

# nejrychlejší internet

## www.bezdrat.net

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. dále jen „Všeobecné podmínky“**

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Společnost FORTECH, spol. s r.o. je oprávněna poskytovat veřejně dostupnou službu zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi společností FORTECH, spol. s r.o. jako Poskytovatelem a účastníkem.

### 2. Definice pojmů

2.1. Ceník služeb je dokument určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2. Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.

2.3. Zákaznické centrum je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb. Adresa Zákaznického centra je FORTECH, spol. s r.o., Ropkova 51, 570 01 Litomyšl.

2.4. 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 o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo požadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona (§15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění). Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednatel operátor Zákaznického centra ve službě.

2.5. Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci elektronického zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

2.6. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.7. Poskytovatel je společnost FORTECH, spol. s r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v sou-

ladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).

2.8. Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.9. Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.10. Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení, zrušení služby nebo technickou změnu služby.

2.11. Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.

2.12. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám, a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.13. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.14. Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu a splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

2.15. Síť elektronických komunikací je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

2.16. Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

### 3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním rádem České republiky a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

3.3. Smlouva musí být uzavřena písemně.

### 4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

4.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník služeb.

4.1.3. omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.

4.2. Poskytovatel je povinen:

4.2.1. zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se Smlouvou každému, kdo o tuto službu požádá, je-li to technicky možné a lze – li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat.

4.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním

Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb,

4.2.3. písemně oznámit podstatné změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, které pro účastníka představuje jejich zhoršení, předem účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn.

4.2.4. informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeniích, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

4.2.5. udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě.

4.2.6. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací.

4.3. Účastník je oprávněn:

4.3.1. užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.

4.3.2. požádat o změnu Smlouvy.

4.3.3. obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum.

4.3.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

4.4. Účastník je povinen:

4.4.1. užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými písemnými návody a pokyny Poskytovatele.

4.4.2. řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí služby.

4.4.3. nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení,

4.4.4. zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Posky-

tovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.

4.4.5 zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení (dále jen „Souhlas“). Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. 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 nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností účastníka.

4.4.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele.

4.4.7 písemně informovat Poskytovatele (Zákaznické centrum) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li účastník právníkou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li účastník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen písemně oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

4.4.8 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování služby.

4.4.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá-li předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

4.4.10 zajistit v lokalitě 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 zařízení Poskytovatele, a to po celou dobu trvání Smlouvy
- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby,
- předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
- zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou,
- zajistit, aby po celou dobu poskytování služby bylo zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hra-

dit účastník,

- učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti,

- učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele, přičemž účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele umístěná v místě účastníka nebo v jiných prostorách určených účastníkem,

4.4.11 vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovými Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele.

4.4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby.

4.4.13 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

4.4.14 neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

4.4.15 Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí účastník respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).

4.4.16 Účastník a uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelům uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

4.4.17 Poskytovatel umožní účastníkovi přístup do své počítačové sítě, a jejím prostřednictvím i do sítě Internet.

4.4.18 Účastník, kterému jsou služby poskytovány, si obstará nezbytné hardwarové a softwarové vybavení nutné k přístupu do sítě Poskytovatele na své náklady. Případná dodávka hardware a software za tímto účelem může být mezi účastníkem a Poskytovatelem sjednána zvláštní smlouvou za zvláštní úhradu.

4.4.19 Uživatel nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice.

## 5. Cena služeb a platební podmínky

Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zák. č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách <http://www.bezdrat.net>, přičemž veškeré uvedené ceny jsou bez DPH. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.

Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak), základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.

Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

Pokud cena za provedenou telekomunikační službu bez DPH za příslušný kalendářní měsíc přesáhne 1.000,- Kč, bude v zákonem stanovené lhůtě v následujícím měsíci vystaven daňový doklad za provedené telekomunikační služby v příslušném měsíci. Pokud cena za provedenou telekomunikační službu bez DPH za příslušný kalendářní měsíc nepřesáhne 1.000,- Kč, nebude za tento měsíc v následujícím měsíci vystaven daňový doklad za provedené telekomu-

nikací služby, přičemž daňový doklad za toto období bude vystaven až v měsíci následujícím po dalším kalendářním měsíci, ve kterém součet doposud nevyfakturovaných cen za provedené telekomunikační služby přesáhne v úhrnu částku 1.000,- Kč. V takovém případě bude za den uskutečnění zdanitelného plnění považován poslední den fakturačního období. Pokud si účastník požádal na webových stránkách Poskytovatele o zaslání vyúčtování na papíře nebo účastník nesdělil Poskytovateli svoji emailovou adresu pro zaslání vyúčtování elektronicky, nebo sdělená emailová adresa účastníka není funkční, hradí účastník náklady spojené se zasláním vyúčtování účastníkovi dle platného ceníku.

