

Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

A. Předmět všeobecných obchodních podmínek

1. Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti One Mobile Česká republika a.s. („Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací akciovou společností One Mobile Česká republika a.s.. One Mobile Česká republika a.s. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 3566 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a zákazníkem.

B. Definice pojmů

1. Poskytovatel je společnost One Mobile Česká republika a.s., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu A. 1 zajišťovat služby sítě elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. Autorizovaný dealer je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování služeb.

3. Zákazník je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a všeobecnými podmínkami, a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.

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

5. Koncový uživatel je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

6. Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem, nebo též akceptovaná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

7. Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy a příslušné specifikace služby sjednané mezi poskytovatelem a zákazníkem. Součástí služby může být i ve smlouvě či ve specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

8. Ceník nebo též ceník služeb nebo cenový program je dokument poskytovatele, ve které jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění poskytovatele, podmínky pro její vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem ceník služeb, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízení a poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby a cenový program sjednaný mezi poskytovatelem a zákazníkem u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.

9. Sankční ceník je dokument poskytovatele, ve kterém jsou deklarovány smluvní pokuty a poplatky uplatňované při porušení smlouvy a ostatních souvisejících smluvních dokumentů.

10. Telefonické obchodní centrum je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje zákazníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

11. Kontaktní osoba je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění smlouvy, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat předávací protokol služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb., § 20 zák. č. 40/1964 Sb.). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor telefonického obchodního centra ve službě či pracovník obchodního nebo technického oddělení.

12. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu a specifikace služby nebo též technickou specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc. Oprávněný

zástupce, který jedná za zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.

13. Místo instalace zákazníka je prostor zákazníkem uvedený ve smlouvě nebo specifikaci služby, určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

14. Reklamační řád je reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.

15. Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb. v platném znění.

16. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

17. Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

18. Všeobecné obchodní podmínky jsou tyto všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění.

C. Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky zákaznickovým vyplněním a potvrzením webových formulářů poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru zákazníka s operátorem telefonického obchodního centra poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky poskytovatele, s pracovníkem obchodního oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.

2. Smlouva a/nebo specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného nebo zplnomocněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webových formulářů poskytovatele zákazníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

3. V případech, kdy zákazník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo specifikaci služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně neumožní (neposkytne k tomu potřebnou součinnost) poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je smlouva a/nebo specifikace služby účinná jako kdyby účinnost smlouvy a/nebo specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby, tedy počínaje dnem uzavření smlouvy n/nebo specifikace služby.

D. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn:

a) požadovat po zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy

b) jednostranně měnit všeobecné podmínky, reklamační řád, provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popis služby a ceník služeb.

c) omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále

d) změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu zákazníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž za tuto změnu bude zákazník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu

e) nepřijmout změnu smlouvy požadovanou zákazníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se zákazník

takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu M. 2. c těchto všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany zákazníka.

f) nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou zákazníkem v případech, kdy zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod M. 4. e) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

2. Poskytovatel je povinen, resp. se zavazuje:

a) zřídit nebo změnit zákazníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených

b) umožnit zákazníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek, s reklamačním řádem, provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisem služby a ceníkem služeb.

c) informovat zákazníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve všeobecných podmínkách, reklamačním řádu, provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisu služby, ceníků, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.onemobile.cz), popř. i jinou formou, např. vyrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, jiným adresným písemným vyrozuměním, vyrozuměním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností

d) pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro zákazníka zhoršení podmínek, je poskytovatel povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich zákazníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu zákazníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle M. 2. a všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu D. 2. c všeobecných podmínek. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek zákazníka, ale zákazník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle M. 2. a všeobecných podmínek, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany zákazníka

e) v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky zákazníka, je poskytovatel povinen informovat zákazníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.onemobile.cz), popř. způsoby uvedenými v bodu D. 2.c všeobecných podmínek, o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek zákazníka, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany zákazníka

f) realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou zákazníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve specifikaci služby ve sjednané lhůtě

g) udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech

h) odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem X. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť

i) informovat zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy

j) informovat zákazníka o změně účastnického čísla dle D. 1. d co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

E. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn:

a) užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy

b) požádat o změnu smlouvy nebo technické specifikace

c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na telefonické obchodní centrum, pracovníky obchodního či technického oddělení nebo na autorizované dealery.

