

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

společnosti IPVOX s.r.o., tř. Budovatelů 2531, Most („poskytovatel“)

vydané v souladu s:

§63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZEK“),  
§ 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v účinném znění,  
opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12

### Článek 1 - Definice působnosti a předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. **Obsah:** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky („ČR“) a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „Služba“ nebo „Služby“) společností IPVOX s.r.o., se sídlem Most, třída Budovatelů 2531, PSČ 434 01, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 35910, IČ 04192648, DIČ CZ04192648 (dále jen „Poskytovatel“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).
- 1.2. **Pevné sítě:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejných pevných (dále jen „Pevné sítě“) sítí elektronických komunikací Poskytovatele, případně smluvních operátorů či veřejně dostupné sítě Internet (dále souhrnně jako „Sítě“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu Služeb ovlivnit.
- 1.3. **Na co se nevztahují:** Tyto VP se nevztahují zejména na smluvní vztahy, které mohou být uzavřeny výhradně mezi provozovateli sítí elektronických komunikací (např. smlouva o propojení sítí dle §78 a násl. ZEK). Vztahují se ale na takové smluvní vztahy, ve kterých by tento subjekt vystupoval jako Účastník nebo Uživatel.
- 1.4. **Účastník a Uživatel:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu (dále jen „Účastník“). Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu Poskytovatele využívá (dále jen „Uživatel“). Navrhovatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy (dále jen „Navrhovatel“).
- 1.5. **Spotřebitel:** Spotřebitelem je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti.
- 1.6. **Ověřovací kód účastníka:** Kód který účastník připojuje k případné žádosti o přenos čísla (dále jen „OKU“).
- 1.7. **Smluvní podmínky:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu se Specifikacemi, Ceníky a Provozními podmínkami, které obsahují popis každé z poskytovaných Služeb a další práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka pro danou Službu, případně i úpravu odlišnou od těchto VP.
- 1.8. **Ceny:** Ceníky Poskytovatele (dále jen „Ceníky“) upravují zejména ceny za jednotlivé Služby, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být dále uvedena či doplněna nabídka druhů servisních služeb.

- 1.9. **Český telekomunikační úřad:** (dále jen „ČTÚ“).
- 1.10. **Reklamační řád:** dokument Poskytovatele, upravující práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele ve vztahu k Účastníkem uplatněné reklamaci, postupy jejího vyřizování apod. (nebyl-li dosud Reklamační řád vydán, řídí se ustanovením o reklamacích těchto VP).
- 1.11. **Internetové stránky:** Souhrn elektronického obsahu, obvykle, nikoli však výhradně, přístupný prostřednictvím protokolu HTTPS a adresy [www.ipvox.cz](http://www.ipvox.cz).
- 1.12. **Kontaktní centrum:** Místo, kde je Poskytovatelem poskytována zejména technická, ale obchodní a smluvní podpora k uzavřené Smlouvě. Způsoby, jak kontaktovat Kontaktní centrum jsou uvedeny na Internetové stránce.

## Článek 2 - Práva a povinnosti Poskytovatele

- 2.1. Poskytovatel se zejména zavazuje:
- 2.1.1. 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 žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit.
  - 2.1.2. Na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s VP a ostatními smluvními podmínkami.
  - 2.1.3. Udržovat svou Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami.
  - 2.1.4. Zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem.
  - 2.1.5. Poskytovat vedle Služeb i servisní služby a služby zákaznické podpory s poskytováním Služeb přímo související. Jedná se zejména o poskytování technické podpory Služeb. Podmínky poskytování této podpory jsou uvedeny na Internetových stránkách a kontaktní údaje Poskytovatele pro využití těchto služeb jsou dostupné Účastníkovi po přihlášení. Není-li ve VP, na Internetových stránkách nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna.
  - 2.1.6. Ceny za servisní služby a služby zákaznické podpory dle bodu 2.1.5 jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Internetových stránkách. Servisní služby jsou zdarma, pokud je jimi odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá výhradně Poskytovatel.
- 2.2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:
- 2.2.1. Změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Účastníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Účastníkovi oznámí bez zbytečného odkladu.
  - 2.2.2. Z provozních důvodů změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
  - 2.2.3. Stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).
  - 2.2.4. Požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v Smluvních podmínkách s ohledem na maximální možnou ochranu

Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka.