Dojde-li ke zvýšení nákladů spojených s poskytováním služby, má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby.

Žádost o podrobné vyúčtování služeb musí být účastníkem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.

Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, emailem, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem.

V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do data splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodloužení. Poskytovatel umožní hradit účastníkům zálohové platby za služby též prostřednictvím SIPO. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodloužení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo vyúčtování-daňového dokladu jako variabilní symbol.

Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli 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 však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upozornění a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. Za jakoukoliv písemnost Poskytovatele nebo advokáta zplnomocněného Poskytovatelem odeslanou účastníkovi v souvislosti s upomínáním o úhradu dlužné částky a vymáháním této částky, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady ve výši poštovního účtovaného Poskytovateli nebo

advokátovi zplnomocněnému Poskytovatelem Českou poštou, s.p.. Za sestavení a odeslání upomínky o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného paušální náklady ve výši 100,- Kč. Pokud sestaví a podepíše upomínku o zaplacení dlužné částky advokát zplnomocněný Poskytovatelem, zavazuje se účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného i paušální náklady ve výši 300,- Kč.

Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu k uhrazení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo její část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli neprodleně vrácena účastníkovi. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,2% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit bez zbytečného odkladu. Právo Poskytovatele, domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením Poskytovatele.

## 6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště hlášení poruch. Kontakt je specifikován ve Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby účastník, nebo pokud se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly. Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození účastnické linky.

## 7. Reklamační a kompenzační

7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb v souladu s Reklamačním řádem. Reklamační se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamační bude reklamační zaslána na adresu sídla Poskytovatele, FORTECH spol. s r.o., Ropkova 51, 570 01 Litomyšl, v případě reklamační zasílané elektronickou poštou bude reklamační zaslána na adresu: reklama-ce@fortech.cz. Reklamační je možné učinit i jinou než písemnou formou.

7.2 Podání reklamační nemá odkladný účinek. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele, rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

7.3 Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje:

7.3.1 identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamační.

7.3.2 předmět reklamační, přesný popis.

7.3.3 podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamační písemnou formu.

7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamační stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamační.

7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování následujícím po kladném vyřízení reklamační nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

7.6 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamační, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb, vyrozumět písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamační.

7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamační.

7.8 V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou účastníkovi za nequalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

7.10 Poskytovatel nepřijme reklamační zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.

7.11 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Pokud je závadou na systému či síti Poskytovatele znemožněno účastníkovi užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má účastník právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud by byla závadou na systému Poskytovatele služba nedostupná více než deset dní v jednom měsíci, vrátí se měsíční poplatek účastníkovi v plné výši.

7.12 Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

## 8. Omezení poskytování služby

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, provádění údržby nebo opravy výpočetního systému Poskytovatele

8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.)

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, popř. pokud jednání či opomenutí účastníka či uživatele ovlivní nebo bude způsobit ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě Poskytovatele

8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle těchto Všeobecných podmínek.

8.2 V případě nezaplacení služeb v termínu splat-

nosti si Poskytovatel vyhrazuje právo přerušit nebo omezit poskytování služeb do doby úhrady dlužné částky. I po přerušeni nebo omezení poskytování služeb je účastník povinen hradit v plné výši Poskytovateli ceny za služby v plné sjednané výši, přičemž v případě sjednaného tarifu je účastník povinen hradit Poskytovateli po přerušeni nebo omezení poskytování služeb sjednaný tarif v plné výši až do data ukončení Smlouvy.

8.3 Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.

## 9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

9.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.

9.2 Účastník je oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou účastník požaduje, datum a podpis účastníka.

9.3 Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně v Zákaznickém centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele.

