

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora (VMO) – telefonní a ostatní hlasové služby (THS) – služby připojení k internetu (ISP)**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a ostatních hlasových služeb se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi společností **DKJG SYSTÉM a.s.** dále jen **MODRÁ SIMKA** na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

**1. Předmět**

1.1. Předmětem těchto podmínek je úprava podmínek poskytování služeb elektronických komunikací MODRÁ SIMKA.

**2. Úvodní ustanovení**

2.1. „Poskytovatel“ (shodně „Operátor“) je společnost DKJG systém a.s., zapsaná v OR KS v Ostrava, oddíl B, vložka č. 11021, se sídlem Hrabákova 1861/1, 702 00 Ostrava, zastoupená Dominikem Kotulou – členem představenstva a Ing. Jiřím Geislerem – členem představenstva.

2.2. “Všeobecné podmínky” jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi. Všeobecné podmínky jsou k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele.

**3. Výklad pojmů**

3.1. “Ceník” je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další

specifikace Služby. Ceny mohou být účtovány jednorázově či periodicky, jak je sjednáno Objednávkou a/nebo Smlouvou.

3.2. “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 podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkovi dostupná.

3.3. „Dlouhotrvající spojení“ je spojení trvající bez přerušení déle než 30 minut.

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

3.5. „Dohledové centrum“ (shodně „NOC“) je specializované pracoviště Poskytovatele, které dohlíží na chod Telekomunikační sítě, provoz na Telekomunikační síti a kvalitu Služby. Rovněž přijímá hlášení o Poruchách a zajišťuje jejich řešení.

3.6. „DUZP“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

3.7. „Geografické telefonní číslo“ je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.

3.8. „Individuální zóna“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

3.9. „Internetové stránky“ jsou veřejné webové stránky Poskytovatele s internetovou adresou modrasimka.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP.

3.10. „Jednotný telefonní seznam“ (shodně „JTS“) je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících

veřejně dostupné telefonní služby.

3.11. „Kontaktní osoba Poskytovatele“ je kontaktní osoba určená Poskytovatelem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy službu konající specialista Zákaznického centra.

3.12. „Kontaktní osoba Účastníka“ je kontaktní osoba určená Účastníkem, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Objednávky a/nebo Smlouvy.

3.13. „Negeografické telefonní číslo“ je číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména čísla služeb bezplatného volání, služeb se zvýšeným tarifem a účastnická čísla veřejných mobilních sítí.

3.14. „Obchodní sdělení“ je sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

3.15. „Objednávka“ je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku.

3.16. „Oprávněná osoba Poskytovatele“ je osoba oprávněná činit za Poskytovatele právní úkony ve věci přijetí Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba.

3.17. „Oprávněný zástupce Účastníka“ je osoba oprávněná činit za Účastníka právní úkony ve věci odeslání Objednávky a/nebo uzavření a změn Smlouvy. Pokud není určeno jinak, pokládá se za Oprávněného zástupce Účastníka pověřená osoba.

3.18. „Oznámení poskytovatele“ je důležité sdělení provozního charakteru týkající se nebo vyplývající z Ceníku, Služby, Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo dalších

významných součástí smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Oznámení poskytovatele není považováno za Obchodní sdělení.

3.19. „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 z Objednávky. Nejkratší možnou periodu stanovuje Ceník.

3.20. „Porucha“ je stav, kdy je Účastníku užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala před Připojným bodem (na straně Poskytovatele).

3.21. „Poskytovatel univerzální služby“ je subjekt poskytující univerzální službu, jak je definována zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

3.22. „Přenosová trasa“ je elektronické komunikační zařízení Účastníka, Poskytovatele, či třetí strany sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

3.23. „Přihlašovací jméno“ a „Heslo“ je v obou případech alfanumerická posloupnost znaků sloužící k ověření pravosti Účastníka při využívání Služeb, zprostředkování přístupu do Individuální zóny nebo i v jiných případech, kdy je to žádoucí (Poskytovatel ověřuje pravost Účastníka). Poskytovatel může Účastníkovi přidělit Přihlašovací jméno a/nebo heslo i bez možnosti změny těchto údajů Účastníkem. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů je v plné míře na Účastníkovi. Poskytovatel je povinen ověřit dostatečnými prostředky identitu a oprávnění subjektu, který žádá o zpřístupnění Služeb a nedisponuje přitom svým osobním a funkčním Přihlašovacím jménem a Heslem. Za zneužití těchto údajů vč. možných následků je v plné míře odpovědný Účastník.

3.24. "Přípojný bod" (shodně též "Koncový bod") Telekomunikační síť je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.

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

3.26. a. "Služby THS" jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 945 (č. j. 866/2006-637/II), vydaným Úřadem dne 21. února 2006. Typy služeb jsou: základní a doplňkové. Podmínky k využívání Služeb THS stanovuje článek 4 Všeobecných podmínek.

3.26. b. „Služby VMO“ jsou: hlasová mobilní služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo vysílat telefonické hovory vzniklé v síti a přijímat telefonické hovory, realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího, posílání SMS, MMS a DMS zpráv, datové a internetové mobilní služby, služby mezinárodního roamingu (seznam roamingových partnerů je k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele), mobilní volání a posílání zpráv na čísla se zvláštními tarify. Službou se zároveň rozumí další služby spojené s poskytováním této Služby (tzv. doplňkové služby), dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora. Mobilní služby mohou být poskytovány samostatně nebo v balíčcích s dalšími Službami Poskytovatele. Podrobný soupis Služeb je uveden v Ceníku. Služby jsou poskytovány prostřednictvím mobilní sítě Q-CZ.

3.26. c. "Služby ISP" jsou služby připojení k internetu (Internet Service Provider) v pevném přípojném bodě. Služba spočívá v přenosu dat prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací, využívající například xDSL technologie. Služba je aktivována (zřízena) a poskytována prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále „CETIN“). Služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k síti Internet. Služba ISP je založena na trvalém připojení do sítě Internet bez časového omezení a s možností stahování neomezeného objemu přenesených dat.

3.27. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí každé Objednávky a Smlouvy jsou Všeobecné podmínky v platném znění, Ceník, popř. další podmínky.

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

3.29. „Telekomunikační zařízení“ je technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací prostřednictvím elektromagnetických vln.

3.30. "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.

3.31. "Účastník" (shodně též „Zákazník“) je subjekt (fyzická osoba nepodnikatel, fyzická osoba-podnikatel nebo právnická osoba), který splnil podmínky stanovené Všeobecnými podmínkami a příslušnými právními předpisy, a který s Poskytovatelem uzavřel nejméně 1 Smlouvu nebo nejméně 1 Objednávku.

3.32. „Úřad“ je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, www.ctu.cz, který byl zřízen pro výkon státní

správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.

3.33. „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která veřejně dostupnou službu elektronických komunikací využívá.

3.34. „Veřejná telefonní služba“ je služba, umožňující přepravu nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi Přípojnými body Telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat Telekomunikační zařízení připojené k Přípojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož Telekomunikační zařízení je připojeno k jinému Přípojnému bodu.

3.35. „Výzva k platbě“ je podnět k úhradě závazků plynoucích z Objednávky a/nebo Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním v Individuální zóně. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.

3.36. „Zákaznické centrum“ je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá Objednávky a poskytuje Účastníkovi informace a podporu a přijímá jeho Reklamace. Kontakty včetně telefonního čísla jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele.

