

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PAMICO CZECH, s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s platností a účinností od 1. září 2025

Obecná část Podmínek

1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecné platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní skupině Služeb.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Ceník ostatních poplatků spjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací**, “ je ceník takových poplatků, které nepřímo souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací.
- 2.2 **Elektronická klientská schránka**, dále „EKS“ je elektronické úložiště, které je určeno k doručování písemnosti od Poskytovatele Účastníkovi. Dokumenty nebo jiné písemnosti doručované prostřednictvím EKS mají formu datové (elektronické) zprávy. EKS umožňuje i ověřenou komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem. EKS může umožňovat i on-line změny Služeb.
- 2.3 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby.
- 2.4 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci.
- 2.5 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení.
- 2.6 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 2.7 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná zastupovat Účastníka, tj. např. statutární orgán u právnické osoby či zmocněnec, jakož i další osoby, jimž zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“) přiznává právo Účastníka zastupovat. Zmocněnec Účastníka je povinen prokázat své oprávnění právně jednat za Účastníka plnou mocí s ověřeným podpisem.
- 2.8 **Popis Služby** je dokument obsahující obecnou definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Popis Služby je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele nebo je příkládán jako samostatná příloha ke Smlouvě. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Poskytovatel Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nabývá účinnosti starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu Služby uvedeno jinak.
- 2.9 **Poskytovatel** je společnost PAMICO CZECH, s.r.o.; IČO 274 88 098, sídlem 28. října 111, 511 01 Turnov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, Spisová značka: C 21959, která poskytuje nebo

- zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a všeobecných oprávnění vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.
- 2.10 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu právně jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb v příloze Smlouvy. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osoby specifikované v ustanovení § 430 odst. 1 a 2 NOZ.
- 2.11 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele.
Součástí přípojky je zpravidla:
 - Přístupový okruh;
 - Přípojně vedení;
 - Koncové zařízení.
- 2.12 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.13 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.14 **Reklamací** se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.15 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu práv a povinností Poskytovatele, Účastníka, Uživatele či Žadatele dle Podmínek.
- 2.16 **Sít'** je datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.17 **Služba** je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy a Specifikace Služby mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.18 **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako Smluvní strany.
- 2.19 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Popis služby, Shrnutí smlouvy, příp. Ceník služby.
- 2.20 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístění Telekomunikačních zařízení, provedení projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.21 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně parafovaný dokument popisující parametry poskytované Služby pro daného Účastníka.
- 2.22 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojení a příjem informací.
- 2.23 **Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.24 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.
- 2.25 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.26 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické

- akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.27 **Žádava** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby.
- 2.28 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby a mění vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele, Účastníka, Uživatele a Žadatele.
- 2.29 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel je povinen:
 - (a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Účastníka v případě, že Účastník neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - (b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodloužení po jejich oznámení Účastníkem;
 - (d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3 a 6.4 těchto Podmínek;
 - (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
 - (f) Informovat Účastníka nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti o Změně Podmínek a zároveň ho informovat o jeho právu vypovědět Smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými Podmínkami nesouhlasí. Revize podmínek nemusí být oznamována předem;
 - (g) Informovat Účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované Služby.
- 3.2 Účastník je povinen:
 - (a) řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy;
 - (b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
 - (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, má se za to, že podepsaná Specifikace je zároveň i Souhlasem ve smyslu §104 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potreby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hro-

- mosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu financí úhrady (např. nájmem za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;
- (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- (e) oznamovat neprodleně Poskytovateli Závady (nejpozději následující pracovní den po jejich zjištění) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;
- (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
 - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy/Specifikace, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkmu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;
 - (g) neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, kontaktních e-mailů, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
 - (h) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;
 - (i) zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