- 2.2.5. Ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Navrhovatele nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí.
- 2.2.6. Změnit účastnické číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. Poskytovatel může dále dle technických možností informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích.
- 2.2.7. Zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

### Článek 3 - Práva a povinnosti Účastníka

#### 3.1. Účastník je oprávněn zejména:

- 3.1.1. Řádně užívat Služeb Poskytovatele, které mu byly zřízeny.
- 3.1.2. Bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště Poskytovatele uvedené ve Smluvních podmínkách nebo na Internetových stránkách. Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy.
- 3.1.3. Obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VP.
- 3.1.4. Umožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli. Bude-li Účastník vyžadovat od Uživatele za užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Oprávněným držitelem číselných přidělů telefonních čísel, jejichž prostřednictvím jsou Služby podle těchto VP poskytovány, zůstává i v takovém případě Poskytovatel. Jiným subjektům je využívání uvedených čísel pro poskytování vlastních služeb elektronických komunikací zakázáno. Vydávání Služeb Poskytovatele za služby jiného subjektu je zakázáno. Poskytování služeb elektronických komunikací v Síti Poskytovatele jinými subjekty bez uzavřené smlouvy podle § 79 a násl. ZEK je zakázáno. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 3 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán. V případě porušení povinnosti získat souhlas Poskytovatele je Účastník povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly.
- 3.1.5. Požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací.

#### 3.2. Účastník se zavazuje zejména:

- 3.2.1. Po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů.
- 3.2.2. Neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat.
- 3.2.3. Užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití Služeb a jejich přístupových údajů v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků Poskytovatele nebo naopak, dále pak systematickým umožněním komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení.
- 3.2.4. Užívat Služeb pouze prostřednictvím takových telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení, která splňují technické požadavky pro provoz v ČR a která byla pro užití schválena Poskytovatelem (tzv. kompatibilní zařízení).
- 3.2.5. Užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě.
- 3.2.6. Řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména ustanovením „Článek 7 - Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce“, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů.
- 3.2.7. Poskytnout Poskytovateli na vyžádání podklady, popř. doklady podle příslušných Provozních podmínek k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky.
- 3.2.8. Nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí:
- a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv,
  - b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor Poskytovatele,
  - c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne Poskytovateli uspokojivé vysvětlení.
- 3.2.9. Seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby, se Smluvními podmínkami a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Účastník odpovídá za úkony této osoby při odběru Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

## Článek 4 - Uzavírání smluvního vztahu

- 4.1. Návrh na uzavření Smlouvy (dále jen „Návrh“) uplatňuje Navrhovatel na některém z formulářů pro registraci Služby nebo Specifikace služby, vydaných k tomuto účelu Poskytovatelem, které jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a dále pak u obchodních zástupců Poskytovatele.
- 4.2. V Návrhu uvede Navrhovatel následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
  - 4.2.1. Právnícká osoba uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
  - 4.2.2. Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
  - 4.2.3. Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
  - 4.2.4. Pokud je Navrhovatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
  - 4.2.5. Poskytovatel je oprávněn uváděné údaje ověřit, k tomuto účelu může Navrhovatele vyzvat k doložení až dvou identifikačních dokladů, z nichž jedním musí být občanský průkaz nebo cestovní pas; jehož číslo Navrhovatel uvedl v Návrhu. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií, případně též rodný list.
  - 4.2.6. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
  - 4.2.7. Poskytovatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé.
- 4.3. Návrh uplatňuje Navrhovatel písemnou formou, a to výhradně elektronicky na Internetových stránkách. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Navrhovatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou, která musí disponovat plnou mocí Navrhovatele.
- 4.4. Návrh na uzavření Smlouvy může být učiněn také telefonicky, prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Navrhovatel informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví VP nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Všechny tyto formy jsou považovány za platné.
- 4.5. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné a listinné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem nebo zaznamenávaným telefonickým hovorem, ve kterém Navrhovatel vysloví souhlas se záznamem telefonického rozhovoru. Tímto je ověřena totožnost Navrhovatele.
- 4.6. Vyslovením souhlasu Navrhovatele se záznamem telefonického hovoru Navrhovatel také souhlasí s jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Navrhovatel a Poskytovatel výslovně souhlasí.
- 4.7. Poskytovatel je oprávněn Návrh odmítnout, pokud Navrhovatel nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Navrhovatel:

- 4.7.1. úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- 4.7.2. uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- 4.7.3. neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- 4.7.4. nesložil u Poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
- 4.7.5. 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, na základě porušení povinností ve smyslu ustanovení § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- 4.7.6. odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem,
- 4.7.7. odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují Smluvním podmínkám,
- 4.7.8. Smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

Důvody odmítnutí Poskytovatel sdělí Navrhovateli, a to nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu. Složil-li Navrhovatel, jehož Návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude Navrhovateli ze strany Poskytovatele vrácena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

- 4.8. Pokud Navrhovatel splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP, Poskytovatel akceptuje Návrh a zajistí jeho potvrzení Navrhovateli, a to nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne převzetí. Ve stejné lhůtě Poskytovatel případně Navrhovateli sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušných Provozních podmínek možné zřídit.
- 4.9. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li těmito VP nebo jiným Smluvním dokumentem stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem akceptace Návrhu smlouvy Poskytovatelem.
- 4.10. Poskytovatel informuje Spotřebitele o blížícím se ukončení Smlouvy, která byla sjednána na dobu určitou a o možnostech jejího prodloužení nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy, a to způsobem podle bodu 16.5.

#### **Článek 5 - Zřízení, změna a zrušení Služby**

- 5.1. Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
  - 5.1.1. žádost o změnu identifikačních údajů podle bodu 4.2,
  - 5.1.2. žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 5.2. Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany Poskytovatele, zpravidla na prostřednictvím určeného formuláře na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 5.3. Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka podle bodu 4.2.
- 5.4. Žádost o změnu podle bodu 5.1.1 je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil Poskytovateli (např. ke změně obchodní

firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle bodu 7.22).

- 5.5. Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle bodu 5.1.2 se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má Poskytovatel právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 5.6. Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se ustanovení „Článek 4 - Uzavírání smluvního vztahu“.
- 5.7. Provozní podmínky mohou stanovit omezení nebo další požadavky na provádění změn nastavení jednotlivých Služeb; např. že změna nastavení Služby spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období.
- 5.8. Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby, a to v některém z následujících případů:
  - 5.8.1. Pokud Poskytovatel jednostranně změnil Smluvní podmínky podle odst. 17.5 kromě případů, kdy ke změně došlo na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ podle § 63 odst. 5 ZEK, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby bez sankce a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti Poskytovateli, resp. v případě telefonické výpovědi dnem identifikace Účastníka a sdělení žádosti o ukončení služeb.
  - 5.8.2. Pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá Poskytovateli Návrh na zřízení Služby týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu ustanovení „Článek 4 - Uzavírání smluvního vztahu“ schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí Poskytovatel obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň.
  - 5.8.3. Bez uvedení důvodu. v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby Poskytovateli.
- 5.9. Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby je možné podat písemně nebo telefonicky prostřednictvím určené linky Poskytovatele. Den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti Poskytovateli, který je rozhodný pro běh výpovědní lhůty.
- 5.10. Provozní podmínky mohou pro žádosti o zřízení, změnu nastavení či zrušení jednotlivých Služeb stanovit dále zvláštní požadavky. Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, Poskytovatel schválí nebo odmítne žádost o změnu do jednoho měsíce od jejího doručení Poskytovateli. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.
- 5.11. Poskytovatel je oprávněn podmínit provedení změny Smlouvy podle bodu 5.1.2 složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. Poskytovatel je oprávněn omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle ustanovení „Článek 12 - Omezení nebo přerušení poskytování Služeb“, jakož i v průběhu výpovědní lhůty Smlouvy.

- 5.12. Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle bodu 5.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 5.13. Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva.
- 5.14. Poskytovatele je oprávněn k výpovědi Služby s výpovědní lhůtou po dobu jednoho měsíce zejména v následujících případech:
- 5.14.1. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď Poskytovatele platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
- 5.14.2. 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 majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.
- 5.14.3. Z důvodů uvedených v bodech 12.1.4 a 12.2.
- 5.14.4. Další poskytování dané Služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.
- 5.14.5. Bez uvedení důvodu.
- 5.15. Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodu 5.8 nebo bodu 5.14 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Bližší podmínky upravuje bod „Článek 10 - Přenesení telefonního čísla, zveřejnění v telefonním seznamu“.
- 5.16. Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku Poskytovatel předá v souladu s § 63 odst. 9 ZEK Spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy písemně způsobem podle bodu 16.5.