3.37. „Závada“ je stav, kdy je Účastníku užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).

3.38 Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

3.38.1. Rychlost internetu

3.38.1.1. Tato specifikace obsahuje informace dle Všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9 ze dne 18. 8. 2020.

3.38.1.2. Rychlost připojení

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost/ Inzerovaná rychlost		Minimální garantovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
2G – EDGE	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
2G – CDMA*	3,1 Mb/s	1,5 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
3G – HSPA*	42 mb/s	5,76 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
4G – LTE	150 mb/s	55 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
4G – LTE Advanced	300 Mb/s	55 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
5G**	800 Mb/s	800 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s

3.38.1.3. Rychlost mobilních přenosů může ovlivnit užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem, tarif či služba, poloha zřízení, výkon vysílače, počastí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami, živelní pohromy, charakter budovy, v níž se zařízení nachází, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu, koncentrace uživatelů (zařízení), sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení a v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera.

3.38.1.4. Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání:

Rychlost služby při:		
Stahování (download)	Odeslání (upload)	Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb
Do 1 Mb/s	Do 256 kb/s	Email, chat, prohlížení zpráv, menších www stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH
1 – 2 Mb/s	256 – 512 kb/s	Prohlížení webových stránek, přenos hlasu, (VoIP, audio chat) streaming hudby, sociální sítě, hry s jednoduchou grafikou
2 – 4 Mb/s	512 kb/s – 1 Mb/s	Sd videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě, přenos souborů malé a střední velikosti
4 – 10 Mb/s	512 kb/s – 1 Mb/s	HD – video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích
10 – 20 Mb/s	1 – 2 Mb/s	Hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
20 – 50 Mb/s	2 – 5 Mb/s	ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti)
Nad 50 Mb/s	Nad 5 Mb/s	Vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server,), určeno pro velké domácnosti a korporace

**Odhadovaná maximální rychlost** stahování (download) a odeslání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP

propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a odeslání (upload) dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než odhadovaná maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Za velkou trvajícím odchylku** od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odeslání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

**3.38.1.5. Maximální rychlost** Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné

varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

3.38.1.6. Inzerovaná rychlost Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

3.38.1.7. Běžně dostupná rychlost Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

3.38.1.8.. Minimální rychlost Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální

rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

3.38.1.9. Velká trvající odchylka Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut

3.39.1.10. Velká opakující se odchylka Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

3.39.2.1.. Vady a odchylky od inzerované rychlosti (reklamace)

3.39.2.2.. Při zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

3.39.2.3.. Zjistíte-li změnu výkonu služby, která by mohla být považována za vadu (odst. 1) máte právo podat reklamaci kvality služby, a to do 2 měsíců ode dne výskytu vady. V případě výskytu vady je nutné vadu ohlásit na tel. č. +420 730 774 730.

3.39.2.4. Shledáme-li reklamaci oprávněnou, vadu odstraníme (je-li to možné) a vrátíme

Vám peníze zaplacené za reklamovanou službu. V případě neodstranitelné vady můžete odstoupit od smlouvy, a to do 30 dnů ode dne, kdy vám bude doručeno vyřízení reklamace.

3.40.1. Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. b) nařízení Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost účastníka:

3.40.1.1. kvalita připojení účastníkovra počítače nebo jiného zařízení k zásuvce poskytovatele

3.40.1.2. kvalita, výkon a konfigurace účastníkovra počítače nebo jiného zařízení

3.40.1.3. současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě  
3.40.1.4. obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. c) nařízení Specializované služby a jejich vliv:

Poskytovatel DKJG systém a.s. neposkytuje v síti žádné specializované služby.

3.40.1.5. Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. d) nařízení Tabulka přenosových rychlostí:

Tarif 5/5 Mb/s

Parametry poskytované služby:

Služba	Parametry	Rychlost stahování z nabízené	Rychlost odesílání z nabízené
Internet	minimální	30%	30%
	běžná	60%	60%
	maximální	100%	100%

Tarif nad 5/5 Mb/s do 10/10 Mb/s včetně  
Parametry poskytované služby:

Služba	Parametry	Rychlost stahování z nabízené	Rychlost odesílání z nabízené
Internet	minimální	30%	30%
	běžná	60%	60%
	maximální	100%	100%

Tarif nad 10/10 Mb/s do 15/15Mb/s včetně  
Parametry poskytované služby:

Služba	Parametry	Rychlost stahování z nabízené	Rychlost odesílání z nabízené
Internet	minimální	30%	30%
	běžná	60%	60%
	maximální	100%	100%

Specifikaci v numerických hodnotách naleznete v dokumentu **SPECIFIKACE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU**

Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. e) nařízení  
Poruchy služby internetového připojení

Poruchou služby je míněna změna výkonu služby spočívající v poklesu přenosové rychlosti pod 50 % běžně dostupné rychlosti souvisle trvající dobu delší než 30 minut nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 5 minut. Porucha se v praktickém využití služby přístupu k internetu projevuje zvýšením uživatelské odezvy, snížením uživatelského komfortu, zhoršením kvality (případně zasekáváním) streamovaných videí a v extrémním případě až zastavením přístupu k internetu. Pokud účastník zjistí změnu výkonu služby nebo má jakékoliv pochybnosti o službě technického charakteru, je oprávněn kontaktovat linku technické podpory:

Servis a hlášení poruch: Tel 730 774 730

#### 4. Podmínky k využívání Služeb

4.1. Služba THS neumožňuje volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě Internet ani modemová spojení.

4.1.2. Služba THS je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128 kbps, lépe však 256 kbps a odezvě (ping) maximálně do 50 ms s roztečí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1 % paketů. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím Proxy. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba THS mimo provoz.

4.1.3. Koncové Telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě THS při splnění všech z těchto podmínek:

4.1.3.1. je použito Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;

4.1.3.2. je-li mezi koncovým Telekomunikačním zařízením a Přípojným bodem Telekomunikační sítě Poskytovatele zařazen modem pro ADSL datovou přípojku, musí tento modem podporovat Network Address Translation (NAT) bez zvláštních nastavení;

4.1.3.3. při využití Služby THS (při volání) není datová linka zatížena jiným provozem na více než 50 % její nominální kapacity a rychlosti.

4.1.4. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba THS vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).

4.1.5. Služba THS neobsahuje záložní telefonní linku.

4.1.6. Služba THS je určena pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité a/nebo převažující přesměrování hovorů, není-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem individuálně dohodnuto jinak.

4.1.7. Poskytovatel zaručuje kvalitu Služby THS pouze na své telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastníkem ani provozovatelem.

4.2. Dostupnost služeb VMO je podmíněna pokrytím území sítěmi operátora, technickými

možnostmi operátora, množstvím přístupových bodů a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb virtuálního mobilního operátora ovlivnit. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti. Datové služby VMO nejsou navrženy pro Voice-over-Internet protokol (VoIP), a proto je jejich využití pro Služby THS bez záruky.

4.3. Dostupnost služeb ISP je možná, když na instalační adrese je k dispozici účastnické vedení a současně je k dispozici kladný výsledek ověření dostupnosti Služby ISP.

## **5. Telefonní čísla**

5.1. Poskytovatel přidělí Účastníkovi služby THS Geografické nebo Negeografické telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.

