

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Click2call s.r.o.

vydané dle zákona č: 127/2005 Sb. v platném znění, platné od 1.12.2014

(Obchodní podmínky)

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Click2call s.r.o. („Všeobecné podmínky“) jsou platné od 1. 4. 2014 a vztahují se na uzavírání smluv o poskytování Služby mezi společností Click2call s.r.o. a Účastníkem a jsou její nedílnou součástí.

1.2 Rozsah a specifikace poskytovaných telekomunikačních služeb je uveden ve Smlouvě a jejích přílohách, zejména v Specifikaci, která je nedílnou součástí Smlouvy.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1. Není-li v této Smlouvě nebo jejích přílohách uvedeno jinak, mají definovaná slova a spojení vyskytující se v této Smlouvě dále uvedený význam:

- a. Aktivace uživatelského účtu znamená zřízení Uživatelského účtu ve Službě Poskytovatelem podle parametrů Smlouvy.
- b. Cena znamená celkovou cenu, kterou je Účastník povinen platit Poskytovateli za Službu.
- c. Ceník znamená ceník Služby vydaný Poskytovatelem, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy.
- d. Den zřízení služby je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro sjednané užívání Služby.
- e. Internetové stránky znamenají internetové stránky Poskytovatele www.click2call.cz.
- f. Koncové zařízení znamená telefonní přístroj, fax, softwarový telefon nebo jiné podobné Poskytovatelem schválené zařízení, prostřednictvím kterého je Služba Účastníkem využívána.
- g. Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- h. Objednávka znamená návrh na uzavření Smlouvy ze strany Účastníka obsažený na Poskytovatelově standardním objednávkovém formuláři.
- i. Poskytovatel znamená společnost Click2call s.r.o., IČ 019 98 251, sídlem Vinohradská 2396/184, Vinohrady, 130 00 Praha 3, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 214289.
- j. Reklamacce znamená právní jednání Účastníka, kterým uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnuté Služby.
- k. Služba znamená telekomunikační službu spočívající v poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem na území ČR, která může být poskytnuta každému subjektu, jenž o ni požádá a uzavře s Poskytovatelem Smlouvu. Popis Služby je zveřejněn na Internetových stránkách.
- l. Smlouva znamená smlouvu o poskytování služeb, uzavřenou mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
- m. Specifikace znamená Stranami podepsaný dokument (například Objednávka nebo Technický popis objednávky veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Click2call s.r.o.), popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy.
- n. Strana znamená Účastník, nebo Poskytovatel.
- o. Strany znamená Účastník a Poskytovatel.
- p. Telekomunikační zařízení znamená technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování a spojování a příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
- q. Účastník znamená právnickou nebo fyzickou osobu, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem.
- r. Úřad znamená Český telekomunikační úřad.
- s. Uživatelský účet znamená oprávnění používat Služby pod jménem, heslem a linkou, kterou přidělí Poskytovatel služby Účastníkovi služby.
- t. Vyúčtování/faktura má význam uvedený v článku 6.4 těchto Všeobecných podmínek.
- u. Výpadek znamená náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

- v. Zákon o elektronických komunikacích znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

2.1 Pro výklad Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek platí následující pravidla:

- a. A Odkazy na jakýkoliv právní předpis se vztahují na daný právní předpis v platném a účinném znění, popř. na právní předpis, kterým bude příslušný právní předpis nahrazen.
- b. Odkazy na „články“ se vykládají jako odkazy na příslušné články těchto Všeobecných podmínek.
- c. Odkazy na „dny“ jsou odkazy na kalendářní dny.
- d. Pojmy definované v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
- e. Nadpisy jsou použity pouze pro přehlednost a pro výklad jejich ustanovení nemají žádný význam.

3 INFORMACE O SMLOUVĚ, VŠEOBECNÝCH PODMÍNKÁCH A JEJICH ZMĚNÁCH

3.1 Všeobecné podmínky jsou Účastníkovi k dispozici v českém jazyce a jsou uveřejněny on-line na Internetových stránkách a Účastníkovi je tím umožněno si Všeobecné podmínky archivovat a reprodukovat. Všeobecné podmínky jsou dále uveřejněny v každé provozovně Poskytovatele.