- 4. Cena Služeb, platební podmínky**
- 4.1. Jednorázové ceny Služeb jsou uvedeny v příslušném ceníku Služby platném ke dni podpisu Smlouvy/Specifikace. Pravidelné a variabilní ceny Služeb jsou uvedeny v platném ceníku Služby. Je-li cena uvedena ve Smlouvě/Specifikaci jako individuální, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku Služby. Ceník Služeb je k dispozici u Poskytovatele, jeho obchodních zástupců, případně na aktuálních www stránkách Poskytovatele.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
- (b) pravidelné platby jsou účtovány zpětně k posledním dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
- (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
- (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
- (e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;
- (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
- (g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplatného období;
- (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatného Přístupového okruhu) do užívání Účastníkovi.
- 4.4. Forma daňového dokladu / faktury a dalších součástí vyúčtování může být elektronická či tištěná. Zaslání tištěné formy vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněno dle Ceníku ostatních poplatků sjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací.
- 4.5. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.6. V případě, že Poskytovatel pronajímá Účastníkovi Koncové zařízení, je oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení jistiny (vratné zálohy) ve výši dle platného ceníku Služby, která bude Účastníkovi vrácena při ukončení předmětného pronájmu. Jistina může být při vrácení Účastníkovi ponižena o škodu, která byla na vráceném Koncovém zařízení shledána a vyčíslena. Pokud by škoda na Koncovém zařízení přesahovala výši jistiny je Účastník povinen uhradit i takovou částku.
- 4.7. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem provedení změny Služby.
- 4.8. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 4.9. Poskytovatel je oprávněn, nikoli však povinen, jednou ročně upravit cenu poskytovaných Služeb v návaznosti na vývoj inflace, a to až do výše meziročního nárůstu průměrného indexu spotřebitelských cen vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok; případná úprava ceny nabývá účinnosti vždy k 1. dubnu daného roku, je Účastníkovi oznámena alespoň 30 dnů předem a nepovažuje se za jednostrannou změnu Podmínek ve smyslu § 63b odst. 5 zákona
- č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 4.10. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.11. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.
- 4.12. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou v souladu s bodem 13.1. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.13. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 4.14. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odedčiny z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.15. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.16. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Závady podle čl. 3.2 (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.17. Účastník může písemně požádat o dočasné přerušení poskytování Služby s možností její pozdější opětovné aktivace (pasivní Účastník) na dobu určitou, maximálně však na dobu tří měsíců, není-li v Popisu Služby konkrétní Služby uvedeno jinak. Během dočasného přerušení poskytování Služby není Účastník oprávněn podat výpověď ze Služby, u které je dočasné přerušení poskytování Služby. Nebude-li v žádosti o dočasné přerušení poskytování Služby uveden datum její aktivace, bude Služba aktivována automaticky poskytovatelem po skončení maximální doby, na kterou je Služba možná pozastavit. Dočasné přerušení poskytování Služby je zpoplatněno dle Ceníku ostatních poplatků sjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací (Reaktivní/Deaktivní poplatek) a bude Účastníkovi vyúčtováno s posledním vyúčtováním ceny za příslušnou Službu před dočasným přerušením poskytování Služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo prominout účtování poplatku specifikovaného v tomto bodu. V případě, že příslušná Smlouva/Specifikace je v první den dočasného přerušení poskytování Služby v době určité, pak se prodlužuje i minimální doba trvání příslušné Smlouvy/Specifikace o počet kalendářních dnů, po které bude toto dočasné přerušení poskytování Služby uplatňováno.
- 4.18. Poskytovatel je povinen každý jednotlivý přeplatek ve výši nad 50,- Kč Účastníkovi vrátit na základě písemné žádosti Účastníka (možno i elektronické na adresu fakturace@pamico-czech.cz) doručené Poskytovateli. Přeplatek bude vrácen pouze v případě, že Účastník nemá vůči poskytovateli závazky po splatnosti, primárně bude přeplatek nebo jeho část použit na úhradu takového závazku. Maximální doba pro podání žádosti je 36 měsíců ode dne připsání přeplatku ve prospěch Poskytovatele, později podané žádosti nebudou brány v potaz.
- 5. Jistota**
- 5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- (a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- (b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- (c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky stanovené ve Smlouvě;
- (d) v případě, že bude soudem rozhodnuto o zrušení Účastníka s likvidací;
- (e) Účastník je vůči Poskytovateli v prodlení s plněním splatného dluhu nebo s plněním jiné povinnosti;
- (f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu výše úhrad za poskytované Služby;
- (g) v případě, že Účastníkovo trvalé bydliště je na úřední adrese (obecní úřad, městský úřad apod. bez nájemní smlouvy).
- 5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokryla typicky tři následující měsíční platby.
- 5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatí Poskytovateli dlužnou částku.
- 5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu po sobě jdoucích šesti měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, vzniká Účastníkovi právo na vrácení jistoty a tomu odpovídající povinnost Poskytovatele jistotu vrátit.
- 5.5. Poskytovatel je povinen Účastníkovi jistotu vrátit do 30 dnů ode dne následujícího po dni vzniku práva Účastníka na vrácení jistoty dle čl. 5.4.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě dlužné ceny za poskytnuté služby, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.
- 6. Rozsah poskytované Služby**
- 6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky a Popis Služby. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 6.3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, zneemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o příměnou dobu na zahájení plnění.
- 6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitějšího obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě anebo v dalších případech, jestliže tak stanoví právní předpisy.
- 6.7. V případě, že Účastník nezaplátí vešmě řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další své povinnosti stanovené Smluvními dokumenty, zašle Poskytovatel Účastníkovi upozornění (upomínku). Pokud Účastník v termínech uvedených v odstavci 9.7 nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke
- Službě). Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 6.8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby inopet, což zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné dokumenty zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.
- 6.9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby na straně Poskytovatele, budou obě strany zproštěny příslušných závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 6.10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvíjení maximálního úsilí a poskytnutí si vzájemně součinnosti k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6.11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 6.7 Obecné části Podmínek.
- 7. Podstatné porušení Smlouvy**
- 7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- (a) nezřídil požadovanou Službu ani v příměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v příměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- (c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, které přímo souvisí s poskytováním Služby, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti;
- (b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;
- (c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- (d) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- (e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
- (f) opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smluvními dokumenty nebo platnými právními předpisy;
- (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
- (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- 7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.
- 8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta**
- 8.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, má Poskytovatel právo požadovat po Účastníkovi úrok z prodlení z dlužné částky, a to počínaje prvním dnem prodlení, a náklady na oprávněně vystavená písemná upozornění/upomínky. Úrok z prodlení bude uplatňován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena

- orgánu právnícké osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právníků a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů, za každý i započatý den prodlení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.2 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
- 8.3 V případě, že Účastník, který není spotřebitelem podá výpověď Smlouvy/Specifikace před uplynutím sjednané doby určité na takovou Smlouvu/Specifikaci, vzniká Poskytovateli nárok vyúčtovat Účastníkovi částku, vypočtenou součtem nároků vypočtených dle následujících písmen:
- (a) odpustné ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy/Specifikace;
- (b) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou Služby, která byla poskytnuta Účastníkovi na Službu a podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (c) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou instalace Služby, která byla podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (d) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou zařízení dodaného se službou, které si Účastník pořizoval do svého majetku a zvýhodněná cena byla podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (e) případně další Smluvní pokuty stanovené ve Smluvních dokumentech.
- 8.4 V případě, že Účastník je spotřebitel, nebo podnikající fyzickou osobou, která neposkytuje Službu dalším subjektům (koncový uživatel) a podá výpověď Smlouvy/Specifikace před uplynutím sjednané doby určité na takovou Smlouvu/Specifikaci, vzniká Poskytovateli nárok vyúčtovat Účastníkovi částku, vypočtenou součtem nároků vypočtených dle následujících písmen:
- (a) odpustné, pokud závazek ze Smlouvy/Specifikace skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě Smlouvy/Specifikace uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacitina součtu a to ve výši měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy/Specifikace, nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy/Specifikace, nebo měsíčních paušálů nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání závazku ze Smlouvy/Specifikace v případě Smlouvy/Specifikace uzavřené na dobu neurčitou. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání závazku ze Smlouvy/Specifikace. Pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny;
- (b) úhrada nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si účastník toto zařízení ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto Koncového zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy/Specifikace, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší;
- (c) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou instalace Služby, která byla podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (d) případně další Smluvní pokuty stanovené ve Smluvních dokumentech.
- 8.5 Poskytovatel si ve výjimečných případech vyhrazuje právo částku vypočtenou dle bodu 8.3 a 8.4 prominout zcela nebo zčásti.
- 8.6 Poskytovatel je povinen o výši odpustného a dalších nároků dle bodu 8.3 a 8.4 Účastníka informovat před nebo při podání výpovědi Smlouvy/Specifikace před koncem sjednané doby trvání Smlouvy/Specifikace na dobu určitou.
- 8.7 V případě, že Účastník nevrátí zařízení dle článku 10.13 ani ve stanoveném náhradním termínu, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu dle Smlouvy či Specifikace a Účastník má povinnost takovou vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
- 8.8 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 9.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zejména §64, omezena pouze na odpovědnost urychlené odstranění Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci.
- 9.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
- 9.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.6 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
- 9.7 V případě neuhrazení faktury v termínu splatnosti je Účastníkovi po osmi dnech po dni splatnosti faktury zaslána I. upomínka. Pokud není faktura uhrzena do 14 dnů po splatnosti faktury, je po tomto termínu Účastníkovi zaslána II. upomínka a zároveň je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do úplného uhrzení všech závazků, včetně těch závazků, které jsou vůči Poskytovateli ve splatnosti. Poskytovatel může v případech stanovených v bodu 9.10 reaktivovat službu i po uhrzení pouze závazků Účastníka vůči Poskytovateli, které jsou po splatnosti. Za každé takovéto pozastavení služby může Poskytovatel požadovat úhradu paušální náhrady nákladů spojených s prodlením, zahrnující náklady na suspendaci služby a upomínky dle Ceníku ostatních poplatků sjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací. Nárok Poskytovatele na úhradu této paušální náhrady vzniká počínaje okamžikem pozastavení Služby z důvodu neuhrazených pohledávek. V případě, že nedojde k uhrzení faktury do 30 dnů od data splatnosti, Poskytovatel zašle po tomto termínu III. upomínku s náhradním termínem plnění. Pokud nedojde k úhradě faktury/faktur v náhradním termínu, je Poskytovatel 6 dní po tomto termínu oprávněn ukončit poskytování Služby podle článku 7.2(a).
- 9.8 Za každou vystavenou I. - III. upomínku může Poskytovatel Účastníkovi vyúčtovat částku dle Ceníku ostatních poplatků sjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací. Zároveň s ukončením poskytování Služby dle článku 7.2(a) bude Účastníkovi zasláno písemné vyrozumění a vyúčtování ceny Služby ke dni ukončení poskytování Služby, případně deaktivaci a reaktivaci poplatků, případně smluvní pokuty a upomínací náklady dle Ceníku ostatních poplatků sjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací.
- 9.9 Pokud Poskytovatel odstoupí od Účastníkovy Smlouvy z důvodu, že Účastník porušil své povinnosti podle bodu 7.2(a), výše odpustného, smluvní pokuty a dalších nároků Poskytovatele se vypočítá součtem nároků vypočtených dle následujících písmen:
- (a) odpustné ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy/Specifikace;
- (b) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou Služby, která byla poskytnuta Účastníkovi na Službu a podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (c) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou instalace Služby, která byla podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (d) rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou zařízení dodaného se službou, které si Účastník pořizoval do svého majetku a zvýhodněná cena byla podmíněna dobou trvání Smlouvy/Specifikace;
- (e) případně další Smluvní pokuty stanovené ve Smluvních dokumentech.
- 9.10 Poskytovatel může nebo musí v těchto případech upustit od svých práv a povinností, u kterých je uveden odkaz na tento bod, a to konkrétně v případech:
- (a) pokud v předchozích šesti měsících nebo posledních tří faktury (platí delší období, maximálně však 2 roky) ode dne vystavení příslušné faktury, která není uhrzena ve splatnosti, Účastník hradil veškeré své závazky vůči Poskytovateli nejpozději v den splatnosti faktur.
- 9.11 Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu škody.
- 10. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 10.1 Smlouva/Službu je možné uzavřít na dobu neurčitou nebo určitou. Není-li ve Smlouvě/Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že je Smlouva/Specifikace na dobu určitou uzavřena s Účastníkem, který je spotřebitelem, nesmí tato doba pro danou službu přesáhnout 24 měsíců, jinak se považuje za uzavřenou na dobu neurčitou. Tato podmínka platí rovněž u Účastníků, kteří jsou v postavení mikropodniku, malého podniku nebo neziskové organizace, pokud se práva plynoucí z tohoto odstavce výslovně nevzdali. Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením Smlouvy/Specifikace s Poskytovatelem.
- 10.2 Smlouva/Specifikace uzavřena na dobu určitou přechází v poslední den jejího trvání na dobu neurčitou, pokud nejpozději 30 dní před ukončením dohodnuté doby trvání Smlouvy/Specifikace některá ze smluvních stran nesdělí druhé smluvní straně formou definovanou v bodu 10.11 a 10.12, že nemá zájem na jejím dalším trvání.
- 10.3 Smlouva/Specifikace nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.4 Je-li Smlouva/Specifikace uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 10.5 Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Za dodatek ke Smlouvě se považuje také nová Specifikace Služby, podepsaná Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.6 Při změně nebo při ukončení Smlouvy/Specifikace na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jině Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nastaly na straně Poskytovatele, zaplatí
- Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
- 10.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 10.8 Smlouva/Specifikace může být ukončena:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
- (b) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran, která bude v souladu se smluvními ujednáními přip. zákonnými podmínkami, dále čl. 10.12;
- (c) uplynutím sjednané výpovědní doby;
- (d) do jednoho měsíce od dne doručení oznámení o Změně Podmínek. Účastník má právo bezplatně výpověď závazek ze Smlouvy/Specifikace, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované Změny Podmínek výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva/Specifikace nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy/Specifikace podle § 63 odst. 11 Zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
- (e) „změnou poskytovatele služby přístupu k internetu.“ Za den ukončení Smlouvy/Specifikace je považován den, kdy bude provedena tato změna, nestanoví-li zákon jiný den;
- (f) „přenesením telefonního čísla do sítě jiného poskytovatele služby.“ Za den ukončení Smlouvy/Specifikace je považován den, kdy bude provedena tato změna, nestanoví-li zákon jiný den;
- (g) úmrtím Účastníka (fyzické osoby). K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list;
- (h) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.;
- 10.9 Smlouva/Specifikace může být vypovězena z důvodů uvedených ve Smluvních dokumentech nebo příslušných právních předpisech kteroukoli smluvní stranou.
- 10.10 Výpovědní doba činí 30 dní, nedohodnou-li se strany jinak.
- 10.11 Výpověď ze strany Poskytovatele může být podána písemnou formou prostřednictvím:
- (a) pošty (doporučeným dopisem) na doručovací adresu uvedenou ve Smlouvě;
- (b) datové schránky Účastníka (je-li zřízena);
- (c) prostřednictvím EKS.
- 10.12 Výpověď ze strany Účastníka může být podána písemnou formou prostřednictvím:
- (a) pošty (doporučeným dopisem) na adresu sídla Poskytovatele;
- (b) datové schránky Poskytovatele (ze4u2cg);
- (c) osobně na adrese sídla Poskytovatele;
- Výpověď nelze podat e-mailem, ani telefonicky. Žádost o výpověď musí obsahovat identifikační údaje Účastníka, tj. jméno, příjmení a rodné číslo (u firmy název a identifikační číslo), adresu trvalého bydliště (u firmy sídlo), dále uvedení Smlouvy/Specifikace, kterou Účastník vypovídá. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla písemná výpověď doručena Poskytovateli. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odesání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 10.13 Po ukončení Smlouvy/Specifikace je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel podle Smlouvy. Nejpozději však do 14 dnů ode dne ukončení poskytování Služby. Poskytovatel má právo od plnění tohoto článku nebo jeho části na základě svého uvážení upustit.
- 10.14 Doba trvání Smlouvy/Specifikace na dobu určitou se počítá ode dne podpisu Předávacího protokolu nebo ode dne nepochybného využívání Služby.
- 10.15 Změnu Smluvních dokumentů může stávající Účastník provést i prostřednictvím