5.2. Účastník služby THS je oprávněn užívat přidělené Geografické telefonní číslo pouze pro Telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objednávce jako umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového Telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávce. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

## **6. Tísňová volání**

6.1. Služba THS umožňuje tísňová volání pouze při použití Služby s Geografickým telefonním číslem. Tísňová volání s použitím Negeografického telefonního čísla nejsou možná. Služba VMO umožňuje tísňová volání bez omezení.

6.2. Tísňové volání je umožněno na jednotné evropské číslo tísňového volání 112 a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při



volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.

6.3. Všechna tísňová volání a volání na evropská harmonizovaná čísla jsou ZDARMA.

6.4. Využívá-li Účastník službu Mobilní CLIP, kdy maskuje Geografické telefonní číslo Služby THS číslem služby VMS, není volání na tísňové linky možné. Stejně tak, pokud využívá službu Zahraniční číslo.

## **7. Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby**

7.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

### **7.2. Objednávka**

7.2.1. Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.

7.2.2. Objednávka musí obsahovat nezbytné údaje v tomto nejmenším rozsahu:

7.2.2.1. Fyzická osoba - nepodnikatel:

7.2.2.1.1. jméno, popř. jména a příjmení, bydliště (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země), datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popř. identifikační číslo právnické osoby;

7.2.2.1.2. specifikaci Služby;

7.2.2.1.3. umístění koncového

Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

7.2.2.1.4. Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová

adresa);

7.2.2.1.5. Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

7.2.2.2. Fyzická osoba-podnikatel:

7.2.2.2.1. jméno, popř. jména a příjmení, popřípadě obchodní firma, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, bydliště, místo podnikání (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);

7.2.2.2.2. specifikaci Služby;

7.2.2.2.3. umístění koncového

Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

7.2.2.2.4. Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa);

7.2.2.2.5. Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

7.2.2.3. Právnická osoba:

7.2.2.3.1. obchodní firma nebo název společnosti, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, daňové identifikační číslo, sídlo společnosti (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země) popř. sídlo organizační složky na území České republiky, jméno, popř. jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;

7.2.2.3.2. specifikaci Služby;

7.2.2.3.3. umístění koncového

Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

7.2.2.3.4. Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa);

7.2.2.3.5. Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

7.2.3. Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objednávce, pořídit si kopie dokladů a tyto archivovat, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy,

k jejímuž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávkou návrh.

7.2.4. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objedávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu. Účastník je povinen informovat písemně, e-mailem nebo prostřednictvím aktualizace údajů v Individuální zóně Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne, kdy tato změna nastala.

7.2.5. Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zaslané Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

### 7.3. Vznik Smlouvy

7.3.1. Písemná Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplňkové služby uvedené v další Objedávce.

7.3.2. Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet), telefonicky či jiným způsobem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Účastník potvrdí elektronickou Objednávkou Služeb, kterou obdrží na svou e-mailovou adresu od Poskytovatele, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu, nejpozději však prvním čerpáním Služby ze strany Účastníka. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření Smlouvy v písemné podobě.

7.3.3. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a

Smlouva se stane platnou a účinnou.

7.3.4. Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu s každým subjektem nebo Účastníkem, jehož Objednávku obdrží, s výjimkou jednoho a/nebo více z těchto případů:

7.3.4.1. údaje uvedené v Objedávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;

7.3.4.2. subjekt nebo Účastník neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;

7.3.4.3. subjekt nebo Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku;

7.3.4.4. Poskytovatel sdělí navrhovateli nejpozději do 10 pracovních dnů počítaných ode dne doručení návrhu na uzavření Smlouvy, důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li navrhovatel, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude mu ze strany Poskytovatele vrácena tato jistota nebo záloha nejpozději do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy.

### 7.4. Zřízení Služby THS

7.4.1. 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.

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

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

vyžadována.

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

7.4.5. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

7.5. Zřízení Služby VMO.

7.5.1. Neprodleně, nejpozději do 10 pracovních dnů, po uzavření Smlouvy bude Účastníkovi zaslána SIM karta (případně SIM karty) s přiřazeným telefonním číslem, PIN kódem a PUK kódem, a to poštovní zásilkou nebo kurýrní službou.

7.5.2. Po celou dobu trvání Smlouvy je SIM karta vlastnictvím Poskytovatele. Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Účastníkem.

7.5.3. Při aktivaci běžné SIM karty se používá následující nastavení: - je nastaven maximální limit celkového čerpání a maximální limit čerpání spotřebovaného na datové služby v roamingu v zemích EU, - je blokován přístup na audiotextové služby, - je blokován provoz mezinárodního roamingu, - jsou umožněny mezinárodní hovory. Při uzavírání Smlouvy či kdykoliv v pozdější době může Účastník změnit toto nastavení v Individuální zóně. Poskytovatel může změnu nastavení provést a případně ji podmínit složením zálohy nebo jistoty či zaplacením poplatku dle Ceníku. Poskytovatel je oprávněn nastavit omezení počtu akcí (typu hovor nebo SMS) Účastníka za dané časové období.

7.5.4. Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s aktivací Služby účtovat aktivační poplatek dle Ceníku, nebo podmínit aktivaci služby počátečním dobítím Kreditu či zaplacením Předplatného na úroveň stanovenou v Ceníku.

7.6. Zřízení služby ISP:

7.6.1. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi či oprávněnému zástupci nezbytnou součinnost při aktivaci (zřízení) Služby ISP. V případě porušení této povinnosti

je Operátor oprávněn Účastníkovi účtovat náklady, které mu v souvislosti s neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vznikly.

7.6.2. Veškeré náklady spojené s dobudováním účastnického vedení sítě, pokud je to nezbytné pro aktivaci (zřízení) Služby ISP, jdou k tíži Účastníka, není-li výslovně v konkrétním případě sjednáno jinak.

7.6.3. Pro využití Služby ISP musí být Účastník vybaven vhodným (odpovídajícím) Koncovým zařízením. Funkčnost Služby ISP může být zaručena jen při využití Koncového zařízení dodaného Operátorem. Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových zařízení ve vlastnictví Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě ISP, pokud není dohodnuto jinak. Tímto však nejsou dotčena práva Účastníka vyplývající se záruky poskytnuté Operátorem ke Koncovému zařízení zakoupenému u Operátora.

7.6.4. Instalaci Koncového zařízení provádí Účastník sám na vlastní riziko a náklady prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Koncové zařízení.

## **8. Práva a povinnosti Poskytovatele**

8.1. Poskytovatel je povinen:

8.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

8.1.2. Vrátit na vyžádání (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objednávkce) zálohu na aktivační poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 18.9. Poskytovatel je oprávněn podmínit tuto transakci písemným potvrzením Dobropisu, který Poskytovatel Účastníkovi vystaví.

8.1.3. Zajistit průběžně elektronický přístup Uživatele k jeho účtu; přístup k těmto údajům je chráněn Heslem; průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že Poskytovatel neobdrží včas všechna provozní data od svých

velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran).

8.1.4. Informovat Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování o změnách Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinností změn, avšak pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek nebo v případě změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení, a současně ho informovat o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny bez sankce. Právo ukončit Smlouvu však nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí Úřadu. V případě změny smluvních podmínek, které pro Účastníka nepředstavují zhoršení postavení, budou změněné dokumenty zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinností změn a dále bude Účastník informován o těchto změnách prostřednictvím e-mailu. Dále je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující automatické prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

8.1.5. Bezodkladně po uzavření Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku poskytnout Účastníkovi všechny podstatné zákonné náležitosti Smlouvy v elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

8.1.6. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

8.1.7. Poskytovat Službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým signálem, přičemž nepokrytí určitého území rádiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci či ukončení Smlouvy.