d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně

2. Zákazník je povinen, resp. se zavazuje:

a) užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami, provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele

b) řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby

c) užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice

d) neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě M. 3. B všeobecných podmínek

e) neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě

f) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě

g) neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele

h) oznamovat písemně nebo ústně u operátora telefonického obchodního centra poskytovatele, pracovníkům obchodního oddělení, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; zákazník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu M. 9 těchto všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; zákazník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je zákazník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není zákazník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany zákazníka, nese zákazník odpovědnost za vzniklou škodu.

i) nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele

j) umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba, atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle specifikace služby, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

k) připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; zákazník odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak

l) zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází místo instalace zákazníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení

m) zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny

n) neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v místě instalace zákazníka proti stavu při zřízení příslušné služby

o) učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele, umístěným v místě instalace zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.

p) neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není zákazník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas poskytovatele.

q) vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele

r) uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože zákazník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni zákazník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala

s) zajistit a předložit poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele

t) předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost

u) užívat ochranných známek poskytovatele pouze s výslovným souhlasem poskytovatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy

v) nerušit po dobu trvání smlouvy nebo služby účastnictví, dle kterého je zákazníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní služby poskytovatelem; neměnit po dobu trvání smlouvy nebo služby bez souhlasu poskytovatele podmínky účastnictví, za kterých je zákazníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování služby poskytovatelem; souhlas poskytovatele se změnou podmínek účastnictví může být zákazníkovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně poskytovateli doloženo, že služby poskytované poskytovatelem dle smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány zákazníkovi poskytovatelem za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení služby nebo změně parametrů služby)

w) poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy/specifikace služby (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněně požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného zákazníka a místa instalace zákazníka, ve které bude zákazník příslušnou službu užívat

x) používat konkrétní službu výhradně v příslušném místě instalace zákazníka, stanovené v příslušné smlouvě/specifikaci služby pro danou konkrétní službu

F. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

1. Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě, zejména ve specifikaci služby nebo popisu služby. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé specifikace služby.

2. Služba je poskytována na území České republiky.

G. Ceny a platební podmínky

1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v ceníku služeb Poskytovatele. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní službu a podrobnosti, týkající se způsobu jejich

účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby, jsou stanoveny v příslušné smlouvě a zejména ve zvoleném cenovém programu veřejně dostupné telefonní služby určeném ve smlouvě nebo specifikaci služby. Aktuální ceníky služeb (cenové programy) jsou zákazníkovi k dispozici v sídle poskytovatele nebo u autorizovaných dealerů. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za zákazníkem.

2. Poskytovatel vystaví zákazníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí zákazníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Doručením se rozumí i umístění takového vyúčtování na zákaznický portál poskytovatele. Zákazník je povinen uhradit vyúčtovanou cenu služeb nejpozději do 29. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v něm byla služba poskytnuta, není-li na faktuře uvedena splatnost jiná.

3. Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než zákazníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je zákazník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení zákazníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

4. Zákazník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.

5. Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li zákazník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokutu je zákazník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího vyúčtování takové smluvní pokuty, příp. dnem následujícím po doručení jiné výzvy k zaplacení smluvní pokuty. Mimo tuto smluvní pokutu je zákazník povinen uhradit poplatky stanovené sankčním ceníkem, kterými jsou zpoplatněny některé výkony spojené s vymáháním neuhrazeného vyúčtování (výzvy k zaplacení apod.).

6. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

7. Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:

a) jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování

b) pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období

c) ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období

d) pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou účtovány, jakoby byly využívány celé zúčtovací období

8. Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

H. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení

1. Zjistí-li zákazník poruchu veřejně komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně pracovníkům technického oddělení nebo na telefonickém obchodním centru, příp. pošle písemné oznámení na sídlo poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).

2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do čtyřiceti osmi (48) hodin od nahlášení

takové poruchy nebo závady zákazníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení zákazníka ke komunikační síti.