Žádost o změnu tarifu může účastník podat osobně, telefonicky, písemně, elektronickou poštou, nebo vyplněním příslušného formuláře na internetových stránkách Poskytovatele, přičemž tuto žádost o změnu Poskytovatel účastníkovi může odsouhlasit osobně, telefonicky, písemně nebo elektronickou poštou. Ke změně tarifu dochází sjednaným dnem, nebo v případě nesjednaní konkrétního dne prvním dnem měsíce následujícího po sjednání změny tarifu. Dohadem o uzavření dohody o změně tarifu může být při neexistenci záznamu komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem neuplatnění písemné Reklamační účastníkem ve lhůtě do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu zahrnující období po provedení změny tarifu a zohledňující změnu tarifu.

9.4 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka dohodnutým způsobem nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.

9.5 Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení účastníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě.

9.6 Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

9.7 Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

9.7.1 do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka nebo pokud jsou ceny, uvedené v změněném Ceníku služby zvýšeny v neprospěch účastníka; výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího od doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecné závazné právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také ne-

náleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení Všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna Všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka.

9.7.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.

9.8 Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 9.7.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvy na dobu určitou a služby, které jsou předmětem Smluv na dobu určitou, a to po dobu řádného smluvního období.

9.9 Výpovědi Smlouvy není dotčena ani povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

9.10 Poskyvatel může od Smlouvy odstoupit nebo od jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:

9.10.1 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

9.10.2 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.

9.10.3 v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou.

9.10.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

9.10.5 v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele.

9.11 Poskyvatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu s výpovědní lhůtou v délce jednoho měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

9.12 Výpověď smlouvy nebo oznámení o odstoupení se považují za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítné převzít, zásilka se vrátí jako nevyzvednutá či nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

9.13 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

9.14 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případně práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby Poskytovatelem dle bodu 9.10 těchto Všeobecných podmínek.

9.15 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

9.16 V případech, kdy je ohroženo nebo přerušeno nepřetržitě poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je Úřad oprávněn rozhodnout o opatřeních nezbytných k udržení nebo obnově tohoto poskytování.

9.17 Poskyvatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana

přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, na její majetek bude prohlášen konkurs nebo návrh na prohlášení konkursu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení, nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa. Poskyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na účastníka uvalena nucená správa.

## 10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

10.1 Poskyvatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.

10.2 Poskyvatel neodpovídá za:

10.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části

10.2.2 škodu, která vznikne zaviněním uživatele

10.2.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona

10.2.4 ušlý zisk,

10.2.5 jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

10.3 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskyvatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

10.4 Škodu dle bodu 10.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskyvatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 20 000,- Kč. Částku vyčíslovací škodu použije Poskyvatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskyvatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníže nou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10.5 Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona.

10.6 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

10.7 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby.

10.8 Jakmile účastník uzná nebo Poskyvatel prokáže škodu dle 10.5, 10.6 a 10.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

## 11. Ochrana osobních dat o účastnících

11.1 Poskyvatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb. Poskyvatel je oprávněn, v zájmu zkvalitňování svých služeb a v zájmu odstranění nejjasností ohledně vzájemných práv účastníka a Poskytovatele zejména v souvislosti se změнами

a ukončováním Smlouvy, nahrávat na záznamové zařízení veškerou telefonickou komunikaci mezi Poskytovatelem a účastníkem, a tuto telefonickou komunikaci spolu se všemi ostatními formami vzájemné komunikace je Poskyvatel oprávněn uchovávat pro potřeby další komunikace a pro potřeby řízení před Českým telekomunikačním úřadem a soudy. Veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a účastníkem je Poskyvatel oprávněn v řízení před Českým telekomunikačním úřadem a soudy použít.

11.2 Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2002 Sb. o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytnuté na síti internet.

11.3 Poskyvatel je oprávněn zpracovávat provozní údaje pro vyúčtování ceny za službu poskytnutou účastníkovi za přístup. Toto zpracování je možné pouze do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny právně napadeno nebo úhrada vymáhána.

11.4 Poskyvatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační síť, a Poskytovatelům poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství, a které souvisí s poskytováním služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.

11.5 Poskyvatel může předávat jiným provozovatelům sítě elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek pokud slouží k identifikaci či k prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

11.6 Poskyvatel smí zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní a marketingové účely pouze s písemným souhlasem účastníka.

## 12. Územní vymezení poskytované služby

12.1 Služba je poskytována na části území České republiky, na kterou se vztahuje oprávnění k poskytování služby Poskytovatele.