## Článek 6 - Ukončení Smlouvy

- 6.1. Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby zejména podle bodů 5.8, 5.9, 5.13 a 5.14.
- 6.2. Skutečnost, že došlo k ukončení Smlouvy, nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 6.3. Poskytovatel může umožnit, na základě vlastního zvážení, ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou mezi Účastníkem a Poskytovatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn vyžadovat úhradu smluvní pokuty ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo součtu minimálních

sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Tento bod neplatí pro Spotřebitele a Účastníky, kteří jsou podnikajícími fyzickými osobami jednajícími v souladu s bodem Článek 1 - .

6.4. Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit Poskytovateli.

### Článek 7 - **Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce**

- 7.1. Ceníky Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Internetových stránkách. Ceníky upravují i zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“), případně částky hrazené pravidelně, např. měsíčně (tzv. paušál).
- 7.2. Poskytovatel je po podání Návrhu oprávněn vyúčtovat Účastníkovi částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je Poskytovatel oprávněn zálohy či jistoty započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 7.20 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.
- 7.3. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby.
- 7.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu podle druhu Služby, a to bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. U předplacených služeb podle ustanovení „Článek 15 - Předplacené služby“ se vyúčtování vystavovat ani zasílat nemusí. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny.
- 7.5. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných ČTÚ.
- 7.6. Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany Poskytovatele odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Lhůta odeslání je do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Obvyklá délka zúčtovacího období je 28 - 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období; to platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.
- 7.7. V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 10. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období, je Účastník oprávněn požádat Poskytovatele o opis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. Lhůta k opakovanému zaslání činí 30 dní. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno 10. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období.
- 7.8. Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování

uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 14 kalendářních dnů ode dne jeho vystavení. Platbu je možno provést za podmínek stanovených Poskytovatelem některým ze způsobů:

- a) inkasem z bankovního účtu,
- b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele,
- c) platbu platební kartou prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.

- 7.9. Všechny způsoby platby dle bodu 7.8 jsou z pohledu ceny pro Účastníka identické.
- 7.10. V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je Poskytovatel oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit Poskytovateli současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.
- 7.11. Kdykoli před skončením zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou Poskytovateli nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má Poskytovatel důvodné podezření, že Účastník:
- a) zneužívá Služby nebo
  - b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
  - c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
  - d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 7.12. Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet Poskytovatele. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a Poskytovatele, k jejímuž uzavření je za Poskytovatele oprávněn pouze statutární orgán.
- 7.13. Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) nebo postoupit pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Jednání v rozporu s tímto bodem je neplatné.
- 7.14. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 7.15. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem. Po

marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

- 7.16. Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezproštuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 7.17. Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 7.18. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, sníží Poskytovatel cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Snížení ceny se vypočte tak, že za každých započatých 24 hodin, kdy nebyla Služba plně dostupná dle tohoto odstavce Poskytovatel sníží účtovanou částku o její alikvotní část dle celkového počtu dní daného měsíce nebo období, které je účtováno (tj. např. o 1/30). Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí Poskytovateli poruchu nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 7.19. Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 7.20. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:
- 7.20.1. na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
- 7.20.2. k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.
- 7.21. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Poskytovatel takovou platbu přiřadí k závazku účastníka, pokud Účastník řádně a dle požadavků Poskytovatele doloží údaje o platbě a požádá o přiřazení do 1 měsíce od připsání platby ve prospěch Poskytovatele. Za přiřazení platby může Poskytovatel účtovat poplatek dle Ceníku.
- 7.22. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.
- 7.23. Pokud VP nebo jiné Smluvní dokumenty zmiňují cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Účastník zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Účastník na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.
- 7.24. Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Účastníka i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Účastník nebo osoba blízká Účastníkovi nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Účastníka nebo překážky na straně Účastníka.