3.2 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Ceník. Změnu Ceníku zveřejní Poskytovatel emailem nebo na svých Internetových stránkách zpravidla třicet (30) dnů předtím, než jeho změna nabude účinnosti, nejpozději však 14 dnů před tímto dnem. Jde-li o změnu Ceníku představující pro Účastníka objektivní zhoršení sjednaných podmínek, je Poskytovatel povinen tuto změnu Účastníkovi oznámit nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to prostřednictvím elektronické pošty, příp. písemným oznámením zaslaným Účastníkovi doporučenou poštou. Účastník je oprávněn tuto změnu odmítnout a z tohoto důvodu smlouvu vypovědět dle článku 15 těchto Všeobecných podmínek.

3.3 Účastník bere na vědomí, že Smlouva uzavřená s Účastníkem je po svém uzavření Poskytovatelem archivována. Tímto nejsou dotčena příslušná ustanovení ochrany osobních údajů fyzických osob dle článku 16. těchto Všeobecných podmínek.

3.4 Účastník je oprávněn navrhnout změnu Smlouvy písemně, telefonicky, prostřednictvím Internetových stránek či jinými způsoby podle aktuálního znění Všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen přijmout návrh na změnu Smlouvy. Nedošlo-li k provedení navrhované změny, považuje se návrh změny Smlouvy za nepřijatý.

3.5 Poskytovatel je oprávněn umožnit Účastníkovi uzavření další smlouvy též v jiné, než písemné formě. Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření další smlouvy také jiným jednáním než podpisem příslušné smlouvy, a to zejména zprovozněním Služby nebo Aktivací uživatelského účtu. Strany souhlasí s tím, že pro každou další smlouvu uzavřenou v jiné než písemné formě platí tyto Všeobecné podmínky, Ceník, a další podmínky, které Poskytovatel doručí Účastníkovi společně s Aktivací účastnického účtu.

4 OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

4.1 Smlouvu je možné uzavřít mimo jiné také doručení Objednávky na provozovnu Poskytovatele a následným přijetím tohoto návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem. Účastník obdrží kopii Objednávky, na které je vyznačeno přijetí Objednávky Poskytovatelem. Poskytovatel není povinen Objednávku přijmout. Takto uzavřená Smlouva je uzavřena na dobu určitou, pokud na Objednávce není uvedeno jinak.

4.2 Jako číslo smluvního vztahu se používá označení „účastnické číslo“ vyznačené na Objednávce.

4.3 V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Objednávky může Účastník další Objednávku navrhnout rozšíření rozsahu Smlouvy o další služby. Tyto další Objednávky doplňují rozsah objednaných služeb, pokud se Poskytovatelem přijaté Objednávky shodují v označení „účastnické číslo“. Pokud se Poskytovatelem přijaté Objednávky v označení „účastnické číslo“ neshodují, dochází k uzavření nové Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

4.4 V případě, že účastník objedná objednávkovým formulářem služby a na objednávce vyznačí, že objednávka nahrazuje předchozí objednávky k danému účastnickému číslu, zaniká přijetím návrhu obsaženého v Objednávce dříve uzavřená Smlouva a nahrazuje se Smlouvou vzniklou na základě této Objednávky a jejího přijetí Poskytovatelem.

4.5. Po doručení Objednávky Účastníka Poskytovateli má Poskytovatel právo provést technické prověření, zda zřízení objednané Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

4.6. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit Službu v požadovaný Den zřízení pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníkovi náhradní Den zřízení služby, nebo Objednávku Účastníka Poskytovatel nepřijme.

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

5 LICENCE

5.1 V rámci poskytování služeb může Poskytovatel poskytnout Účastníkovi časově omezenou a nepostupitelnou licenci k vlastním výrobkům a/nebo službám či výrobkům a/nebo službám třetích stran (typicky software).

5.2 Není-li sjednáno jinak, je licence dle předchozího odstavce udělena Účastníkovi jako nevýhradní na dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou v rozsahu, v jakém je to nutné k dosažení účelu Smlouvy. Licence je udělována jako nepostupitelná a bez práva Účastníka udělit sublicenci.