3. Další podmínky týkající se provozu služby a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a reklamačním řádu.

4. Není-li výslovně ve smlouvě, popisu služby, specifikaci služby, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení zákazníkem platí následující: cena je stanovena v příslušném ceníku služby, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována služba, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu služby, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude účastníkovi předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je účastník povinen poskytovateli (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na účastníka až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení poskytovateli, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na účastníka okamžikem jeho převzetí účastníkem, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamační vadného komunikačního zařízení se provádí na kontaktním centru poskytovatele, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak poskytovatel poskytuje zákazníkovi nevýhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní sublicence je účastníkovi poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.

5. Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení zákazníkovi dodáno jako součást služby, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi zákazníkem a poskytovatelem ve smlouvě/specifikaci služby nebo jiném smluvním dokumentu.

I. Reklamacce

1. Zákazník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení vadného vyúčtování. Reklamacce na poskytovanou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacce musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamacce nesprávně vyúčtované ceny, doručená do sídla poskytovatele.

2. Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

3. Detailní informace o postupu podávání reklamacce, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v reklamačním řádu, který je závazný pro poskytovatele i zákazníka.

4. Poskytovatel při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

J. Omezení poskytování služby

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:

- provedení údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě v souladu s provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění)
- okolností vylučujících odpovědnost ze zákona
- písemného oznámení zákazníka o zneužití služby dle bodu G. 3 všeobecných podmínek

2. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je zákazník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby či jiného svého závazku vůči Poskytovateli. Jestliže zákazník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle M. 3. e všeobecných podmínek. Takto může poskytovatel postupovat i v případě, že zákazník neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za služby.

3. Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.

4. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby ze strany zákazníka není dotčen omezením poskytování služeb podle J. 2 všeobecných podmínek.

K. Ochrana osobních dat

1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci zákazníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se zákazníků v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji zákazníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní dealeri, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamacce zákazníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o zákazníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinnosti vyplývající z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Provozní údaje je poskytovatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy.

2. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi zákazníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.

3. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel nebo/a jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje účastníka na základě smlouvy s poskytovatelem, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Zákazník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Zákazník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

4. Zákazník/uživatel, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem telefonického obchodního centra, s pracovníky obchodního či technického oddělení nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dále zákazník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

5. Součástí služeb je i občasné zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany poskytovatele na adresu zákazníka nebo jeho kontaktní osoby. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Zákazník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejích příloh.

L. Změna smlouvy

1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

- přidáním nové přílohy specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- nahrazením specifikace služby novou specifikací služby (změnová specifikace služby), podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou v případech uvedených v provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- nabytím účinnosti nových všeobecných podmínek, provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisem služby, příslušného ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo příslušných ceníků přídatných služeb, reklamačního řádu.
- ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem telefonického obchodního centra poskytovatele, s pracovníky obchodního nebo technického oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna, a to v případech, kdy se poskytovatel vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvních podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.

M. Trvání a zánik smlouvy

- Smlouva se uzavírá vždy na dobu určitou uvedenou ve smlouvě. Není-li ve smlouvě uvedena jiná doba trvání smlouvy, nebo nedohodly-li se smluvní strany výslovně na uzavření smlouvy na dobu neurčitou, platí, že smlouva je uzavřena na dobu určitou 24 měsíců.
- V případě, že kterákoliv ze smluvních stran písemně neoznámí druhé smluvní straně nejpozději 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, že trvá na ukončení smlouvy ve sjednaném termínu, prodlužuje se doba trvání smlouvy bez dalšího vždy o jeden rok, a to i opakovaně.
- Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně písemně vypovědět, a to ve výpovědní lhůtě 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- Zákazník dále může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
 - do pěti (5) dnů od oznámení změn všeobecných podmínek, reklamačního řádu, provozních podmínek poskytování popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb, jestliže poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro účastníka; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem, kterého se příslušná změna v neprospěch zákazníka týká; v případě, že zákazník nedoručí poskytovateli do 5 dnů od oznámení příslušných změn všeobecných podmínek, reklamačního řádu, provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisu služby, ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo ceníků přídatných služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním uvedených dokumentů a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti.
 - s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:
 - poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany zákazníka, nezhodil požadovanou službu do 20 (dvaceti) pracovních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, ceníku služby, popisu služby nebo v příslušné specifikaci služby. Toto ustanovení se vhodně použije i při neprovedení písemně dohodnuté změny služby.

- poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku zákazníka
- Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi, a to i v případě smluv uzavřených na dobu určitou, zákazníkovi:
 - v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany zákazníka
 - v případě existence důvodného podezření, že zákazník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy
 - v případě, že zákazník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem
 - v případě, že zákazník nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu poskytovatele změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).
 - v případě, že zákazník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným nezaplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za služby.
 - Poskytovatel může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu (specifikaci služby) na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi zákazníkovi (tzn. takto nelze ukončit smlouvu a specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).
 - Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení odstoupení zákazníkovi 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
 - že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou
 - že se jedná o případy stanovené v D. 1. e všeobecných podmínek, kdy poskytovatel není povinen zřídit nebo realizovat změnu služby požadovanou zákazníkem.
 - v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle M. 5. b a c má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v M. 2. c všeobecných podmínek.
 - Je-li zákazník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li:
 - smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána autorizovaným dealerem nebo poskytovatelem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je zákazník oprávněn písemně odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do čtrnácti (14) dnů ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zda-li byla služba zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě služba zřízena. Právo na odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle předchozí věty účastníkovi nenáleží v případě, kdy si účastník výslovně sjednal návštěvu autorizovaného dealera nebo poskytovatele za účelem uzavření smlouvy nebo jednotlivé služby smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do okamžiku zřízení příslušné (první) služby. Oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle tohoto bodu, písm. a), je zákazník povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu poskytovatele; oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé b), je účastník povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na telefonickém obchodním centru poskytovatele.
 - Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
 - Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
 - Poskytovatel nebo zákazník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení 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, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že na je na účastníka uvalena nucená správa.

12. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou zákazníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené náklady, případající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě dle M. 3 všeobecných podmínek výpovědi smlouvy.

13. Při ukončení smlouvy je zákazník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpозději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.

14. V případech výpovědi poskytovatele dle M. 3. a, b, c, d, e všeobecných podmínek má poskytovatel právo účtovat zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit poskytovateli jednorázovou částku (storno) jako kompenzaci ušlých plateb, která se stanoví takto:

ii. 100% součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u veřejně dostupné telefonní služby

iii. 100% součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

2. Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz

3. účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený ceníkem služby. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že poskytovatel je oprávněn zákazníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou, příp. vycházejí ze standardní ceníkové ceny.

N. Omezení třetí stranou

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit službu poskytovatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze smlouvy, není porušením smlouvy.

2. Obdobně jako v odstavci N. 1. bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.

O. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu zákazníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Nepodaří-li se poskytovateli doručit zákazníkovi zásilku odeslanou doporučeně na adresu zákazníka naposledy oznámenou poskytovateli, považuje se taková zásilka za doručenu uplynutím 7 dnů ode dne jejího odeslání.

2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax). Doručuje-li se prostřednictvím zákaznického portálu, považuje se písemnost za doručenu okamžikem uveřejnění na zákaznickém portále v uživatelském profilu zákazníka.

3. Odepře-li zákazník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany zákazníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná zákazníkem nebo oprávněným zástupcem zákazníka 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 zákazníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) zákazníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození zákazníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany zákazníka.,

P. Omezení ručení

1. V případě vadného poskytnutí služby je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost poruchu u poskytování služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.

2. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části.

3. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem podle odstavce P. 1 uhradí poskytovatel poskytnutím služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 50.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti smlouvy, náhrada bude vyplacena v penězích.

4. Poskytovatel nenese zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah zákazníka či třetí strany do jakékoli části sítě poskytovatele, použité pro zajištění služeb zákazníkovi.

Q. Vyšší moc

1. Smluvní strany neodpovídají za porušení smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v § 374 Obchodního zákoníku.

2. Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpозději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

R. Společná a závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi zákazníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. Poskytovatel a zákazník – fyzická osoba nepodnikající – se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.

2. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou, kde zpráva je opatřena zaručeným elektronickým podpisem.

3. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

a) smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

b) číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu

c) specifikace služby (součástí smlouvy)

d) všeobecné podmínky

e) zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby

f) ceník služeb

g) popis služby (Popis služby SLA)

h) provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

i) reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

4. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

5. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě S. 3 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

6. Všeobecné podmínky, provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a reklamační řád poskytovatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.onemobile.cz.

7. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. října 2013

Místo _____

Jméno (tulkově) _____

Příjmení (tulkově) _____

Podpis _____