8.1.8. Zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu obecné specifikace Služby.

8.1.9. Odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé na svých sítích elektronických komunikací nebo na svém zařízení co nejdříve, přičemž Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svoji síť nebo mimo své zařízení,

8.1.10. Umožnit Účastníkovi bezplatné hlášení Poruch poskytovaných Služeb a podávání Reklamací; Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Účastníka.

8.1.11. V rámci vybraných tarifních programů poskytnout Účastníkovi volné jednotky podle zvoleného tarifu (např. minuty tel. hovoru, SMS či data); Účastník je oprávněn využít volných jednotek pouze pro čerpání Služeb určených v dokumentech Poskytovatele; nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost Účastníka zaplatit paušál (měsíční pevnou platbu) dle zvoleného tarifu; volné jednotky se nepřevádí do dalších zúčtovacích období; Poskytovatel není povinen při ukončení Smlouvy nahradit Účastníkovi cenu nevyčerpaných volných jednotek.

8.1.12. V případě, že je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla: - volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků; - volajícího účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka u příchozích volání, a to za

použití jednoduchých prostředků. V odůvodněných případech (zejména pracoviště řešící osobní krizové situace, např. linky důvěry) je použití této funkce bezplatné; - volajícího účastníka a zobrazení tohoto čísla je uvedeno ještě před sestavením volání, nabídnout volanému účastníkovi možnost odmítnout příchozí volání, u kterých volající účastník zamezil zobrazení svého účastnického čísla, a to za použití jednoduchých prostředků; - volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.

8.1.13. Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.

8.2. Poskytovatel je oprávněn:

8.2.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služby nebo Služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není Poruchou.

8.2.2. Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.

8.2.3. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.

8.2.4. Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.

8.2.5. Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).

8.2.6. U služeb VMO přerušit hovor po uplynutí 65 minut.

8.2.7. Zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka: a) přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje

vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání; v takovém případě je Poskytovatel povinen uchovat a dotčenému účastníkovi za úplaty dle Ceníku zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka, b)

zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.

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

8.2.9. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník.(reklamační řád etc.)

8.2.10. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.

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

8.2.12. Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele.

## **9. Práva a povinnosti Účastníka**

9.1. Účastník je povinen: Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti dle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.

9.1.2. Užívat Službu v souladu s obecně

závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, písemnými návody, pokyny a Oznámeními Poskytovatele pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice zejména:

- 9.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;
- 9.1.2.2. úmyslně nebo z nedbalosti nezpůsobit a/nebo nezpůsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo neomezit a/nebo neomezovat provoz v Telekomunikační síti Poskytovatele nebo v Telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;
- 9.1.2.3. nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve Smlouvě dohodnutým účelům.
- 9.1.2.3. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva a etická pravidla chování na síti Internet a síti Poskytovatele;
- 9.1.2.4. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 9.1.2.5. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
- 9.1.2.6. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 9.1.2.7. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy); Dále u Služby THS:
- 9.1.2.8. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v neoprávněné manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Připojnému bodu Účastníka;
- 9.1.2.9. učinit opatření zabraňující

neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele;

- 9.1.2.10. 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;
- 9.1.2.11. 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 instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;
- 9.1.2.12. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby THS, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby; za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby;
- 9.1.2.13. dnem ukončení poskytování Služby THS umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Dále u Služby VMO:
- 9.1.2.14. zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením;
- 9.1.2.15. vrátit veškerá zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé Služby;
- 9.1.2.16. v případě využívání datových služeb VMO nepřekročit případný dohodnutý limit provozu; v případě překročení dohodnutého limitu v síti Poskytovatele na území České republiky má Poskytovatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu; při překročení dohodnutého limitu mimo síť Poskytovatele (při využívání služeb roaming) má Poskytovatel právo účtovat cenu dle Ceníku;
- 9.1.2.17. užívat Služby pouze prostřednictvím

SIM karty, kterou poskytl Poskytovatel Účastníkovi, Účastník přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních Poskytovatele a ani jej kopírovat;

9.1.2.18. chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany prostřednictvím PIN kódu; Účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; Účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou; je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li PUK kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty; v případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle Ceníku; 9.1.2.19. po

zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele; Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby; za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku; totéž platí v případě podezření Účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů; Účastník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, Služby, hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech Služeb, které byly uskutečněny a je povinen uhradit zároveň cenu zneužitých Služeb;

9.1.2.20. v případě poškození SIM karty požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle Ceníku;

9.1.2.21. seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby s veškerými smluvními podmínkami, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám;

9.1.2.22. nepřipojit, nepokračovat v připojení nebo vědomě neumožnit jakékoliv třetí straně

připojení nebo pokračování v připojení na GSM bránu.

9.1.3. Účastník je dále povinen:

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

9.1.3.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v Individuální zóně nebo oznamovat Poskytovateli.

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

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

9.1.3.5. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

9.1.3.6. 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 Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

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

9.1.3.8. Sledovat změny Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele a těmito změnami se řídit.

9.1.3.9. Řádně zabezpečit své koncové zařízení silným heslem, složeným z alfanumerických (číslice, malá a velká písmena bez diakritiky) a

speciálních znaků (otazník, vykřičník, tečka, čárka, hvězdička).

9.2. Účastník je oprávněn:

9.2.1. užívat Službu nebo Služby v souladu se Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;

9.2.2. požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních Služeb, požadovat změnu Smlouvy, obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum

Poskytovatele;

9.2.3. ohlašovat Poruchy služeb na Zákaznické centrum Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené Poruchy;

9.2.4. uplatňovat Reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu;

9.3. Účastník zároveň bere na vědomí, že:

9.3.1. je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá

9.3.2. dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není Poskytovatelem zaručována;

9.3.3. při nepřímém připojení ke službě Poskytovatele (přes síť jiného operátora) je Účastník povinen si sám zajistit a hradit přístup ke službě Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

## 10. Ceny Služeb

10.1. Cena za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů:

10.1.1. Ceník;

10.1.2. smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce, Smlouvě.

10.2. Ceny jsou uvedeny bez DPH a vč. DPH v zákonné výši.

10.3. Ceny označené jako „ZDARMA“ mohou být součástí základní ceny zboží nebo Služby. Označením „ZDARMA“ se pak rozumí, že hodnota přidaného zboží nebo Služby označeného jako „ZDARMA“ není k základní ceně připočtena, a je tedy chápána jako bezplatná.

10.4. Účastník nesmí Službu dále přeprodat

nebo poskytovat další osobě za jakýmkoli účelem, pokud o tom není s Poskytovatelem písemně dohodnut.

10.5. Služby označené jako „neomezené“ se řídí následujícími pravidly:

10.5.1. Poskytovatel v žádném případě neomezuje množství uskutečněných spojení, vyjma bodu 10.5.3.

10.5.2. Účastník nesmí Službu užívat k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení či generování provozu, nepřetržitému nebo převažujícímu přesměrování hovorů (vč. užívání Služby jako tzv. „chůvičky“ k hlídání dětí, tzv. „babysittingu“ aj.), k hromadnému rozesílání faxů, Dlouhotrvajícímu spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním.