- elektronických cest zřízených Poskytovatelem, ke kterým předal Poskytovatel Účastníkovi přístupové kódy či ho autorizoval k jejich použití. V tomto případě nemusí být podepsán písemně Smlouvou dokument, Změna je autorizována Účastníkem použitím přístupů či kódů, které jsou známy pouze Účastníkovi a Účastník je povinen je uchovávat v tajnosti a nepředávat je třetím osobám. Za okamžik změny se považuje čas provedení příslušné změny v prostředcích Poskytovatele, které obvykle probíhají neprodleně po obdržení žádosti, za tento okamžik je považován i okamžik předání takovéto změny Účastníkovi a jeho schválení této změny. O provedení takovéto změny je Účastník informován do EKS.
- 10.16 Účastník jako spotřebitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy/Specifikace o poskytování Služby, uzavřené prostředky komunikace na dálku, bez uvedení důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a § 1829 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Poskytovatel je povinen před uzavřením smlouvy Účastníka, kterým je spotřebitel o tomto právu jasně a srozumitelně informovat. Pokud spotřebitel nebyl řádně poučen, prodlužuje se lhůta pro odstoupení až o 1 rok. Pro uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy/Specifikace je Účastník povinen informovat Poskytovatele jednoznačným písemným prohlášením o svém rozhodnutí, a to prostřednictvím:
- (a) pošty (doporučeným dopisem) na adresu Poskytovatele;
 - (b) datové schránky Poskytovatele (ze4u2cg);
 - (c) osobně na adrese Poskytovatele.
- Odstoupení nelze uplatnit e-mailem, ani telefonicky.
- 11. Zřizování, změna a zrušení Služby**
- 11.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 11.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatele.
- 11.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 11.4 Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.
- 11.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 11.6 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 11.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikovaných podmínek či plnění třetích osob zajišťovaných Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 11.8 Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu práci a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 11.9 Služba bude Účastníkovi zřízena bez zbytečného odkladu. Typická doba zřízení služby je 14 dní ode dne podepsání Smlouvy či Specifikace k poskytování Služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Účastník může požádat o odložení zřízení služby maximálně však o 60 dní ode dne podpisu Smlouvy či Specifikace.
- 11.10 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Poskytovatel se zavazuje provést změnu konfiguračních parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě. Změnu parametrů vyžadujících změnu přípojky se zavazuje provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné Služby.
- 11.11 Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných v části 10.8.
- 11.12 V případě Služby na dobu určitou je možno měnit parametry Služby v dokumentu Specifikace, cena nové či změněné Služby musí být minimálně stejná jako u Služby specifikované ve Specifikaci, která je novou Specifikací nahrazována.
- 12. Závadly a servisní zásahy**
- 12.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby pro Služby připojené k Síti pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem jsou nepřetržitě monitorovány pro urychlení odstranění poruchy. Monitoring je součástí základní služby. Služby na bázi technologie xDSL nejsou nepřetržitě monitorovány.
- 12.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadly v poskytování Služby v rámci Síti Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník. Poskytovatel odstraní i Závadly prokazatelně způsobené nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
- 12.4 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závadly, že tato Závadla není na Síti Poskytovatele, ale je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 12.5 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadlu ve smyslu těchto Podmínek.
- 12.6 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závadly.
- 12.7 Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 12.8 Postup při řešení závad
- 12.8.1. Hlášení závadly: Uživateli se zavazuje hlásit poskytovateli závadly bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí. Hlášení Závadly provede Účastník telefonicky či e-mailem na pracoviště Poskytovatele.
- 12.8.1.1. Informace účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:
- identifikaci zákazníka (jméno, firmu nebo název Účastníka, případně datum narození či IČO nebo číslo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem);
 - identifikace místa Závadly (adresa místa Koncového bodu Služby nebo místa Závadly);
 - popis Závadly;
 - datum a čas zjištění Závadly,
 - jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.
- 12.8.1.2. Pokud nelze Závadlu odstranit zášahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověněné pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závadly servisní zášah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby.
- 12.8.1.3. Za začátek Závadly je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem Poskytovateli, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován Poskytovatelem při zjištění Závadly, podle toho, co nastane dříve.
- 12.8.1.4. Za konec Závadly je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec Závadly bude odsouhlasen Účastníkem telefonicky na čísle, určeném Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Poskytovatelem zkoušku funkčnosti Služby.
- 12.8.1.5. Poskytovatel potvrdí existenci Závadly po její primární diagnostice během 8 pracovních hodin od její registrace pracovníky Poskytovatele (není-li v příslušném popisu Služby uvedeno jinak). To znamená, že Poskytovatel během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny vzniku Závadly a určí předpokládanou dobu opravy.
- 12.8.2. Doba trvání opravy
- 12.8.2.1. Maximální předpokládaná doba opravy Služby činí 24 pracovních hodin (není-li v příslušném Popisu Služby uvedeno jinak). Poskytovatel bude provádět opravy bez zbytečného odkladu. Doba opravy je definována jako čas mezi začátkem Závadly a koncem Závadly.
- 12.8.2.2. Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:
- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném Poskytovatelem, např. poruchy na Účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
 - Výpadky v době plánované údržby sítě („servisní okna“);
 - Výpady hlášené Účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Poskytovatelem;
 - Jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
 - Výpadky způsobené vyšší mocí;
 - Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka;
 - Čas, který potřebuje Účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.
- 12.8.2.3. Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 22:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší, než 6 hod. O údržbě bude Účastník předem informován s nejméně 24hodinovým předstihem.
- 12.8.3. Pronajatá zařízení od Poskytovatele jsou součástí Služby a jsou servisována podle stejné servisní úrovně jako Služba.
- 13. Ochrana osobních údajů Účastníků**
- 13.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, dále v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a dalšími souvisejícími právními předpisy. Konkrétně toto upravují dokumenty Poskytovatele: Kodex ochrany osobních údajů a Poučení o zpracování osobních údajů pro zákazníky společnosti PAMICO CZECH, s.r.o. Tyto dokumenty jsou dostupné k nahlédnutí v sídle Poskytovatele nebo na jeho www stránkách v sekci GDPR.
- 13.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména případně loga a webového odkazu v referenčním listu a na www stránkách Poskytovatele.
- 14. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací**
- 14.1 Účastník má právo uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
- 14.2 Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 14.3 Reklamace se uplatňuje písemnou formou prostřednictvím:
- (a) pošty (doporučeným dopisem) na adresu sídla Poskytovatele;
 - (b) datové schránky Poskytovatele (ze4u2cg);
 - (c) osobně na adrese Poskytovatele;
- Reklamace nelze uplatnit e-mailem, ani telefonicky.
- 14.4 Reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo ode dne vadného poskytnutí poskytované Služby, jinak právo zanikne. Podání Reklamace na vyúčtování ceny nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu do data splatnosti.
- 14.5 Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničím provozovatelem, je povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Účastníkovi bude zasláno vyzromzení o vyřízení reklamace do EKS nebo jiným obdobným způsobem na kontakty Účastníka.
- 14.6 Zmeškaní Účastník v případě Reklamace Služeb fakturovaných na základě Smlouvy lhůtu k uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, pokud tuto lhůtu zmeškal ze závazných důvodů. O výsledku rozhodnutí o prominutí zmeškané lhůty uvedoumi Poskytovatel reklamujícího nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení jeho žádosti.
- 14.7 Zmeškaní lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy ke zmeškaní lhůty došlo. Prominout nelze zmeškaní zákonné nebo dohodnuté záruční lhůty.
- 14.8 V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamace na poskytovanou Službu zjistí, že Službu bylo možno využít i částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadlu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, odstraní Závadlu a přiměřeně sníží cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem. Předpokládá se, že Účastník Závadlu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. (e).
- 14.9 V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamace na vyúčtování ceny zjistí, že došlo k nesprávnému vyúčtování ceny za poskytnutou Službu v neprospekch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Poskytovatel povinen hradit Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí následujícími způsoby:
- (a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování;
 - (b) zasláním na bankovní účet;
 - (c) v hotovosti v sídle Poskytovatele;
- Právo na vrácení uznané částky na základě kladné vyřízení Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 14.10 V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení uznané částky na základě kladné vyřízení Reklamace bude vrácená částka zvýšena o úrok z prodlení z dlužné částky ve výši dle příslušných právních předpisů, pro případ, že o toto Účastník požádá.
- 14.11 V případě, že Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace, je oprávněn podat námitku ke správnému orgánu, kterým je

Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). Námitka musí být podána ve lhůtě do 1 měsíce od vyřízení Reklamacce ze strany Poskytovatele.

14.12 V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele (např. nájem a výpůjčka zařízení) se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

14.13 Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smlouvy se přijímají v sídle Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Podmínkami.

15. Doručování písemností / dokumentů od Poskytovatele Účastníkovi

15.1 Doručování písemností / dokumentů do EKS

15.1.1. Poskytovatel zřídí EKS pro každého Účastníka nejpozději s podpisem Smlouvy, není-li již EKS Účastníka z dřívějšího zřízení.

15.1.2. Poskytovatel předá přístupové údaje k EKS Účastníkovi při podpisu Smlouvy.

15.1.3. Poskytovatel bude doručovat do EKS následující typy dokumentů:

(a) Vyúčtování Služeb – faktury, souhrnná vyúčtování a další dokumenty související s vyúčtováním;

(b) Výzvy k úhradě – I., II. a III. upomínky;

(c) Nové Podmínky případně jejich revizi;

(d) Ostatní dokumenty přímo se týkající poskytování Služeb, vyjma dokumentů vyjmenovaných v článku 15.2.1.

15.1.4. Doručování písemností / dokumentů do EKS se považuje za plnohodnotné, stejně jako u listinného doručování písemností / dokumentů pro poštovní styk mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

15.1.5. V případě, že je ve Smlouvě výslovně uvedeno listinné doručování písemností / dokumentů, doručování do EKS se považuje pouze za informativní.

15.1.6. Za den doručení se považuje den, kdy se do EKS přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k tomuto dokumentu. V případě, že k takovému přihlášení nedojde do 14 dnů ode dne vložení dokumentu a zároveň je Účastníkovi zaslána notifikace prostřednictvím e-mailu, SMS nebo jiným obdobným způsobem na kontakty Účastníka (dle článku 3.2 bodu (g)), se považuje den po uplynutí těchto 14 dnů za den doručení. Rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve.

15.1.7. Poskytovatel se zavazuje provozovat EKS s možností automatického přeposílání dokumentů na elektronickou adresu a možností zaslání notifikací.

15.1.8. V případě, že Poskytovatel nebude z jakéhokoli důvodu schopen doručit dokumenty do EKS, je povinen tyto dokumenty zaslat v listinné formě a na své náklady.

15.1.9. Účastník se zavazuje se svými přístupovými údaji do EKS nakládat jako s důvěrnými údaji a nese odpovědnost za nakládání s těmito přístupovými údaji, za jejich ztrátu či prozrazení a za důsledky s tím spojené.

15.2 Doručování písemností / dokumentů v listinné podobě

15.2.1. Poskytovatel bude odesílat v listinné formě následující typy dokumentů:

(a) Dokumenty výslovně uvedené v Podmínkách, které mají být zaslány v listinné podobě;

(b) Výzvy k úhradě – III. upomínka s náhradním termínem plnění;

(c) Odstoupení od Smlouvy/Specifikace, Potvrzení výpovědi Smlouvy/Specifikace, nebo Výpověď Smlouvy/Specifikace;

(d) Ostatní dokumenty dle vlastního uvážení Poskytovatele.

16. Ustanovení společná a závěrečná

16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (NOZ), ve znění pozdějších předpisů.

16.2 V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

16.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

16.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek nebo platného Ceníku služeb uplynutím jednoho měsíce ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.

16.5 Pro Smlouvy uzavřené před 1. zářím 2025 jsou tyto Podmínky platné a účinné od 1. října 2025.

16.6 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

16.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. září 2025.

Zvláštní část Podmínek

Internetové Služby

1. Rozdělení internetových služeb

1.1 Internetové Služby jsou tvořeny následujícími kategoriemi služeb:

- službami s přímým (pevným) připojením k internetu;
- službami hostingu;
- dalšími službami s přidanou hodnotou.

1.2 Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (osobní počítače, modem, přípojka k veřejné telefonní síti, software, apod.), které jsou potřebné pro přístup do sítě internet.

2. Práva a povinnosti Účastníka

2.1 Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných právních předpisů. Služba zejména nesmí být využívána k zaslání nevyžádané reklamy a Účastník nesmí porušovat autorská práva Poskytovatele a třetích osob. Porušení výše uvedených povinností je podstatným porušením Smlouvy ze strany Účastníka.

2.2 Obdrží-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje práva třetích osob nebo existuje-li podezření, že Účastník porušuje obecně závazné právní předpisy, má právo požadovat od Účastníka vysvětlení a případně i zjednaní nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednaní nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevrací.

2.3 Účastník bere na vědomí, že:

- je výhradně odpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti internet nebo která po síti internet posílá;

- dostupnost dat třetích osob zveřejněných na nebo posílaných po síti internet není Poskytovatelem zaručována;

- Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací, dostupných v síti internet, i když jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím služeb Poskytovatele.

2.4 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti internet poskytnutého v rámci Služby, způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla.

3. Služby s přímým připojením k internetu

3.1 Přístup k síti internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.

3.2 Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:

- návrh a přidělení registrovaného nebo privátního IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;
- možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;
- asistence při registraci jména domény druhé úrovně;
- poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;
- poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.

3.3 Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

3.4 V případě ukončení Smlouvy/Specifikace je Účastník povinen uhradit demontážní

(pronajaté Koncové zařízení) případně deaktivací poplatek (vlastní Koncové zařízení).

