnů od ukončení Služby. Poskyvatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Uživatele.

7.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:

7.2.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

7.2.2. Perioda je pravidelná.

7.2.3. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě Výzvy k platbě.

7.2.4. Splatnost úhrady ceny za Službu je deset dnů před prvním dnem Perody, na který je Služba hrazena.

7.2.5. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

7.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

7.3.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

7.3.2. Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.

7.3.3. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

7.3.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

7.3.5. Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení

7.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Perody, a to ten den, který nastane dříve.

7.5. Pro vyúčtování aktivačního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Perody pro daný Typ služby.

7.6. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro aktivační poplatek a první Periodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

7.7. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Uživateli poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Smlouvy v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby.

7.8. Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané Služby.

7.9. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.10. Daňový doklad je pro Uživatele Poskytovatelem vystaven a zaslán v elektronické podobě. V případě dohody obou stran lze písemně vystavený daňový doklad Uživateli zaslat poštou.

7.11. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Uživatele.

7.12. Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

8. Servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

8.1. Zjistí-li Uživatel Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky Poskytovateli, na kontakt uvedený ve Smlouvě, případně jejím Dodatku.

8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Uživatелеm.

8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4. Uživatel se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

9. Parametry Služeb a Reklamací

9.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

- **SLA_standard** s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:
Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] – 36) * koeficient_progrese [-] / 720.
Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
- **SLA_97** s garancí dostupnosti 97% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 2. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:
Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] – 21) * koeficient_progrese [-] / 720.
Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
- **SLA_99** s garancí dostupnosti 99% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0-7 hodin	0
7-14 hodin	2/30
14-24 hodin	4/30
1-3 dny	8/30
3-5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30
Výše náhrady je stanovena maximálně do 99 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.	

- **SLA_99.5** s garancí dostupnosti 99,5% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0-4 hodin	0
4-10 hodin	2/30
10-24 hodin	4/30
1-3 dny	8/30
3-5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30
Výše náhrady je stanovena maximálně do 99 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.	

- **SLA 99.9** s garancí dostupnosti 99,9% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0-43 minut	0
43minut –2 hodiny	1/30
2–10 hodin	3/30
10–24 hodin	7/30
1–3 dny	15/30
> 3 dny	30/30
Garantovaná reakční doba je stanovena na 2 hodiny v pracovní dny od 8 do 17 hodin. Mimo tento časový úsek je reakční doba stanovena na 8 hodin. Garantovaná doba opravy je dohodnuta na 6 hodin. Maximální celková doba opravy od nahlášení Poruchy je součtem obou hodnot. Za nedodržení reakční doby a doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- za každou i započatou hodinu, nejvýše však 1.500,- za každý jednotlivý servisní zásah. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99.9% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.	

9.2. Není-li Smlouvou stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA _stdn.

9.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Uživatel nárok na náhradu dle bodu 9.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Uživatel uplatní formou Reklamacce.

9.4. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne..

9.5. Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

9.6.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)

9.6.2. Pokud Uživatel neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Uživatel byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

9.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

9.6.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

9.6.5. Za Poruchu se nepovazuje výpadek elektřiny u Uživatele.

9.7. Uživatel má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacce oprávněná.

9.8. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.9. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamacce Poskytovatelem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad.

10. Omezení poskytování Služby

10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

10.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.

10.2.2. U Služby Typu placení "Předplatné" – v případě nezaplacení předplatného.

10.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Uživatel v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

10.2.4. Pro všechny Typy – pokud Uživatel neplní smluvní podmínky.

10.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu.

10.4. Jestliže je užívání Služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Uživateli na základě smlouvy mezi touto osobou a Uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

10.5. Jestliže Uživatel užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

11.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Uživatelů, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.

11.2. Uzavřením Smlouvy dává Uživatel Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Uživatele nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

11.3. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

12. Změna Smlouvy, a parametrů služby

12.1. Smlouvu lze měnit písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy.

12.2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.

12.3. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními ve Smlouvě, ale až počínaje datem uzavření Dodatku.

13. Trvání a zánik Smlouvy

13.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.

13.2. Uživatel nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.3. Uživatel může od Objednávky odstoupit :

13.3.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby.

13.3.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.3.. V tomto případě má Uživatel právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

13.3.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Uživatel toto reklamoval a Reklamacce byla Poskytovatelem uznána.

13.3.4 V případě doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že uživatel ze změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy odstoupením zaniká.

13.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Smlouvy v případě, že:

13.4.1. Uživatel hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Uživatele dle bodu 4.1. a neplacení jakékoliv platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.

13.4.2. Uživatel opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.

13.4.3. Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

13.5. Smlouva dále zaniká:

13.5.1 Automaticky u Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).

13.5.2 Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné" – nebude-li cena Služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.

13.6. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Uživatele má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využívání Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel.

13.7. Veškerá odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy musí být provedena písemně.

13.8. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Uživatele:

13.8.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.

13.8.2 U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby.

13.9. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného SLA.

14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Uživatelem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Uživateli v naturální podobě jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.3. Uživatel prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

14.4. Neumožní-li Uživatel Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Uživatel se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

14.5. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Uživatele, či prostorách jím pronajmutých.

14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Uživatel.

14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelné pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

14.8. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Uživatele vznikne.

15. Naplnění opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12

15.1. Opatření stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.

15.2. Vymezení pojmů

Pro účely tohoto opatření se rozumí:

- a) **přenositelnosti telefonního čísla** povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovanou přenesením telefonního čísla,
- b) **přeneseným telefonním číslem** telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací,
- c) **opouštěným poskytovatelem služby** podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno,
- d) **přejímajícím poskytovatelem služby** podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno,
- e) **opouštěným operátorem** podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, ze které bude telefonní číslo přeneseno,
- f) **přejímajícím operátorem** podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, do které bude telefonní číslo přeneseno,
- g) **referenční databázi přenesených čísel** databázový systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupný způsobem umožňujícím dálkový přístup,
- h) **objednávkou** objednávka na přenesení telefonního čísla, kterou je jednoznačně identifikovaný předem definovaný soubor parametrů a dat, vytvořený z údajů uvedených v žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby.

15.3. Přenesení telefonního čísla

(1) Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.

(2) Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:

- a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
- b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
- c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
- d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

(3) Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

(4) Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena

průjímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

(5) Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné

služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.

(6) 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) Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené tímto opatřením.

(8) Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

(9) Podnikatelé uvedení v odstavci 7 odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:

- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 5, pokud se nedohodnou jinak,
- b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
- c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu¹⁾.

(10) Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

16. Společná a závěrečná ustanovení

16.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.

16.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

16.3. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvách a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.