10.5.3. Poskytovatel má právo jednostranně okamžitě ukončit poskytování Služby označené jako „neomezená“ těm Účastníkům, kteří užívají Službu v rozporu s některým z ustanovení článku 10.5.2. Všeobecných podmínek. Ukončení poskytování Služby proběhne zpravidla s návrhem na změnu cenového plánu Služby. Poskytovatel je v takovém případě povinen odeslat Účastníkovi Oznámení poskytovatele, ve kterém sdělí tuto skutečnost spolu s předložením návrhu na změnu Služby. Oznámení poskytovatele je v tomto případě provedeno písemně, prostřednictvím doporučeného dopisu s doručenkou a rovněž prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že Účastník s návrhem Poskytovatele na změnu Služby nejpozději do 7 pracovních dní od odeslání Oznámení poskytovatele písemně nesdělí svůj souhlas a ani nedojde k dohodě na jiné změně Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě po uplynutí této lhůty ukončit poskytování Služby a Smlouva tímto okamžikem zaniká.

10.5.5. Poskytovatel stanovuje podmínky Služby směřující k zabránění zneužívání poskytovaných výhod Služeb (tzv. FUP – „Fair User Policy“):

10.5.5.1. Poskytovatel stanovuje maximální předpokládatelné chování Účastníka, za které



se považuje spotřeba 3000 minut a 3000 SMS za zúčtovací období.

10.5.5.2. V případě překročení maximálního předpokládatelného chování Účastníka mohou být další jednotky účtovány dle Ceníku.

10.5.5.3. U datových balíčků VMO je po vyčerpání limitu rychlost datového toku snížena na 20 kbps. Obnova vyčerpaného datového balíčku probíhá vždy první den kalendářního měsíce. Maximální platnost datového balíčku, včetně případného dokupu je 30 dní. Dokup datového balíčku má stejnou expiraci, jako nosný balíček.

10.6. Poskytovatel má právo u některých Služeb stanovit podmínku nutného minimálního čerpání Služby (během 3 měsíců min. ve výši 200,- Kč s DPH), v opačném případě může být tato Služba zrušena.

10.7. pro fyzické osoby:

10.7.1. Služby jsou určeny pro běžné individuální užití fyzickými osobami (nepodnikateli).

10.7.2. Účastník nesmí tuto Službu užívat ke komerčním účelům.

10.7.3. Změny užívání Služeb označených jako „neomezené“ z běžného užívání na komerční užívání je Účastník povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli. Na základě tohoto oznámení dojde ze strany Poskytovatele ke změně cenového plánu Služby na cenový plán Služby určené pro fyzické osoby-podnikatele a právnické osoby.

10.8. pro fyzické osoby-podnikatele a pro právnické osoby:

10.8.1. Služby jsou určeny pro běžné komerční užití fyzickými osobami podnikateli a právnickými osobami.

## **11. Vyúčtování a platby**

11.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

11.1.1. První den první Periody je Den zřízení služby.

11.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet

další Perioda. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Periody se přičítá k následující Periodě.

Perioda končí nejpozději uplynutím 1 roku, v takovém případě nevyčerpaný Kredit zaniká.

11.1.3. Perioda může být nepravidelná.

11.1.4. K zaplacení prvního Kreditu po Dni zřízení Služby musí dojít nejpozději do 30 dní od Dne zřízení služby. K zaplacení každého dalšího Kreditu musí dojít nejméně jednou za 6 měsíců, přičemž minimální částka dobití činí 100 Kč s DPH.

11.1.5. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

11.1.6. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 pracovních dnů od ukončení Služby.

Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

11.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:

11.2.1. První den první Periody je Den zřízení služby.

11.2.2. Perioda je pravidelná. Délka Periody je jeden kalendářní měsíc.

11.2.3. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

11.2.4. Splatnost úhrady ceny za Službu je 1 den před prvním dnem Periody, na který je Služba hrazena.

11.2.5. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

11.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

11.3.1. První den první Periody je Den zřízení služby.

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

11.3.3. Perioda je pravidelná.

11.3.4. První den následující Periody je první den kalendářního měsíce.

11.3.5. Úhrada ceny za Službu proběhne na

základě faktury – daňového dokladu.  
Následovně: a) jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování, b) ceny za Služby za úplné zúčtovací období jsou účtovány k poslednímu dni zúčtovacího období včetně; jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami: - pevné platby jsou stanoveny zpravidla na měsíčním základě a budou účtovány počínaje dnem aktivace Služby Účastníka nebo dnem provedení změny Služby, vyúčtování přitom obsahuje cenu za všechny poskytnuté Služby (základní balíčky + volitelné balíčky) včetně DPH a zahrnuje i akční ceny a slevy vztahující se k účtovacímu období; - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. doba trvání hovorů nebo počet odeslaných SMS zpráv nezahrnutých do pevných plateb (balíčků), MMS zpráv, objem přenesených dat) včetně služeb třetích stran podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat i ceny za Služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování, - smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku. Poskytovatel je oprávněn vystavit Účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za Služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí výrazně stanovený limit čerpání, popřípadě smluvní hovorné více než trojnásobně.

11.3.6. Splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne vystavení.

11.4. Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtuje se za celou Službu

(např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.

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

11.6. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 50% ceny příslušné Služby.

11.7. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem, a to dle výběru Účastníka buď vyúčtováním ceny podle druhu služby, nebo souhrnným vyúčtováním ceny jednou položkou. Na žádost Účastníka Poskytovatel vystaví za úplatu dle Ceníku vyúčtování obsahující podrobný rozpis cen za jednotlivé Služby. Na žádost Účastníka Poskytovatel poskytne za úplatu dle Ceníku i vhodnou alternativu vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí Účastníka, např. neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování.

11.8. Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví a dle volby Zákazníka mu ho zpřístupní v Individuální zóně nebo ho zašle Zákazníkovi e-mailem či písemně poštou.

11.9. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby. Tuto zálohu nebo jistinu je Poskytovatel oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy jako i po dobu jejího trvání. Poskytovatel může zároveň požadovat udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku, maximálně však ve výši úhrnu 3 měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy.

11.10. Poskytovatel a Účastník ujednávají, že

je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz Služby (dále jen „smluvní hovorné“), a to ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hovorné, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu Účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.

11.11. Veškeré úhrady na Služby, zálohy, jistiny a přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve výúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

11.12. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné. Spotřebitel (fyzická osoba, která využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti) má právo do 30 dnů od ukončení Smlouvy požádat o vrácení nespotřebovaného zůstatku Kreditu. Vrácení částky je zpoplatněno dle platného Ceníku zápočtem proti zůstatku Kreditu a proběhne na bankovní účet Účastníka nejpozději do 21 dní.

11.13 Úhrada celé účtované částky musí být provedena řádně a včas nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení s placením a MODRA SIMKA má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,2% z dlužné částky za každý den prodlení a smluvního úroku z prodlení ve výši 0,15% z dlužné částky za každý den prodlení, počítáno od 8. dne prodlení do úplného zaplacení a smluvní pokutu při vyhýbání se úhrady Faktury 5.000 Kč, tj. pouze v případě neuhrazení Faktury ani do konce měsíce následujícího po tom, v němž byla vystavena faktura.

11.14. Změny Kreditu a změny výše

Předplatného (zejména spotřeba) nemusí být registrovány okamžitě, může docházet k časové prodlevě většinou nepřesahující 30 minut. Z tohoto důvodu není garantováno, že při vyčerpání kladného Kreditu či Předplatného dojde k okamžité blokaci odchozích služeb.