3.5 Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu jsou definovány v dokumentu změny poskytovatele služby přístupu k internetu a jsou k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

4. Hostigové služby

4.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníka data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkovi dat a zařízení k síti internet.

4.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

5. Další služby s přidanou hodnotou

5.1 Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

5.2 Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v Popisu Služby.

Hlasové (telefonní) služby v pevné síti

6. Obecné podmínky hlasových (telefonních) služeb v pevné síti.

6.1 Hlasové (telefonní) služby umožňují Účastníkovi uskutečňovat odchozí volání a případně přijímat příchozí volání.

6.2 Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorum a informační služby uvedené v Ceníku Služby.

6.3 Hlasové služby v pevné síti jsou poskytovány prostřednictvím technologie „Voice over IP“.

6.4 Podmínky přenositelnosti telefonních čísel jsou definovány v dokumentu Podmínky hlasových služeb přenositelnosti telefonních čísel a jsou k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

Hlasové (telefonní) služby v mobilní síti

7. Obecné podmínky hlasových (telefonních) služeb v mobilní síti.

7.1 Hlasové (telefonní) služby umožňují Účastníkovi uskutečňovat odchozí volání a případně přijímat příchozí volání.

7.2 Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorum a informační služby uvedené v Ceníku Služby.

7.3 SIM karta je po celou dobu trvání Smlouvy/Specifikace vlastnictvím Poskytovatele, Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data na SIM kartě uložená Účastníkem.

7.4 Za den předání Služby do užívání je považován den aktivace SIM karty Poskytovatelem.

7.5 Doba trvání Smlouvy/Specifikace na dobu určitou se počítá ode dne aktivace SIM karty Poskytovatelem.

7.6 Podmínky přenositelnosti telefonních čísel jsou definovány v dokumentu Podmínky hlasových služeb přenositelnosti telefonních čísel a jsou k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

8. Práva a povinnosti Účastníka

8.1 Účastník je povinen zajistit, aby koncová zařízení, která užívá, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a technickými normami, aby byla schválena pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svých koncových zařízení.

8.2 Účastník nesmí uskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.

8.3 Účastník je povinen zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, odcizením nebo ztrátou.

8.4 Účastník je povinen užívat Hlasové Služby v mobilní síti pouze prostřednictvím SIM karty, kterou obdržel od Poskytovatele. Účastník není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či v jiných zařízeních Poskytovatele a ani je kopírovat.

8.5 Účastník je povinen po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby. Za přijetí takového opatření je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi poplatek dle platného ceníku Služeb. Totéž platí i 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 jejich Cenu i v případě jejich zneužití.

8.6 V případě poškození SIM karty je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude Poskytovatelem vyměněna. Poskytovatel je oprávněn za výměnu SIM karty Účastníkovi vyúčtovat poplatek dle platného Ceníku Služby.

8.7 Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN a PUK kódů před zneužitím. V případě, že se s PUK kódy seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude Poskytovatelem vyměněna. Poskytovatel je oprávněn za výměnu SIM karty Účastníkovi vyúčtovat poplatek dle platného Ceníku Služby.

8.8 Účastník je povinen seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby s veškerými Smluvními dokumenty. Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.

8.9 V rámci Smluvních dokumentů je Účastník dále mimo jiné oprávněn využívat základní službu SMS k poskytnutí peněžitého daru odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen služba DMS). Využitím služby DMS vzniká Účastníkovi závazek uhradit, v souladu s Podmínkami, částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, a to z titulu darovací smlouvy uzavřené takto mezi Účastníkem a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a alfanumerickým kódem dané služby DMS.

9. Práva a povinnosti Poskytovatele

9.1 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti prostřednictvím dalších dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

9.2 Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na audiotextová čísla a SMS služby třetích stran.

9.3 V případě, že na SIM kartě dojde k neobvyklému vysokému provozu nebo k neobvyklým provozu (např. hovoru do exotických destinací nebo na audiotextová čísla a v minulosti v takovém množství k takovému hovoru nedocházelo), je Poskytovatel oprávněn, ne však povinen, Účastníkovi přerušit poskytování Služby. Poskytovatel je povinen o tomto informovat zákaznika vhodným způsobem. Poskytovatel je oprávněn před opětovným aktivováním Služby požadovat po Účastníkovi Jistotu, pokud takovouto Jistotu Účastník nesložil, je Poskytovatel oprávněn odmítnout reaktivaci Služby.

9.4 Poskytovatel je oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování Služeb i v následujících případech:

(a) Účastník užívá koncové zařízení, které je v rozporu s ustanoveními bodu 8.1 zvláštní části Podmínek.

(b) Účastník užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit ostatní Účastníky, provoz sítě nebo její části či může negativně ovlivnit dostupnost Služeb pro ostatní Účastníky (zejména uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům, apod.)

(c) Nastanou závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Mobilní sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení.

(d) V případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, ohrožení bezpečnosti státu.

(e) Na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

(f) Dále dle ostatních ustanovení Podmínek a Smluvních dokumentů.

9.5 Omezení či přerušování poskytování Služeb dle bodu 9.4 zvláštní části Podmínek se nepovažuje za závalu na straně Poskytovatele.

9.6 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat cenu Služby zpětně i u čerpání Služby, které nesouvisí s příslušným zúčtovacím obdobím, kdy Poskytovatelem nebylo čerpání známo (roamingové hovory, roamingové datové služby, atd.) v příslušném zúčtovacím období, ne však později než za 12 měsíců.

10. Odpovědnost za škodu

10.1 Poskytovatel neodpovídá 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.

10.2 Poskytovatel Účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran. Poskytovatel nese odpovědnost za vady Služeb třetích osob a Účastník je oprávněn uplatnit nárok z vad nebo nedodání Služeb třetích osob výhradně přímo u Poskytovatele takové služby.