## 13. Jiná odpovědnost

13.1 Poskyvatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.

13.2 Poskyvatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

## 14. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

14.1 Nedojde-li k dohodě obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.

14.2 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.

## 15. Doručování písemností

15.1 Poskyvatel doručí písemnosti na adresu účastníka naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence, a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

15.2 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

15.3 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou,

musí být podepsána účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka, a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává, a čeho se výpověď týká [takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby], jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

## 16. Poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb

16.1. Pro účely tohoto článku 16. Všeobecných podmínek se vymezují následující definice pojmů:

„**Smlouva**“ je smlouva o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb

„**Den zřízení Služby**“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkem dostupná.

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

„**Internetové stránky**“ jsou veřejné webové stránky poskytovatele s internetovou adresou <http://www.bezdrat.net> dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré internetové stránky provozované Poskytovatelem a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Poskytovatel vlastním jménem a na vlastní internetové adrese [internetovém doménovém jméně].

„**Jednotný telefonní seznam**“ (shodně „JTS“) je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

„**Objednávka**“ je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné. 3.21. „Poskytovatel univerzální služby“ je subjekt poskytující univerzální službu, jak je definována zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

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

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

„**Služby**“ jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby poskytované Poskytovatelem.

„**Veřejná telefonní služba**“ je služba, umožňující

přepřevu nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi Přípojnými body telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat telekomunikační zařízení připojené k Přípojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož telekomunikační zařízení je připojeno k jinému Přípojnému bodu.

16.2. Podmínky k využívání Služeb

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

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

16.2.3. Koncové telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě při splnění jedné z těchto podmínek:

- je-li použit mezi koncovým telekomunikačním zařízením a Přípojným bodem Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;
- je-li koncovému telekomunikačnímu zařízení přidělena veřejná IP adresa.

Při využití Služby (při volání) nesmí být datová linka zatížena jiným provozem na více než 50% její nominální kapacity a rychlosti. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).

16.2.4. Služba neobsahuje záložní telefonní linku.

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

16.2.6. Poskytovatel zaručuje kvalitu Služby pouze na své telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastním ani provozovatelem.

16.3. Telefonní čísla

16.3.1. Poskytovatel přidělí Účastníkovi telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.

16.3.2. Účastník je oprávněn užívat přidělené telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objednávkě jako umístění koncového telekomunikačního zařízení. Účastník nesmí uskutečnit volání z telefonního čísla z koncového telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávkě. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

16.4. Tísňová volání

16.4.1. Všechna tísňová volání jsou ZDARMA.

16.4.2. Tísňové volání je vždy směřováno na příslušný krajský dispečink integrovaného záchraného systému dle telefonního čísla, ze kterého je tísňové volání Účastníka uskutečněno.

16.5. Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby

16.5.1. Objednávka

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

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

- jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu a fyzické nepodnikající osoby; obchodní firma, identifikační číslo, adresa místa podnikání a fyzické podnikající osoby; obchodní firma, identifikační číslo, sídlo společnosti u právnické osoby
- specifikaci Služby;
- umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

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

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

16.5.1.3. Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objednávkě, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy, k jejímž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávkou návrh. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objednávkě odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu.

16.5.1.4. Objednávka vzniká potvrzením přijetí objednávky ze strany Poskytovatele Účastníkovi ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zasláné Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

16.5.2. Vznik Smlouvy

16.5.2.1. Podmínkou uzavření Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb je předchozí uzavření písemné Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objednávkě.

16.5.2.2. Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku [sítě Internet], a to sdělením Poskytovatele o akceptaci objednávky ve formě e-mailové zprávy, zasláné Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka. Sdělení uvedené v předchozí větě není totožné s potvrzením přijetí objednávky ve článku 16.5.1.3. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření Smlouvy v písemné podobě.

16.5.3. Zřízení Služby

16.5.3.1. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy bez sankcí odstoupit.

16.5.3.2. Zřízení přípojky a kabeláže spolu s dodávkou telekomunikačního zařízení je věcí samostatné objednávky za individuálně sjednanou cenu. Podmínkou zřízení Služby je zaplacení prvního kreditu Účastníkem, přičemž výše kreditu není stanovena.

16.6. Práva a povinnosti Poskytovatele

16.6.1. Poskytovatel je povinen zřídit a nepřetržitě [24 hodin denně, 7 dní v týdnu] poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

16.6.2. Poskytovatel je mimo jiné oprávněn:

- Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě.
- Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
- Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.
- Nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, nemožný přístup do prostor instalace a podobně.
- Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele,

případně ostatní podmínky pro využívání služeb.