11.15. Při zřizování Služby může být Kredit nastaven do záporných hodnot a to o takovou sumu, která pokrývá poplatky uvedené v Objednávce, například poštovné, aktivací poplatky, nebo jiné objednané doplňkové služby. Tyto poplatky tak budou jednorázově a neprodleně uhrazeny z prvního zaplaceného Kreditu (zůstatkem Kreditu bude rozdíl mezi záporným Kreditem a dobitým Kreditem).

## **12. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad**

12.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele. Zákaznická podpora je poskytována primárně prostřednictvím formuláře umístěného v Individuální zóně

(<https://www.modrasimka.cz/cz/samoobsluha-697/>), dále na e-mailu [info@modrasimka.cz](mailto:info@modrasimka.cz) anebo telefonu +420 730 774 730. Stejně kanály lze využít pro hlášení závad. Pracovní doba zákaznického centra je 9:00 – 17:00 ve dnech pondělí až pátek, mimo státní svátky. Servisní podpora spočívá v případě THS v ověření a prověření přihlašovacích údajů ke službě a prověření funkčnosti systémů na straně Poskytovatele. V případě VMO dále v nastavení a dodání SIM karty, případně její výměny v případě její poruchy. V případě ISP spočívá servisní podpora v kontrole správnosti přihlašovacích údajů a kontrole, zda není na vedení evidován výpadek, dále pak další kontroly za účelem zjištění, zda není porucha na telekomunikační infrastruktuře Poskytovatele. Servisní podpora též řeší reklamace Poskytovatelem dodaných

koncových zařízení. Nastavení doplňkových služeb a funkcí, pokud není řečeno jinak, provádí přímo zákazník v rámci samoobslužného systému <https://www.modrasimka.cz/cz/samoobsluha-697/>.

12.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

12.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.

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

12.5. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz Telekomunikační sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

12.5.1. Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

12.5.2. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

12.5.3. Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

12.5.4. Pokud odpovídá za Poruchu nebo vadu Služby Účastník nebo se oznámí Účastníka dle bodu 1 tohoto článku ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, které mu v souvislosti s odstraněním takové Poruchy nebo vady vznikly.

### 13. Parametry Služeb a Reklamací služeb

13.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby THS, VMO a ISP a výši náhrady za nedostupnost Služby THS, VMO a ISP, tzv. SLA (Service Level Agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

13.1.1. SLA standard s garancí dostupnosti 95 % v příslušné Periodě. Jedná se o minimální nabízenou a současně minimální zaručenou úroveň kvality poskytované Služby.

Dostupností se má na mysli možnost uskutečňovat příchozí a odchozí hovory, SMS a datová spojení po dobu alespoň 95 % času Periody. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, která se uplatňuje až při nedodržení stanovené SLA, pouze na čas nad rámec dohodnuté SLA, a jejíž výše je stanovena vzorcem:  $\text{jednorázová\_náhrada [Kč]} = \frac{\text{celková\_periodická\_platba [Kč]} / \text{počet\_dní\_v\_příslušné\_Periodě [dnů]} / 24\_hodin [hod.]}{\text{trvání nedostupnosti [hod.]}}$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 95 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

13.1.2. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.

13.1.3. Pokud dostupnost Služby THS, VMO a ISP, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu

13.1.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.

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

13.1.4.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).

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

13.1.4.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba

opět zprovozněna.

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

13.1.4.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky či internetového připojení (nejde-li o Internet dodaný Poskytovatelem) nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 4.

13.2. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo doručení vadného daňového dokladu, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

13.2.1. Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacie, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.

13.2.2. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

13.2.3. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie.

Vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto Reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamacie.

Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamacie, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamaci.

13.2.4. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamacie, se může Účastník obrátit na Úřad.

13.2.5. Účastník má nárok na základě kladně

vyřízené Reklamacie na vrácení přeplatku.

Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě Reklamacie směřující proti vyúčtování cen, Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacie.

Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení Reklamacie, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.

13.2.6. V případě, že Reklamacie poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením Reklamacie, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika). 13.3. Informace dle zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění a v souladu s Opatřením obecné povahy OOP 14/12/2005-43 vydaným Úřadem jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

#### **14. Omezení nebo přerušování Služby**

14.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů: ze závažných provozních nebo technických důvodů (provádění opravy nebo údržby sítě); z důvodu krizových situací; důležitého obecného zájmu; písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služby nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích části nebo kvalitu Služeb; z důvodu existence okolností vylučujících

odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); v případě, že Poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení Služeb povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky;

14.2. V případě, že na některé ze SIM karet Účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu účtovacího období dvojnásobek průměrné výše vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo), je Poskytovatel oprávněn (nikoliv však povinen) Účastníkovi přerušit poskytování služeb, za účelem ochrany Účastníka. Poskytovatel informuje Účastníka o tom, že tohoto svého práva využil, a to prostřednictvím SMS zprávy, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování nabízených Služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované služby Účastníka než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu. V případě, že Účastník složí Poskytovateli jistotu, bude poskytování Služeb obnoveno.

14.3. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby s výjimkou tísňového volání:

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

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

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

14.3.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.

14.4. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

14.5. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi

touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

14.6. Jestliže Účastník 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.

14.7. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb.

14.8. THS telefonnímu číslu může být zablokováno aktivní užití v případě, že z něj nebude učiněn žádný uskutečněný příchozí nebo odchozí hovor po dobu překračující 6 měsíců. Číslo bude tzv. ve stavu parkování. Za jeho obnovení může být účtován poplatek dle platného Ceníku.

## **15. Ochrana osobních údajů**

15.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje, identifikační údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytném nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Evidence může obsahovat vedle osobních údajů dle článku 7 Všeobecných podmínek, dalších osobních údajů (např. telefonní číslo, čísla předložených dokladů, bankovní spojení, údaje SIM karty, údaje o platební morálce) také provozní údaje (např. datum, čas a doba hovoru, volající a volané číslo) a lokalizační údaje (údaje, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení).

15.2. Osobní údaje, informace a jiné údaje budou zpracovávány manuálně i automaticky osobně Poskytovatelem nebo prostřednictvím třetí osoby – zpracovatelem na základě

uzavřené smlouvy v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zasílání informací v souladu s poskytovanou Službou.

15.3. Účastník má v příslušném formuláři (v Individuální zóně) u svých osobních údajů právo volby, zda si přeje či nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. V případě souhlasu mohou být osobní údaje Účastníka v rámci marketingu využity kromě jiného také pro zasílání obchodních sdělení (zejména prostřednictvím SMS, MMS a elektronické pošty) a pro telemarketing (včetně automatizovaných systémů).

15.3. Poskytovatel je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona u Úřadu pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

15.4. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

15.5. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

15.6. Poskytovatel je oprávněn monitorovat a vyhodnocovat chování Účastníků na Internetových stránkách Poskytovatele, v Individuální zóně, spojení se Zákaznickým centrem jakýmkoliv kanálem (včetně záznamu rozhovoru) a další údaje, a to za účelem zajištění smlouvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

15.7. Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel sdělil osobní a jiné údaje Účastníka v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení daného účelu: osobám zastupujícím Poskytovatele (např. při vymáhání neuhrazených vyúčtování) nebo osobám, které s Poskytovatelem spolupracují

nebo se jinak podílejí na poskytování Služeb a provozování sítě Poskytovatele; -osobám zajišťujícím jinou veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky pro účely propojení a přístupu k síti, k vyúčtování služeb a k zabránění zneužívání sítě a Služeb; - poskytovateli příslušné dílčí univerzální služby pro účely poskytování informační služby; - třetím osobám pro účely ověřování a hodnocení důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka a osobám, které za tímto účelem provozují příslušné registry; -dalším osobám, kterým je Poskytovatel povinen sdělit osobní a jiné údaje Účastníka na základě právních předpisů (např. orgány činné v trestním řízení).