- 7.25. V případě, že ve Smlouvě, popř. v Ceníku, je sjednána za poskytování veřejné dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby, je tato splatná stejně jako ostatní Ceny (paušální poplatky). Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
- 7.26. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

## Článek 8 - Spotřebitelská ujednání

- 8.1. V případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Spotřebitel v souladu s bodem 5.16 právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení do Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Internetových stránkách. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Internetových stránkách.
- 8.2. Spotřebitel má právo na ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou s Poskytovatelem. Spotřebitel je v takovém případě a za podmínky, že došlo k takovému ukončení do tří měsíců od sjednání smlouvy, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné dvacetiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Spotřebitel je dále povinen Poskytovateli uhradit náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Pokud je smluvní pokuta pro tento případ sjednána, musí být sjednána přímo ve Smlouvě. Za Spotřebitele se nad rámec obecné definice v těchto VP pro tyto případy považuje i podnikající fyzická osoba.
- 8.3. V případě sporu týkajícího se poskytované Služby se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na ČTÚ (<http://www.ctu.cz/>). V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, (<http://www.coi.cz/>). Tímto není dotčeno právo Spotřebitele obrátit se se svým požadavkem také na obecný soud.

## Článek 9 - Shromažďování, ochrana a užití údajů o Účastnících

- 9.1. Poskytovatel vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků, Uživatelů a Navrhovatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb (dále jen „Údaje“).
- 9.2. Osobními a identifikačními údaji Subjektů údajů se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo nebo jiný identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od Subjektu údajů marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení.

- 9.3. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany Poskytovatele), zejména volající číslo (A-číslo), volané číslo (B-číslo), adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a bonusů a typovém chování atd.
- 9.4. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Subjektu údajů, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat a užívat údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany Sítí, poskytování Služeb a vyúčtování Služeb včetně Služeb třetích stran a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto VP jinak. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK Poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.
- 9.6. Poskytovatel je oprávněn předávat Údaje související s poskytováním Služby ostatním provozovatelům sítí a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Poskytovatel je dále oprávněn předávat Údaje osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání její zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb či na provozování a údržbě Sítí a systémů pro poskytování Služeb, případně osobám, které s Poskytovatelem tvoří obchodní skupinu.
- 9.7. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatele je oprávněn údaje sám nebo prostřednictvím osob uvedených v bodu 9.6 zpracovávat a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely Poskytovatele a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat lokalizační údaje pro výše uvedené účely po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje s výjimkou lokalizačních údajů pro výše uvedené účely po celou dobu platnosti Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi, nebo po dobu stanovenou těmito VP.
- 9.8. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení, a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.
- 9.9. Subjekt údajů souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů (včetně rodného čísla) Poskytovatelem poskytnutých v rámci Smlouvy Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Subjektu údajů bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Subjektu údajů získávány na základě Smlouvy. Subjekt údajů poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Období, pro které Subjekt údajů udělil svůj souhlas,

končí písemným odvoláním ze strany Účastníka na adrese sídla Poskytovatele. Pokud Subjekt údajů souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy na propagačních materiálech, nabídkách, referencích a Internetových stránkách, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Subjekt údajů v seznamu svých zákazníků uveřejněném na Internetových stránkách nebo v nabídkách Služeb či propagačních materiálech společnosti Poskytovatele. Pokud Subjekt údajů souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy do telefonního seznamu, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel poskytl v souladu s platnými a účinnými právními předpisy informace včetně osobních údajů třetí osobě poskytující tuto službu nebo třetí osobě zajišťující poskytnutí této služby. Tyto třetí osoby jsou uvedeny na Internetových stránkách. Část osobních údajů může Subjekt údajů po přihlášení do zákaznické části Internetových stránek prohlížet, kontrolovat a měnit. Svým podpisem Subjekt údajů stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Subjekt údajů změni nebo jsou nepřesné, je Subjekt údajů povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.

- 9.10. Subjekt údajů souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem Poskytovatele (v Kontaktním místě nebo u obchodních partnerů nebo prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací) může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 9.11. Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjekt údajů. Formu projevu vůle může stanovit Poskytovatel a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním údajů, platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.
- 9.12. Subjekt údajů má právo na informace o údajích, které Poskytovatel zpracovává. Subjekt údajů má právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjekt údajů nebo v rozporu se zákonem, má Subjekt údajů právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Subjekt údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo. Další práva Subjekt údajů a další informace ke zpracování údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 ZEK a na Internetových stránkách. Odstranění nebo oprava údajů budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem Poskytovatele.
- 9.13. Účastník je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 9.14. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li platné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Účastníkovi. Účastník je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 9.15. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníků, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a

Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Účastník před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Účastníka s výjimkou případů stanovených zákonem.