5.3 V případě, že doba, na kterou Účastník licenci nabyt, během trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou uplynula, je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi znovu licenci, a to za srovnatelných podmínek jako při předchozím poskytnutí licence. Nabídka poskytnutí licence bude Účastníkovi doručena zpravidla alespoň 30 dní před uplynutím doby, na kterou je Účastníkovi předchozí licence poskytnuta.

5.4 V případě, že Účastník nevyužije nabídku na poskytnutí licence, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení ceny licence ve výši dle aktuálního Ceníku, a to za celé období, kdy Účastník užíval produkt/službu bez platně udělené licence. Dále je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení ceny licence ve výši dle aktuálního Ceníku za celé období do uplynutí doby, na kterou je Smlouva uzavřena.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Účastník hradí Poskytovateli Cenu za Službu ve výši stanovené ve Specifikaci a v Ceníku platném v době poskytnutí Služby, který je nedílnou součástí příslušné Smlouvy a je rovněž uveřejněný na Internetových stránkách a ve všech provozovných Poskytovatele. Jednotlivé ceníkové položky či ceny za konkrétní služby jsou uvedeny ve Specifikaci služeb a/nebo v Objednávce v případě uzavření smlouvy dle článku 4 těchto Všeobecných podmínek.

6.2 Cena za Službu se skládá z (a) jednorázových poplatků placených při zřízení Služby (b) měsíčních poplatků a z (c) hovorného placeného měsíčně na základě Účastníkem uskutečněných hovorů. Výše měsíčních poplatků a jednorázových poplatků je stanovena v Ceníku. Výše hovorného je stanovena podle doby trvání příslušného telefonního hovoru. Výše hovorného je v Ceníku uvedena v Kč za jednu minutu včetně způsobu účtování.

6.3 Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.4 Poskytovatel na vlastní náklady vystaví a zašle Účastníkovi elektronicky nebo v písemné formě vyúčtování („Vyúčtování/fakturu“) za měsíční poplatky a hovorné nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů po ukončení zúčtovacího období. U jednorázových poplatků Poskytovatel vystaví Vyúčtování/fakturu po dodání příslušného plnění. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování/fakturu do čtrnácti (14) dnů od data vystavení vyúčtování/faktury.

6.5 Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo Vyúčtování/faktury jako variabilní symbol.

6.6 Poskytovatel je oprávněn jakoukoliv peněžní částku zaplacenou Účastníkem použít na úhradu nejstaršího splatného dluhu Účastníka vůči Poskytovateli bez ohledu na to, které dluhy byly upomenuty a které nikoliv, a to nejdříve na úhradu úroku z prodlení. Nemá-li Účastník vůči Poskytovateli žádný splatný peněžní dluh, Poskytovatel sníží o tuto částku (přeplatek) výši částky k úhradě dle následujícího Vyúčtování/faktury. Na žádost Účastníka je Poskytovatel povinen tuto částku (přeplatek) zaslat na bankovní účet v České republice uvedený Účastníkem nebo na adresu uvedenou Účastníkem.

6.7 V případě prodlení Účastníka s jakýmkoliv peněžním plněním je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním peněžních dluhů Účastníka nejsou tímto ustanovením dotčeny.

6.8 Účastník souhlasí s postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z neuhrazených Vyúčtování/faktur za poskytnuté Služby ve prospěch třetích stran.

6.9 Účastník dává výslovný a neodvolatelný souhlas k tomu, aby v případě prodlení více jak 30 dnů s jakýmkoli peněžítým prodlením Účastníka vůči Poskytovateli zveřejnil Poskytovatel údaje Účastníka v Centrálním registru dlužníků ČR (www.centralniregistrdluzniku.cz), popřípadě i v jiném obdobném veřejném seznamu sloužícím za účelem zveřejňování informací o neplátcích.

6.10 Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi v plné výši náklady související s vymáháním plnění Účastníka, které je po splatnosti. Dlužná peněžní částka se vždy zvyšuje o tyto náklady s vymáháním spojené.