15.8. Účastník má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které Poskytovatel nebo ostatní osoby zpracovávají, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v ustanovení § 11 a § 12 zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo ostatní osoby provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektů údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

15.9. Účastník je oprávněn kdykoliv písemně odvolat svůj souhlas k jakémukoliv výše uvedenému zpracování svých osobních údajů vyjma údajů specifikovaných v ustanovení § 63 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, které jsou povinnými údaji pro uzavření a plnění Smlouvy.

15.10. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitelných osobních údajů Objednávkou nejméně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn

zpracovávat osobní údaje Účastníka i poté, avšak nejdéle do 10 let ode dne přijetí Objednávky. Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně.

## **16. Seznamy účastníků**

16.1. Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění povinen předávat poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje svých Účastníků, a to za účelem vydání JTS.

16.2. Poskytovatel předá poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla a údaje těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře a v rozsahu Účastníkem schváleném. Poskytovatel je před vyžádáním souhlasu povinen informovat Účastníka o účelu účastnického seznamu (zpravidla vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo dalších identifikačních znaků) a o dalších možnostech využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích seznamu. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby účastník měl možnost své údaje ověřovat, žádat jejich opravu a jejich odstranění ze seznamu účastníků.

16.3. Účastník má právo odvolat udělený souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně ve formě předepsaného formuláře. K odstranění čísla z JTS dojde v nejbližším možném termínu dle podmínek poskytovatele univerzální služby.

16.4. Poskytovatel předá souhlas a identifikační údaje Účastníka nebo odvolání souhlasu Účastníka poskytovateli univerzální služby nejpozději do 15 pracovních dní ode dne přijetí písemného a platného souhlasu nebo odvolání souhlasu od Účastníka.

16.5. Ceník zveřejnění čísla v JTS stanovuje

poskytovatel univerzální služby. Též smluvní podmínky, ceny, fakturace apod. dohaduje Účastník přímo s poskytovatelem univerzální služby.

16.6. Účastník je povinen odvolat svůj předchozí souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS písemně ve formě předepsaného formuláře, pakliže dochází k zániku Smlouvy z jakéhokoliv důvodu dle článku 18 Všeobecných podmínek. Tato povinnost se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s objednávkou přenesení čísla (Number Portability) do sítě jiného poskytovatele.

## **17. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy**

17.1. Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit:

17.1.1. jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek;

17.1.2. také v kratším období než jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek, avšak pouze v případě, že jde o změnu a/nebo změny ve prospěch Účastníka.

17.1.3. Jakákoliv změna v Ceníku nebo a/nebo ve Všeobecných podmínkách je platná a účinná k vyhlášenému dni platnosti nového Ceníku a/nebo Všeobecných podmínek až do doby, než je vydán nový Ceník a/nebo nové Všeobecné podmínky.

17.2. Službu lze měnit:

17.2.1. jednostranně ze strany Poskytovatele i bez předchozího oznámení Účastníkovi, jestliže dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby při zachování dohodnuté ceny.

17.3. Smlouvu lze měnit:

17.3.1. přidáním nové Objednávky;

17.3.2. nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);

17.3.3. písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;

17.3.4. nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

17.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před



ujednáními v Objednávce a/nebo v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

### **18. Trvání a zánik Smlouvy**

18.1. Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Periody.

18.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

18.3. Smlouva může být ukončena dohodou Poskytovatele a Účastníka, přičemž Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení Služeb vypořádat veškeré finanční a případné další závazky vůči Poskytovateli.

18.4. V případě poskytování Služeb na dobu určitou Smlouva zaniká uplynutím sjednané doby, pokud nedojde k jejímu prodloužení.

18.5. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu.

Výpovědní lhůta pak činí 30 dnů a začíná běžet následující den jejím doručením. Poskytovatel i účastník je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě internet nebo prostřednictvím formuláře na stránkách Poskytovatele. Taková výpověď, obsahující sken (fotokopii) dokumentu s vlastnoručním podpisem Oprávněné osoby se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

18.5.1. V případě, že je součástí výpovědi žádost o přenesení čísla Účastníka do jiné sítě, k zániku smlouvy a přenesení čísla dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 2 dny nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění

požadavku na přenesení telefonního čísla může s podnikatelem doposud mu poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy. Při tomto postupu Účastník od Poskytovatele získá tzv. ČVOP kód pro mobilní čísla, nebo vyplní CAF formulář pro pevná čísla, a který předá přejímajícímu poskytovateli, aby mohl být přenos čísla/čísel dokončen. Jeden ČVOP/CAF lze využít pro přenos většího počtu čísel.

18.5.2. V případě, že chce Účastník vypovědět služby a současně přenést číslo k jinému poskytovateli, může se obrátit rovnou na přejímajícího poskytovatele, který za něj vyřídí všechny potřebné kroky. Za tímto účelem má k dispozici ověřovací kód účastníka (OKU) pro přenesení každého jednoho telefonního čísla. OKU má Účastník k dispozici v Individuální zóně, která je založena spolu s uzavřením Smlouvy. Dále si Účastník může sjednat s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokáže svoji totožnost.

18.5.3. Číslo bude přeneseno počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP/CAF. Termín může být stanoven na konkrétní pozdější datum, pokud nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Jestliže přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP/CAF) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle.

18.6. Pokud kterákoli ze stran u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Smlouvy tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou. V takovém případě automatického prodloužení Smlouvy bude

Účastník způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, informován o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu, a to ve lhůtě nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy. § 63 odst. 9.

18.7. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné v případě Spotřebitele a podnikající fyzické osoby vypovědět za podmínek uplatňovaných Poskytovatelem pro smlouvy na dobu neurčitou. V případě právnické osoby se postupuje dle podmínek Smlouvy či Objednávky.

18.8. Není-li v Objednávce či Smlouvě na dobu určitou stanoveno jinak, Odstupné se nestanovuje. Do konce poslední Perody je nutné uhradit náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

18.9. Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit:

18.9.1. 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 v Objednávce.

18.9.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle článku 7.3.2. Všeobecných podmínek. V tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do 3 pracovních dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

18.9.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA dle článku 13.1, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.

18.9.4. V případě oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 pracovních dnů od doručení informace o takové změně. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v

případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 pracovních dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

18.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky a/nebo Smlouvy v případě, že:

18.10.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle Smlouvy a Všeobecných podmínek a prodlení s jakoukoliv platbou dle Smlouvy a Všeobecných podmínek, dále používání Služeb v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy.

18.10.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) i přes upozornění Poskytovatele neplnil smluvní podmínky.

18.10.3. Při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů nebo z důvodů nesoučinnosti Účastníka.

18.11. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle článku 18.5. Všeobecných podmínek se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

18.12. Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt: 18.12.1. Služby Typu placení "Kredit":

18.12.1.1. není-li Kredit uhrazen do 30 dní od uzavření Smlouvy dle článku 11.1.4.