#### Článek 10 - Přenesení telefonního čísla, zveřejnění v telefonním seznamu

- 10.1. Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK s tím, že je oprávněn rovněž stanovit, které osobní údaje mají být v seznamu uvedeny. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Účastníka připojeno. Před poskytnutím souhlasu bude Účastník bezplatně informován o rozsahu předávaných údajů, o účelu účastnického seznamu a o dalších možnostech využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
- 10.2. Základními osobními údaji, které se v telefonním seznamu dle bodu 10.1 VP uveřejňují, jsou: jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Zejména u právnických osob jsou osobní údaje nahrazeny identifikačními údaji, kterými se rozumí: obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.
- 10.3. Účastník může nad rámec údajů uvedených v bodu 10.2 VP požádat i o uveřejnění dalších údajů Účastníka. Takové zveřejnění může být zpoplatněno.
- 10.4. Osobní a identifikační údaje o Účastnících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny. Neuveřejnění, oprava, ověření a odstraňování osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného Účastníka bezplatné.
- 10.5. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Účastníka připojeno v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 10.6. Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli. V případě, že má Účastník zájem o přenos telefonního čísla k Poskytovateli, je nezbytné, aby Účastník doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a přenos čísla k Poskytovateli obsahující:
  - 10.6.1. identifikační údaje účastníka,
  - 10.6.2. název podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
  - 10.6.3. telefonní číslo, o jehož přenesení žádá,
  - 10.6.4. OKU vydaný opouštěným poskytovatelem služby,
  - 10.6.5. den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 10.7. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka žádajícího dle bodu 10.6 ještě před tím, než začne zpracovávat žádost o přenesení čísla.
- 10.8. Poskytovatel v takovém případě dohodne s Účastníkem termín zahájení poskytování Služeb na přenášeném telefonním čísle.

- 10.9. Lhůta pro přenesení telefonního čísla podle bodu 10.8 VP, včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího Poskytovatele, činí 2 (dva) pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém Účastník učiní všechny úkony popsané v bodu 10.6 VP. Za přenesení telefonního čísla odpovídá přejímající Poskytovatel.
- 10.10. Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému poskytovateli a to v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK. Výpovědní lhůta dle bodu 5.8.3 se v takovém případě zkracuje na 2 pracovní dny od lhůty kdy je Poskytovatel novým přejímajícím poskytovatelem vyzoomněn o žádosti o přenos čísla.
- 10.11. Přenesení telefonního čísla je zdarma.
- 10.12. Pokud přenosem telefonního čísla dojde k ukončení Služby před uplynutím doby, na kterou byla Služba, resp. Smlouva ujednána, použije se zejména bod 7.23 s přihlédnutím ke specifické ochraně Spotřebitele dle těchto VP.
- 10.13. Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle VP provést, jestliže:
- 10.13.1. to není možné z technických důvodů,
  - 10.13.2. žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve,
  - 10.13.3. tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
- 10.14. U existujících smluvních vztahů poskytovatel zpřístupní OKU pomocí zákaznické části Internetových stránek. U nově vzniklých smluvních vztahů zpřístupní OKU také v Smlouvě.
- 10.15. Přenositelnost telefonních čísel se dále řídí ZEK a opatřením ČTÚ obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12.

## Článek 11 - Reklamace

- 11.1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na rozsah, kvalitu Služby a vyúčtování ceny.
- 11.2. Reklamace může být podána pouze písemně a to buď v listinné podobě na adresu sídla Poskytovatele nebo v podobě elektronické emailem na adresu uvedenou na Internetové stránce, případně též zaslána do datové schránky Poskytovatele. V případě podání reklamace emailem se za datum doručení považuje čas, kdy Poskytovatel potvrdil Účastníkovi přijetí zprávy.
- 11.3. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. K vydání rozhodnutí o odložení povinnosti úhrady v případě podání reklamace je oprávněný ČTÚ a to na žádost Účastníka.
- 11.4. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 11.5. Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy uplatnění reklamace dle bodu 11.2. V takovém případě bude reklamace Poskytovatelem přijata po řádné identifikaci Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 11.6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je

Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení prokazatelným způsobem.