7 FINANCOVÁNÍ

7.1 Pokud Poskytovatel poskytne Účastníkovi v rámci Smlouvy formou zápůjčky financování jednorázových plateb, Účastník se zavazuje k pravidelnému splácení poskytnutých peněžních prostředků za podmínek stanovených ve Smlouvě.

7.2 Jednotlivé splátky zápůjčky na financování zřizovacích poplatků jsou splatné ke dni splatnosti pravidelného měsíčního Vyúčtování/faktury, pokud není sjednáno ve Smlouvě jinak.

7.3 V případě ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou před vrácením celé zápůjčky na financování zřizovacích poplatků Účastníkem Poskytovateli se stává nevrácená částka zápůjčky splatnou ke dni ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou.

7.4 V případě, že Účastník je v prodlení se splátkami zápůjčky na financování zřizovacích poplatků déle než 30 dnů, stává se nevrácená částka zápůjčky okamžitě splatnou.

8 MIMOŘÁDNÉ ZÁLOHY

8.1 Poskytovatel je oprávněn žádat složení mimořádné zálohy Účastníkem zejména pokud:

- a. výše hovorného dvojnásobně překročí měsíční poplatek za Službu v daném zúčtovacím období nebo
- b. jde o případy uvedené v článku 11.2 (kromě bodu (a) čl. 11.2 těchto Všeobecných podmínek);

- c. Účastník porušil či porušuje povinnosti stanovené mu Všeobecnými podmínkami či Smlouvou a takové jednání je způsobilé zapříčinit vznik škody Poskytovateli.

8.2 Účastník se zavazuje uhradit zálohovou fakturu nejpozději do deseti (10) dnů ode dne jejího vystavení.

8.3 V případě neuhrazení požadované mimořádné zálohy je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy, omezit či přerušit poskytování plnění dle Smlouvy, nebo odmítnout uzavření další smlouvy.

8.4 Poskytovatel vyzve Účastníka k zaplacení mimořádné zálohy písemnou výzvou zaslanou kterýmkoliv způsobem doručení dle ustanovení článku 18.1 těchto Všeobecných podmínek.

8.5 Poskytovatel je povinen vrátit zaplacenou mimořádnou zálohu bez zbytečného odkladu poté, co odpadne důvod, pro který bylo Poskytovatelem požadováno zaplacení mimořádné zálohy či po ukončení příslušné Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn proti této pohledávce Účastníka na vrácení zálohy započítat jakoukoliv svou splatnou peněžitou pohledávku za Účastníkem vyplývající ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.

9 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽEB

9.1 Poskytovatel je povinen řádně poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, dalšími přílohami Smlouvy a obecně závaznými právními předpisy.

9.2 Poskytovatel je povinen v případě vady nebo Výpadku Služby zahájit bezodkladně poté, co se o vadě nebo Výpadku služby dozvěděl, práce na jejich odstranění.

9.3 Poskytovatel je oprávněn poskytovat různým Účastníkům různé ceny, nabídky, úroveň kvality poskytovaných služeb a péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií. Těmito objektivními kritérii jsou zejména objem poskytnutých služeb a počet smluv uzavřených s příslušným Účastníkem. V případě nesplnění objektivních kritérií je Poskytovatel oprávněn poskytnout vyšší úroveň Služeb účastníkům za úplaty.

9.4 Poskytovatel služby je povinen oznámit Účastníkovi veškerá přerušování nebo omezení v poskytování Služby, pokud jsou Poskytovateli předem známa, s výjimkou omezení a pozastavení poskytování Služby dle článku 11. těchto Všeobecných podmínek.

9.5. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a

konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby.

9.6. Poskytovatel je oprávněn nezřídít Službu, či neprovést její změnu, není-li řádně uzavřena Smlouva včetně všech jejích příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovití věci nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožní přístup do prostor instalace apod.

10 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

10.1 Účastník je povinen řádně a včas uhradit Poskytovateli Cenu dle článku 6. těchto Všeobecných podmínek, splátky poskytnuté zápujčky dle článku 7. těchto Všeobecných podmínek, jakož i plnit ostatní peněžité i nepeněžité povinnosti vyplývající Účastníkovi ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.