Všeobecných podmínek;

18.12.1.2. není-li Kredit uhrazen do 30 dní od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů nebo nedošlo-li k zaplacení dalšího

Kreditu dle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;

18.12.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné":

18.12.2.1. je-li záloha na úhradu ceny Služby v nulové nebo záporné hodnotě déle než 60 dní ode dne vyčerpání všech předchozích dříve uhrazených záloh dle článku 11.2.4.

Všeobecných podmínek;

18.13. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši Odstupného dle čl.

18.8. 18.14. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.

18.15. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

18.16. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

18.16.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu dle čl.

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

18.17. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 50 % měsíční platby, minimálně však 500,- Kč bez DPH a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

18.18. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné Služby VMO, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za

ukončení takové Služby dle článku 18.5 ze strany Účastníka. Žadatel o Službu zmocňuje Poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v Objednávce uvedených služeb poskytovaných jinými operátory na Služby poskytovatele (např. přenesení účastnického čísla). Podrobné informace týkající se přenesení mobilního čísla a pevné linky jsou zveřejněny v příslušných formulářích na Internetových stránkách

18.19. Smlouva bude definitivně ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední Služby VMO a příslušná karta SIM bude deaktivována.

18.20. Při ukončení Smlouvy nebo Služby odstoupením od Smlouvy Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

18.21. Účastník je povinen při ukončení Smlouvy vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy smluvní strany vyrovnají nejpozději do 45 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

18.22. Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Úmrtí je třeba věrohodně doložit v sídle Poskytovatele předložením úmrtního listu. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, popř. využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

## **19. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

19.1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících ze Smlouvy pouze, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí ze strany zaměstnanců Poskytovatele nebo jiných osob oprávněných jednat jménem a na účet Poskytovatele.

19.2. Poskytovatel neodpovídá za: - škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie, - škodu, která vznikne v důsledku přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby, - škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou, - škodu, která vznikne zaviněním Účastníka, - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona, - ušlý zisk, - jakékoliv škody způsobené Účastníkoví nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu, - Účastníkoví za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků, - Účastníkoví za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím služeb či sítě Poskytovatele; v případě, že Účastníkoví vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích osob, bude náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.

19.3. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 13 Všeobecných podmínek, příp. na vrácení neoprávněně účtované a zaplacené ceny Služby. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkoví, resp. uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

19.4. Škodu dle bodu 1 tohoto článku nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce představující trojnásobek průměrné měsíční úhrady Účastníka a to ve formě poskytnutých Služeb sjednaných ve Smlouvě. Částku vyčíslicí škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných

pohledávek vůči Účastníkoví. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkoví bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

19.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku: - porušení ustanovení Všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak, - použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě, - neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, - použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, - poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetím osobám, - škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku činnosti třetí osoby (případně třetích osob), které Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby; v tomto případě nese Účastník plnou odpovědnost za škodu.

19.6. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 9.1.2.11, 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.

19.7. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 pracovních 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. Účastník se zavazuje Poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

19.8. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

19.9. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací, tj. 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 Účastník.

19.10. 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. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

19.11. 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 Účastníka vznikne.

19.12. Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

## **20. Spotřebitelské smlouvy**

20.1. V případě objednání zboží nebo Služby na Internetových stránkách Poskytovatele bude zboží zasláno nebo Služba zřízena v termínu dle podmínek uvedených na Internetových stránkách.

20.2. Jestliže není na Internetových stránkách u příslušného zboží nebo Služby uvedeno

jinak, je vždy účtováno poštovné.

20.3. Uvedené ceny zboží a Služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na Internetových stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.

20.4. Účastník je povinen dodané zboží nebo Službu bez zbytečného odkladu prohlédnout a zjistí-li vady, neprodleně o tom informovat Zákaznické centrum Poskytovatele.

Poskytovatel může žádat písemné podání této zprávy či Reklamace.

20.5. K Reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury, doklad o zaplacení dodaného zboží či Služby. Jde-li o zboží či služby, na které se vztahuje záruční doba, je nutné doložit též platný originál záručního listu.

20.6. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

20.7. Je-li Účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, a Smlouva mezi ní a Poskytovatelem byla uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento Účastník právo dle ustanovení § 1829 občanského zákoníku, odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od uzavření Smlouvy; toto právo musí Účastník uplatnit v místě Zákaznického centra//sídla Poskytovatele. § 419, 1829.

20.8. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 1820 občanského zákoníku, v platném znění, je Úřad.

20.9. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej písemnou upomínkou zaslou doporučeně zásilkou upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upomínky. Účastník se v takovém případě zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s upomínkou. Po marném uplynutí náhradní lhůty může

Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě a předat pohledávku za Účastníkem k vymáhání třetí stranou.

20.10. V případě předání pohledávky k vymáhání dle čl. 20.11 se Účastník zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s jejich inkasem.

20.11. Účastník, případně jakákoli jiná osoba, která na webových stránkách Poskytovatele učiní objednávku s platbou na dobírku, uhradí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 399,- Kč bez DPH v případě, že zásilku nepřevezme či nevyzvedne, a tato se vrátí zpět Poskytovateli.

20.12. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Tento bod se nevztahuje na telekomunikační služby, ale například na prodej zboží.

## **21. Vzájemná komunikace a Kontaktní osoby**

21.1. Komunikace o věcech vyplývajících z Objednávky, Smlouvy, Všeobecných podmínek a souvisejících náležitostí probíhá mezi Kontaktní osobou Účastníka a Kontaktní osobou Poskytovatele.

21.2. Poskytovatel a Účastník spolu komunikují primárně elektronicky - prostředky komunikace na dálku, tj. prostřednictvím sítě Internet, zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, Individuální zóny a elektronické pošty (e-mail), dále také formou SMS zprávy.

21.3. Poskytovatel je oprávněn žádat ve vybraných případech písemnou formu komunikace nebo písemné ověření pravosti či totožnosti Účastníka.

## **22. Zasílání obchodních sdělení**

22.1. Účastník dává Poskytovateli uzavřením Smlouvy výhradní a bezvýjimečný souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření Obchodních sdělení Poskytovatele nebo třetí strany

jménem Poskytovatele.

22.2. Účastník má právo takto udělený souhlas kdykoliv odvolat nebo znovu udělit. Odvolání souhlasu je možné sdělit na Zákaznickém centru Poskytovatele. Poskytovatel má právo požádat Účastníka o odvolání souhlasu jeho vlastnoručním úkonem (např. v Individuální zóně apod)

## **23. Společná a závěrečná ustanovení**

23.1. Poskytovatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí svobodně (ne pod nátlakem), vážně (ne v žertu), srozumitelně (ne zmatečně), určitě (lze zjistit jeho obsah) a předepsanou formou, tj. užitím Služby.

23.2. Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět e-mailem a/nebo formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.

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

23.4. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

23.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

23.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

23.7. Pokud se některá z ustanovení

Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy. Smluvní strany se zavazují sjednat bez zbytečného prodlení nová ustanovení Všeobecných podmínek nebo nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

23.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné obchodní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástmi těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na v sídle Poskytovatele a na jeho Internetových stránkách.

23.9. Smluvní strany ujednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě bude rozhodovat Úřad. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě Zákaznického centra//sídla Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním Služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

23.10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. dubna 2020.

Za DKJG systém a.s.

Dominik Kotula – člen představenstva

Ing. Jiří Geissler – člen představenstva