11. Údržba sítě, pokrytí signálem

11.1 Poskytovatel či jeho dodavatelé jsou oprávněni provádět technické úpravy a údržbu sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb. O tomto opatření bude Poskytovatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat Účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto Účastníky předem zjistit.

11.2 Oblasti pokryté rádiovým signálem pro poskytování služeb prostřednictvím Mobilní sítě jsou graficky znázorněny v orientačním, pravidelně aktualizovaném mapě na aktuálních www stránkách Poskytovatele. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Poskytovatele. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo Účastníka odstoupit od Účastnické smlouvy.

Služby rozhlasového a televizního vysílání

12. Obecné podmínky služeb rozhlasového a televizního vysílání

12.1 Služby rozhlasového a televizního vysílání (dále pouze SRTV) umožňují Účastníkovi příjem a využití SRTV a dalších s tím spojených služeb prostřednictvím Sítě Poskytovatele.

12.2 Poskytovatelem SRTV je taková společnost, která je uvedena v konkrétní Specifikaci Služby a splňuje zákonná kritéria pro provozování SRTV služeb, dále pouze „Poskytovatel SRTV“, který poskytuje

- služby SRTV prostřednictvím Poskytovatele.
- 12.3 Poskytovatel SRTV je nositelem práv a licenci od jednotlivých subjektů pro šíření SRTV obsahu. Poskytovatel je oprávněn podepisovat za Poskytovatele SRTV Smlouvu, vybírat veškeré poplatky za SRTV a předávat část poplatků Poskytovateli SRTV a komunikovat s Účastníkem v zastoupení Poskytovatele SRTV ohledně práv a povinností vzniklých na základě Smlouvy.
- 12.4 Poskytovatel SRTV je oprávněn jednostranně měnit programovou nabídku SRTV. Účastník bere na vědomí, že programová skladba může být měněna nezávisle na vůli Účastníka i Poskytovatele.
- 12.5 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel a Poskytovatel SRTV neodpovídají za funkčnost ani provozuschopnost připojení Koncového zařízení Účastníka ke koncovému bodu včetně doplňkových zařízení umístěných za Koncovým bodem. Poskytovatel a Poskytovatel SRTV odpovídají pouze za nefunkčnost Služby jimi zapříčiněnou.
- 12.6 SRTV je poskytováno prostřednictvím technologie IPTV.
- 13. Práva a povinnosti Účastníka**
- 13.1 Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných předpisů a smluvních ujednání s Poskytovatelem a Poskytovatelem SRTV.
- 13.2 Účastník se zavazuje užívat SRTV výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a Poskytovatele SRTV nesmí Účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to ani zdarma, ani za úplatu. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a Poskytovatele SRTV nesmí Účastník SRTV provozovat veřejně ani na veřejném prostranství. Porušení těchto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník nese plnou odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžité odstoupení od Smlouvy/Specifikace ze strany Poskytovatele a Poskytovatele SRTV.
- 13.3 Účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím Sítě Poskytovatele Služby nabízené dalšími poskytovateli (dále jen „Další poskytovatel“ a „Služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele. Cenu Služby třetích osob vyznačí Poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání Služby třetích osob Účastníkovi řádně a včas nezbavuje Účastníka povinnosti uhradit její cenu Poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Služeb třetích osob a Účastník je oprávněn uplatnit nároky z vad nebo nedodání Služeb třetích osob výhradně u Dalšího Poskytovatele takové služby.
- 13.4 Účastník se dále zavazuje:
- 13.4.1 Účastník je povinen neprodleně informovat o každé změně Služeb, kterou Účastník neinicioval, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele či Poskytovatele SRTV oznámena, tento bod se nevztahuje na přechodně zhoršené technické parametry Služby.
- 13.4.2 Nezasahovat do zařízení Sítě Poskytovatele, neměnit nastavení Koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, tento bod se netýká standardních uživatelských nastavení v rámci obecně přístupného menu Koncového zařízení;
- 13.4.3 Nepřipojovat ke Koncovému bodu více Koncových zařízení Účastníka, než kolik je jich uvedeno ve Specifikaci Služby;
- 13.4.4 Nepřipojovat ke Koncovému bodu, ani k Doplňkovému zařízení taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či Podmínkami.
- 13.4.5 Neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Účastník zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítě, systémů či služeb,
- pro které nemá předem zajištěné příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.
- 13.4.6 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele či třetích stran, popř. Koncových zařízení ostatních Účastníků.
- 13.5 Jakékoliv porušení povinností uvedených v bodech 13.1 až 13.4 včetně, nebo jakékoliv jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné Účastníkem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel a Poskytovatel SRTV jsou oprávněny okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění. Doloží-li Účastník Poskytovateli, že zjednal nápravu, Poskytovatel a Poskytovatel SRTV může obnovit poskytování Služeb Účastníkovi, a to zpravidla na Účastníkovu písemnou žádost a po zaplacení Reaktivacíního/Deaktivacíního poplatku dle Ceníku ostatních poplatků spjatých s poskytováním služeb elektronických komunikací.
- 13.6 V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v bodech 13.1 až 13.4 včetně jsou Poskytovatel nebo Poskytovatel SRTV oprávněny požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (deseti tisíc korun českých) za každé takové porušení a Účastník je povinen takovou smluvní pokutu Poskytovateli či Poskytovateli SRTV uhradit. Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele a Poskytovatele SRTV požadovat náhradu škody.

14. Cena, platební podmínky

- 14.1 Úhradou ceny za SRTV Poskytovateli není Účastník zbaven povinnosti hradit koncesionářské poplatky dle zákona 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích a o změně některých zákonů.