10.2 Účastník je oprávněn využívat Službu pouze v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy a Smlouvou a rovněž takovým způsobem, který výrazně nepřesahuje potřeby průměrného účastníka, a to i v případě, že je Služba označena jako neomezená. Poskytovatel je v opačném případě oprávněn naúčtovat Účastníkovi Cenu dle Ceníku. Opatření Poskytovatele dle tohoto článku a článku 11.2 (f) těchto Všeobecných podmínek jsou výjimečná a nebudou uplatňována plošně.

10.3 Účastník je dále zejména povinen

- a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat ani neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přednosu, ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu,
- b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,
- c) neporušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
- d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,
- e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím,

10.4 Účastník nesmí používat pro provoz v rámci Služby Koncová a Telekomunikační zařízení, která nejsou Poskytovatelem Služby schválena.

10.5 Účastník je povinen zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro Telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

10.6 Účastník nesmí záměrně působit poruchy na síti Poskytovatele nebo na sítích třetích stran.

10.7 Účastník není oprávněn bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Telekomunikačního zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

10.8 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uváděných ve Smlouvě a o všech dalších změnách související s poskytovanou Službou, a to nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Účastník je povinen při takovém oznámení doložit kopii dokumentu, který změnu osvědčuje. Účastník se rovněž zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení Telekomunikačního zařízení z provozu.

10.9 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

10.10 Účastník není oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

10.11 Účastník je v rozsahu přípustném dle právních předpisů proti pohledávkám Poskytovatele oprávněn započíst pouze pohledávky přiznané pravomocným rozhodnutím orgánu, který má pravomoc danou věc projednat.

10.12 Dnem ukončení poskytování Služby je Účastník povinen umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho Telekomunikačního zařízení.

11 OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

11.1 V případě, že je Účastník v prodlení s platbou Ceny, je Poskytovatel povinen zaslat Účastníkovi výzvu k zaplacení Ceny v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) týden ode dne doručení výzvy k zaplacení. Pokud Účastník nesplní svou povinnost zaplatit Cenu ani v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.

11.2 Poskytovatel má právo omezit nebo přerušit poskytování Služby, jestliže:

- a. je to nutné k realizaci opatření nebo rozhodnutí vydaných správními orgány, a to pouze na dobu nezbytně nutnou;
 - b. Účastník připojil nebo používal nefunkční nebo neschválené Koncové Telekomunikační zařízení;
 - c. vznikne důvodné podezření, že Účastník uvedl při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje o své osobě a o okolnostech důležitých pro uzavření Smlouvy;
 - d. se Účastníkovi nepodařilo doručit Vyúčtování/fakturu či jiné písemnosti zasláné Poskytovatelem, nebo si je Účastník odmítl převzít;
 - e. Účastník užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit dostupnost Služby pro ostatní účastníky, nebo může negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části;
 - f. je Účastník v prodlení s jakýmkoliv peněžním plněním přesahující 14 kalendářních dnů;
 - g. Uživatel využívá Službu způsobem, který výrazně přesahuje potřeby průměrného uživatele dle článku 10.2 těchto Všeobecných podmínek;
 - h. vznikne důvodné podezření, že dochází ke zneužití Služby;
 - i. je právo omezit nebo přerušit poskytování Služby sjednáno ve Smlouvě nebo těchto Všeobecných podmínkách;
- je to nutné na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě, nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb.

11.3 Účastník má právo u Poskytovatele požadovat obnovení poskytování Služby tehdy, jestliže byl odstraněn důvod, pro který bylo poskytování Služby omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel má v tomto případě právo účtovat si poplatek za obnovení služby podle Ceníku.

11.4 V případě, že Účastník složí Poskytovateli na jeho výzvu mimořádnou zálohu v souladu s ustanovením článku 8.1 těchto Všeobecných podmínek, bude poskytování Služby bez zbytečného odkladu obnoveno.