#### 16.7. Práva a povinnosti Účastníka

##### 16.7.1. Účastník je povinen:

- Rádně platit za poskytnuté Služby. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.
- Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a oznámeními Poskytovatele zejména:
  - úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;
  - úmyslně nebo z nedbalosti způsobit a/nebo způsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo omezit a/nebo omezovat provoz v telekomunikační síti Poskytovatele nebo v telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;
  - nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatělem, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty „callbombing“, pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
  - zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;
  - Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy telekomunikační sítě, závady a poruchy v poskytování Služby.
- Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník plně odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.
- Umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytováním Službou, případně zajistit kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.

#### 16.8. Ceny služeb

16.8.1. Cena za poskytnuté Služby se sjednává jako smluvní cena sjednaná dohodou v Objedávce, ve Smlouvě či v jejím dodatku, přičemž pokud není cena takto sjednána, platí cena uvedená v Ceníku.

#### 16.9. Platby

16.9.1. Není stanovena minimální částka pro dobítí kreditu. Účastník dobije svůj kredit úhradou částky, jejíž výši sám účastník zvolí, a to bankovním převodem či vkladem částky na bankovní účet Poskytovatele, a to pod variabilním symbolem, stanoveným Poskytovatelem na Internetových stránkách. Bankovní spojení Poskytovatele spolu s variabilním symbolem účastník zjistí na ve Smlouvě. K částce uhrazené Účastníkem na účet Poskytovatele pod nesprávným nebo neúplným variabilním symbolem Poskytovatel přihlížet nebude a úhradou takové částky nedojde k dobítí kreditu. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby v případě vyčerpání Kreditu nebo pokud Účastník neplní smluvní podmínky, a to okamžitě a bez předchozího upozornění. Poskytovatel je dále oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

16.9.2. Poskytovatel vystaví Účastníkovi fakturu podle pravidel uvedených v ostatních ustanoveních těchto Všeobecných podmínek, přičemž na jedné

faktuře bude vedle úhrady za Služby Poskytovatelem fakturována úhrada za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

#### 16.10. Seznamy účastníků

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

16.10.2. Poskytovatel předá Poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře.

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

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

16.10.5. Ceník zveřejnění čísla v JTS stanovuje Poskytovatel univerzální služby. Též smluvní podmínky, ceny, fakturace apod. dohaduje Účastník přímo s Poskytovatelem univerzální služby.

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

16.11. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Smlouvy

16.11.1. Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit z rozhodnutí Poskytovatele.

16.11.2. Smlouvu lze měnit:

- přidáním nové Objednávky;
- nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);
- písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;
- nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

16.12. Trvání a zánik Smlouvy

16.12.1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.

16.12.2. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez uvedeného důvodu. Výpovědní lhůta pak činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet. Taková výpověď se považuje za platnou a účinnou náhradu písemné výpovědi.

16.12.3. Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel opakovaně nezhodnotí požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objedávce.

16.12.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

16.12.5. Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají není-li kredit uhrazen do jednoho roku od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů nebo není-li kredit uhrazen do jednoho roku od data uzavření Smlouvy.

## 17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení, a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

17.2 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:

- číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu

- Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

- Ceník služeb

- Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).

17.3 Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 17.2 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí, a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

17.4 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb vydané společností FORTECH, spol. s r.o..

17.5 Jakékoliv odchylky od těchto Všeobecných podmínek, pokud budou mezi účastníkem a Poskytovatelem sjednány, musí být sjednány písemnou formou. Dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Poskytovatel má právo tyto Všeobecné podmínky jednostranně změnit. V případě, že účastník nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, může v souladu s těmito všeobecnými podmínkami vypovědět smlouvu s Poskytovatelem.

17.6 Ustanovení článku 16. těchto Všeobecných podmínek se vztahuje pouze na právní vztahy, založené na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb. Zbývající ustanovení těchto Všeobecných podmínek se vztahují na veškeré právní vztahy, založené na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. U právních vztahů, založených na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb, má v případě rozporu mezi zněním článku 16. těchto Všeobecných podmínek a zbývajícími ustanoveními těchto Všeobecných podmínek přednost znění článku 16. těchto Všeobecných podmínek.

17.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 20. 4. 2011.

.....  
**podpis uživatele**