- 11.7. Pokud Účastník nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ.
- 11.8. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany Poskytovatele.
- 11.9. Více informací o právech Účastníka v souvislosti s uplatněním reklamace je možné nalézt v § 64 ZEK.

## Článek 12 - Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

- 12.1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
  - 12.1.1. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení, a to v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - 12.1.2. v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
  - 12.1.3. v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
  - 12.1.4. je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb,
  - 12.1.5. Účastník překročil finanční limit stanovený podle bodu 2.2.3.
- 12.2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
  - 12.2.1. porušuje Smluvní podmínky,
  - 12.2.2. užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v ustanovení „Článek 1 - Definice působnosti a předmět Všeobecných podmínek“,
  - 12.2.3. je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
  - 12.2.4. používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
  - 12.2.5. odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,
  - 12.2.6. nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi Poskytovatele nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

- 12.3. Poskytovatel je povinen oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle bodů 12.1.1, 12.1.2 a 12.1.3.
- 12.4. Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 12.5. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 12.6. Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle bodu 7.14.

### Článek 13 - Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 13.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
- 13.1.1. omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
  - 13.1.2. překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
  - 13.1.3. změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
  - 13.1.4. ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím.
- 13.2. V ostatních případech neuvedených v odst. 13.1 za škodu Poskytovatel odpovídá do výše pravidelného měsíčního paušálu za danou Službu v každém jednotlivém případě. V případě, že bude mít Účastník nárok na vrácení peněz či náhradu škody, bude mu příslušející částka vrácena převodem na bankovní účet, vedený v České Republice a to ve lhůtě do 20 kalendářních dnů od uznání takového nároku.
- 13.3. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
- 13.3.1. porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatелеm (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
  - 13.3.2. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
  - 13.3.3. neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
  - 13.3.4. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
  - 13.3.5. poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám,
  - 13.3.6. zneužití Služby, přístupových údajů, kódů a hesel nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu MAC koncového zařízení.

- 13.4. Dojde-li dle bodu 13.3 ke vzniku škody, je Poskytovatel oprávněn jí v plné výši uplatnit u Účastníka a to bez ohledu, kdo uvedenou škodu způsobil. Účastník takto uplatněnou škodu uhradí a to ve lhůtě do 20 kalendářních dnů od uplatnění náhrady škody ze strany Poskytovatele. Výše případné škody dle tohoto bodu není omezena ani výší předplaceného kreditu u předplacených služeb.
- 13.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

#### Článek 14 - Právo a soudní příslušnost

- 14.1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.
- 14.2. Ve sporech mezi Poskytovatelem a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla Poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.
- 14.3. Spotřebitel může uplatnit navíc práva v souladu s bodem Článek 1 - .

#### Článek 15 - Předplacené služby

- 15.1. Předplacenou Službou se rozumí Služba poskytovaná jen do vyčerpání hodnoty (dále jen „Kredit“) předplacené pro danou Službu Účastníkem. V okamžiku předplacení představuje Kredit hodnotu služeb Poskytovatele, které je Účastník po dobu platnosti Kreditu oprávněn čerpat. Účastník i Poskytovatel berou na vědomí, že prvním přihlášením ke Službě, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Předplacenou Službu, je řádně uzavřena Smlouva. Účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat Smluvní podmínky Poskytovatele včetně jejich nedílných součástí, jako jsou VP, Provozní podmínky a aktuální Ceník a případné další Smluvní dokumenty.
- 15.2. Ustanovení „Článek 15 - Předplacené služby“ se použijí výhradně na Předplacené Služby s tím, že pro účely Předplacených služeb se Účastníkem rozumí i Uživatel. Na Předplacené služby se dále užijí přiměřeně i ostatní ustanovení VP. Pokud ostatní ustanovení VP nebo Ceníků a Specifikací služeb upravují povinnost k úhradě cen či dalších částek Poskytovateli, resp. k jejich vrácení Účastníkovi, znamená to ve vztahu k Předplaceným službám snížení, resp. navýšení (dobití) Kreditu.
- 15.3. V případě Předplacených Služeb se Smlouva uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců. Pokud Účastník v období po sobě jdoucích 12 měsíců dobije Kredit částkou určenou v Ceníku, dojde k prodloužení smlouvy na dobu dalších 12 měsíců a to od toho dne dobití kreditu, kdy byla tato podmínka splněna. Pokud k takovému dobití nedojde, smlouva se v souladu se ZEK změní na smlouvu na dobu neurčitou a Poskytovatel má právo tuto smlouvu v souladu s VP vypovědět jednostranným oznámením. Dobití služby, které prodlužuje smlouvu se považuje za prokazatelný souhlas k prodloužení smlouvy podle §63 odst. 10 ZEK.
- 15.4. V Provozních podmínkách nebo v Ceníku může být doba platnosti Smlouvy a podmínky jejího prodloužení stanoveny odlišně.