12 SMLUVNÍ POKUTY

12.1 Smluvní pokuty sjednané v těchto Všeobecných podmínkách jsou sjednány také pro všechny další smlouvy uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve smyslu článku 3.5 těchto Všeobecných podmínek.

12.2 Je-li Účastník v prodlení s placením jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vyplývajícího ze Smlouvy po dobu delší než jeden (1) měsíc, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, Poskytovateli nárok na smluvní pokutu dle tohoto ustanovení nevzniká. Při výpočtu smluvní pokuty je vycházeno z výše všech měsíčních poplatků bez DPH dle Vyúčtování/faktury za poslední zúčtovací období předcházející vzniku nároku Poskytovatele na smluvní pokutu, bez zohlednění slev nebo jiných mimořádných snížení Ceny. Nárokem na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v celém rozsahu.

12.3 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat smluvní pokuty v samostatném Vyúčtování/faktuře. Smluvní pokuty je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené v příslušném Vyúčtování/faktuře.

12.4 Ustanovením tohoto článku 12 Podmínek není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody v plné výši způsobené Poskytovateli porušením povinností Účastníka.

13 VADY A REKLAMACE

13.1 Reklamací Vyúčtování/faktury nebo poskytování Služeb se řeší výhradně mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nestanoví-li Smlouva nebo příslušný právní předpis jinak.

13.2 Reklamací oznamuje Účastník na e-mailové adrese centra péče o zákazníky Poskytovatele, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. V Reklamací Účastník uvede své kontaktní údaje, skutečnost, že jde o reklamací, identifikaci Služby a dále jasně a srozumitelně vylíčí, v čem spatřuje chybný postup Poskytovatele vč. uvedení doby vzniku nebo zjištění vady, jinak nebude právní jednání Účastníka považováno za řádnou Reklamací a po dobu do odstranění neurčitosti takové Reklamací nepoběží lhůta pro její vyřízení.

13.3 Reklamací na Vyúčtování/fakturu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne dodání Vyúčtování/faktury za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace na Vyúčtování/fakturu nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, ledaže jej přizná Úřad. V případě, že se prokáže Reklamací Vyúčtování/faktury jako oprávněná, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamací.

13.4 Pokud nebude možno Službu využít, nebo ji bude možno využít jen částečně z důvodu prokazatelné vady plnění Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto vadu odstranit ve lhůtě sedmdesát dva (72) hodin od jejího řádného oznámení a Účastníkovi přiměřeně snížit cenu. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

13.5 Není-li ve Smlouvě, těchto Všeobecných podmínkách nebo zákoně stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen vyřídit Reklamaci Vyúčtování/faktury nebo poskytování Služeb nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení řádné Reklamacie splňující náležitosti dle článku 13.2 těchto Všeobecných podmínek.

13.6 Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením Reklamacie, je oprávněn uplatnit ve lhůtě jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamacie Poskytovatelem námitky u Úřadu.

13.7 Po splnění povinností Poskytovatele a uspokojení práv Účastníka dle tohoto článku 13 Všeobecných podmínek, není Poskytovatel povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

13.8 Poskytovatel Služby neodpovídá za vady nebo poruchy na síti Účastníka nebo jiných operátorů, ani výpadky elektřiny či jiné skutečnosti na straně Účastníka.

13.9. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

14 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

14.1 Účastník je povinen Poskytovateli nahradit škodu způsobenou nesprávným používáním Koncových a Telekomunikačních zařízení nebo používáním Poskytovatelem neschválených Koncových a Telekomunikačních zařízení. Ustanovení tohoto článku se nedotýká Poskyvatelova práva na omezení nebo přerušení poskytování Služby podle článku 11. těchto Všeobecných podmínek.

14.2 Pokud Službu nebude možné využít jen částečně, anebo ji nebude možné 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. Po splnění těchto svých povinností není Poskytovatel povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

14.3 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, nebo jednáním Účastníka v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami nebo zákonem.

15 PLATNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

15.1 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, není-li sjednáno jinak.

15.2 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, platí, že je uzavřena na dobu 24 měsíců, není-li ve Smlouvě sjednána delší doba. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, smluvní strany sjednávají, že se ke dni, k němuž došlo k uplynutí této doby, mění doba trvání smlouvy na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

15.3 Sjednaná doba trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou se počítá ode dne Aktivace uživatelského účtu. Dále se sjednaná doba trvání smluvního vztahu prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování Služby dle čl. 11 těchto Všeobecných podmínek.

15.4 Za stanovených podmínek lze změnit sjednanou dobu platnosti Smlouvy i jinak než písemně v souladu s ustanovením článků 3.4. a 3.5. těchto Všeobecných podmínek.

15.5 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je Účastník oprávněn písemně ukončit Smlouvu s tří (3) měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet následující den po doručení výpovědi.

15.6 Účastník je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu se sedmi (7) denní výpovědní dobou, pokud dojde k podstatné změně smluvních podmínek, která představuje pro Účastníka zhoršení jeho postavení. Výpovědní doba v tomto případě vždy uplyne nejpozději ke dni účinnosti příslušné změny smluvních podmínek. V odůvodněných případech může Poskytovatel umožnit Účastníkovi ukončit smluvní vztah založený Smlouvou i tehdy, pokud nedojde k podstatné změně smluvních podmínek. Je-li změna smluvních podmínek vyvolaná změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Účastník, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny, není oprávněn vypovědět Smlouvu podle tohoto ustanovení.

15.7 Výpověď Smlouvy z důvodu podání žádosti o přenesení telefonního čísla do jiné sítě je upraveno zvláštními podmínkami.

15.8 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začíná běžet následující den po doručení výpovědi Účastníkovi. Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, jestliže bylo poskytování Služby omezeno nebo pozastaveno podle článku 11. těchto Všeobecných podmínek a důvody pro omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ani v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě.

15.9 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:

- a. Službu nelze z technických důvodů aktivovat či nadále poskytovat;
- b. Účastník nesplňuje technické požadavky nutné ke spolehlivému zajištění poskytované služby;
- c. Účastník je v likvidaci, v úpadku nebo v hrozícím úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění, či proti Účastníkovi byl podán (i) insolvenční návrh, nebo (ii) návrh na nařízení výkonu rozhodnutí, resp. obdobný návrh v příslušné jurisdikci;
- d. Účastník zaplatil nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování ceny opožděně nebo nezaplatil nejméně tři vyúčtování ceny vůbec, a to ani poté, co byl Poskytovatelem na prodlení se zaplacením vyúčtované ceny upozorněn, anebo má Účastník vůči Poskytovateli jiný dluh (nikoliv na ceně) po době splatnosti.
- e. Pokud není ujednáno jinak, Koncová a Telekomunikační zařízení, která Poskytovatel dal k užívání Účastníkovi v rámci Služby, musí Účastník vrátit bez funkčních vad Poskytovateli do třiceti (30) dnů po ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou a to do provozovny Poskytovatele, kde s ním byla Smlouva sjednána (pokud není místo provozovny ve Smlouvě uvedeno, má se za provozovnu sídlo Poskytovatele). Pokud Účastník Koncová a Telekomunikační zařízení nevrátí, nebo jsou poškozená, Poskytovatel má právo na náhradu vzniklé škody.

16 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNOST INFORMACÍ

16.1 Poskytovatel shromažďuje nebo vede evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje (dále souhrnně jen „osobní údaje“). Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se účastníků a uživatelů v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování Služby.

16.2 S osobními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně statutární zástupci Poskytovatele, jeho zaměstnanci nebo jiní pracovníci Poskytovatele, příp. jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje nebo je používají na základě smlouvy s Poskytovatelem nebo na základě příslušného právního předpisu, a dále rovněž dceřiné společnosti či mateřské společnosti Poskytovatele, a to na dobu, po kterou bude Poskytovatel vyvíjet svoji obchodní činnost. Tyto oprávněné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv osobních údajů dle těchto Všeobecných podmínek zavázány Poskytovateli k dodržování povinností vyplývajících z této smlouvy s Poskytovatelem a mohou zpracovávat příslušné osobní údaje jen v rozsahu nezbytně nutném.