- 15.5. Doba platnosti Kreditu činí 1 měsíc od navýšení (dobití) Kreditu způsobem stanoveným Poskytovatelem, není-li v aktuálním Ceníku, nebo v Provozních podmínkách pro příslušnou hodnotu Kreditu stanovena doba jiná. Uplynutím stanovené doby platnosti kreditu se zbývající Kredit považuje za vyčerpaný a Poskytovatel nevyplácí v takovém případě jakoukoli náhradu.
- 15.6. Poskytovatel je oprávněn bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Předplacených Služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odesílání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému Poskytovatele.
- 15.7. Poskytovatel má právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy byla Služba Účastníkem využita. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu nedobije, má Poskytovatel právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby. Vzhledem ke specifické povaze úhrady ceny poskytnutých Předplacených služeb Poskytovatel nevystavuje Účastníkovi pravidelné ani jednorázové vyúčtování. Daňový doklad bude Účastníkovi vystaven pouze při nákupu Kreditu přímo od Poskytovatele.
- 15.8. V případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobití Kreditu před uplynutím výše uvedené doby, může mu Poskytovatel přerušit, omezit, případně ukončit poskytování Předplacených služeb. Ukončením nebo omezením aktivního využití Předplacených Služeb je ukončena i Smlouva.

#### Článek 16 - Doručování zpráv

- 16.1. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu, na telefonní číslo nebo emailovou adresu.
- 16.2. Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- 16.2.1. předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- 16.2.2. dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná,
- 16.2.3. doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému Poskytovatele za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo,
- 16.3. Zprávy dodávané od Poskytovatele podle odst. 16.2.2 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření Smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
- 16.4. Potvrzení o hlasovém volání, zaslání zprávy SMS, odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem je zaznamenáno v systému Poskytovatele. Pokud dochází k zaslání zpráv

e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení.

- 16.5. Pokud ZEK vyžaduje zaslání informace účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, rozumí se podle těchto VP tímto způsobem zejména doručení dokumentu nebo oznámení emailem podle bodu 7.6 nebo v případě, že jsou vyúčtování zasílána pomocí Internetových stránek, umístění tohoto dokumentu nebo oznámení do zákaznické části Internetových stránek.

## Článek 17 - Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1. Tyto VP nahrazují v plném rozsahu předchozí Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.
- 17.2. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi Poskytovatelem a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu ustanovení „Článek 4 - Uzavírání smluvního vztahu“ a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle ustanovení „Článek 4 - Uzavírání smluvního vztahu“ na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. Poskytovatel je oprávněn od Účastníka požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součásti Smlouvy se považují i cenové plány a obdobné dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.
- 17.3. V případě, že Účastník zřídil více Služeb (netýká se Předplacených Služeb), tvoří všechny Služby součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu ustanovení „Článek 5 - Zřízení, změna a zrušení Služby“.
- 17.4. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.5. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen o takových změnách informovat Účastníka a také uveřejnit příslušné informace v každé své provozovně a na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.
- 17.6. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o jeho právu na ukončení Smlouvy ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem podle bodu 16.5. Právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZEK.
- 17.7. Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Poskytovatele, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele nebo příslušného roamingového operátora.
- 17.8. V případě, že by se dostaly dokumenty tvořící Smluvní podmínky do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
- 17.8.1. Smlouva (může být uzavřena písemně i elektronicky)
  - 17.8.2. Ceníky
  - 17.8.3. Provozní podmínky

17.8.4. Specifikace

17.8.5. VP

17.9. Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

17.10. Tyto VP nabývají účinnosti dne 01.04.2020.

V Mostě dne 28.02.2020

statutární orgán  
IPVOX s.r.o.