16.3 Účastník má právo na přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby.

16.4 Účastník zároveň výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovory s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou Poskytovatele mohou být Poskytovatelem monitorovány a zaznamenány, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Dále účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam je Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

16.5 Ochrana osobních údajů fyzických osob je předmětem samostatného prohlášení o souhlasu Účastníka se zpracováním osobních údajů a prohlášení Poskytovatele o způsobu zabezpečení zpracovávaných osobních údajů.

16.6. Poskytuje-li Poskytovatel pro Účastníka Službu spočívající v provozování aplikace pro call centra, jehož součástí je uchovávání dat Účastníka, kterými jsou i osobní údaje třetích osob, není Poskytovatel oprávněn s těmito daty jakkoliv bez předchozího souhlasu Účastníka nakládat, zejména je využívat k vlastním účelům či je poskytnout třetím osobám.

16.7. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit data Účastníka uchovávaná dle článku 16.6 těchto Všeobecných podmínek proti zneužití a sdílení s třetími osobami vyjma osob, u nichž vyslovil Účastník

předchozí souhlas. Poskytovatel se za tímto účelem zavazuje, zejména že:

- nezciží, nepostoupí, nebude rozmnožovat, rozšiřovat nebo jinak přenechávat či neumožní užití, či jinak dočasně ani trvale neposkytne databáze dat Účastníka, její část, ani data v ní obsažená jiné fyzické nebo právnické osobě, a to ani na území České republiky ani do zahraničí;

- technicky a organizačně zabezpečí ochranu dat Účastníka tak, aby nedošlo, ani nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití;

- zajistí, aby data Účastníka byly zpracovávány pouze k účelům, ke kterým se vztahuje souhlas Účastníka se zpracováním těchto dat;

- bude zachovávat všechny právní povinnosti ochrany osobní údajů, které mu vyplývají ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

16.8. Poskytovatel odpovídá za porušení svých povinností při zpracování osobních údajů v případech a v rozsahu podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, neodpovídá však za obsah osobního údaje, který je předmětem zpracování, ani za obsah dat Účastníka, které jsou předmětem uchování dle článku 16.6. těchto Všeobecných podmínek.

17 ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

17.1 Smluvní závazkový vztah založený Smlouvou se řídí českým právem s vyloučením pravidel mezinárodního práva soukromého pro určení rozhodného práva. Smluvní závazkový vztah založený smlouvou se řídí zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o elektronických komunikacích.

17.2 Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní, k jejichž rozhodování není dána pravomoc Úřadu, budou řešeny před příslušným obecným soudem České republiky.

18 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

18.1 Poskytovatel zasílá Účastníkovi písemnosti prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem či elektronickou poštou. Za písemné právní jednání Poskytovatele se považují i právní jednání učiněná faxem či elektronickou poštou.

18.2 Adresu pro zasílání písemností si Účastník volí ve Smlouvě. V případě potřeby, například tehdy, pokud se nepodařilo písemnost na tuto adresu doručit, však Poskytovatel může písemnost zaslat i na jinou adresu uvedenou ve Smlouvě či na jinou známou adresu Účastníka, včetně e-mailové adresy.

18.3 Poskytovatel zajišťuje v rámci poskytování Služby přenositelnost telefonních čísel podle číslovacího plánu tak, aby si Účastník služby, který o to požádá, mohl ponechat svoje telefonní číslo, jestliže se rozhodne změnit poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby nebo své zeměpisné umístění. Přenositelnost telefonních čísel zabezpečuje Poskytovatel služby ve spolupráci se zvoleným opouštěným/přejímajícím poskytovatelem služby. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje Poskytovatel, v souladu s platnými právními předpisy. Podrobné podmínky zajištění přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány Poskytovatelem, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách pro přenositelnost čísla Poskytovatele.

18.4 Pokud jakékoli ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za neplatné nebo nevymahatelné, takováto neplatnost nebo nevymahatelnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

18.5 Veškeré právní vztahy v oblasti elektronických komunikací vzniklé mezi Poskytovatelem a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek zůstávají i nadále v platnosti.

18.6 Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem 1.4.2014