

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
společnosti CTS int. s.r.o., IČ: 27210 651
se sídlem: Bradlec, Zelená 186, PSČ 293 06

(dále jen „VOP“)

1. Výklad pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost CTS int. s.r.o., se sídlem Bradlec, Zelená 186, PSČ 293 06, IČ: 242 52 387, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 197586. Poskytovatel je na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 3393 oprávněn k poskytování telekomunikačních služeb.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o zřízení a poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. Smlouvou se rozumí vlastní Smlouva včetně všech jejích příloh a nedílných součástí.
- 1.3. **Žadatel** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která projevíla zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem,
- 1.4. **Zákazník** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,
- 1.5. **Služba** je veřejná telekomunikační služba zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v České republice v rozsahu jeho příslušných telekomunikačních licencí a oprávnění podle podmínek stanovených zákonem o elektronických komunikacích na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v Technické specifikaci služby, která je nedílnou součástí Smlouvy.
- 1.6. **Technická specifikace** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, cena za poskytovanou službu, rozsah poskytované služby.
- 1.7. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.8. **Rozhraní** je zakončení sítě Poskytovatele v prostoru Zákazníka způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služeb.
- 1.9. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené platnými právními předpisy, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Zákazníkovi.
- 1.10. **Porucha služby** je stav, kdy Službu je možno využít pouze částečně, anebo ji není možno využít vůbec.
- 1.11. **Reklamacce** je právní úkon, kterým se Zákazník domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VOP upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvou a ve Smlouvě neupravené.

- 2.2. Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v jejich platném a účinném znění.
- 2.3. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Žadatelem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.4. Poskytovatel není povinen Smlouvu s Žadatelem uzavřít v případě, že:
 - 2.4.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,
 - 2.4.2. má pohledávku za Žadatelem,
 - 2.4.3. zjistí, že Žadatel je v likvidaci, v úpadku, případně že proti Žadateli byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení,
 - 2.4.4. zjistí, že Žadatel při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.
- 2.5. V případě potřeby Poskytovatel může Zákazníkovi vypůjčit, případně prodat technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Zákazníka (dále jen technické zařízení). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy. V případě prodeje technického zařízení Zákazníkovi přechází vlastnické právo k technickému zařízení na Zákazníka až ke dni úplného zaplacení kupní ceny.

3. Vypůjčení technického zařízení

- 3.1. O vypůjčení technického zařízení Zákazníkovi dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP bude sepsána smlouva o výpůjčce a předávací protokol. Za smlouvu o výpůjčce může být považován i záznam v předávacím protokolu. Před předáním technického zařízení je Poskytovatel v případech, kdy to uzná za vhodné, oprávněn požadovat po Zákazníkovi (vypůjčitel) vratnou peněžní kauci až do výše běžné pořizovací ceny technického zařízení.
- 3.2. Zákazník (vypůjčitel) je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (půjčitele).
- 3.3. Zákazník (vypůjčitel) je povinen vypůjčené technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčiteli) v jakékoli provozovně Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o výpůjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud byla při předání technického zařízení požadována

Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel povinen tuto kauci vrátit Zákazníkovi (vypůjčitel) do 10 dnů od vrácení technického zařízení.

- 3.4. Pokud byla při předání technického zařízení Zákazníkem složena vratná peněžní kauce dle ust. odst. 3.1. tohoto článku VOP a Zákazník (vypůjčitel) nevrátí předmětné technické zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 3.3. tohoto článku VOP, platí, že takové jednání Zákazníka se považuje za konkludentně uzavřenou kupní smlouvu, na základě které přejde vlastnické právo k vypůjčenému technickému zařízení na Zákazníka (vypůjčitele), a to ke dni, ke kterému Poskytovatel vystaví pro Zákazníka daňový doklad na výši shora uvedené vratné peněžní kauce.
- 3.5. Zákazník (vypůjčitel) je oprávněn technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Zákazník (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu občanského zákoníku.
- 3.6. Zákazník je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 3.7. Na software instalovaný na některých technických zařízeních se vztahují práva vyplývající z průmyslového a jiného duševního vlastnictví a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1. v termínu sjednaném ve Smlouvě zřídit Zákazníkovi přístup ke Službě; zřízení přístupu ke Službě zahrnuje základní nastavení technického zařízení sloužícího jako rozhraní pro poskytování Služby. Jakékoli speciální nastavování parametrů či funkcí předmětného zařízení je prováděno na základě zvláštní objednávky a za úplaty, po dohodě Zákazníka s Poskytovatelem.
- 4.1.2. poskytovat Zákazníkovi Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě,
- 4.1.3. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Účastníkem způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu 5.2.1. těchto VOP,
- 4.1.4. poskytnout Zákazníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.
- 4.1.5. umožnit Zákazníkovi seznámit se v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy se zněním těchto VOP, Technické specifikace a jinými dokumenty, které jsou pro smluvní strany závazné.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 4.2.1. užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Zákazník je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VOP postupovat vůči Poskytovateli.
- 4.2.2. změnit jednostranně tyto VOP. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto VOP odeslat Zákazníkovi oznámení o zamýšlené změně s upozorněním, že je Zákazník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto VOP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto VOP. Pokud Zákazník písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VOP, ale Smlouvu nevypoví, platí vůči němu nadále původní VOP ve znění před zamýšlenou změnou.
- 4.2.3. ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno, musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.
- 4.2.4. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Zákazníka,
- 4.2.5. postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Zákazník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

5.1. Zákazník je povinen zejména:

- 5.1.1. užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích,
- 5.1.2. využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Technické specifikaci, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu,
- 5.1.3. neobcházet svoji identifikaci na síti Internet, (tzv. nedovolený proxying),
- 5.1.4. nešířit a nepřepřevádět prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty, jejichž obsah je v rozporu se zákonem, nezasílat nevyžádané zprávy ve velkém množství (tzv. Spamming), nezasílat zprávy a informace, které by mohly poškodit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti,
- 5.1.5. neužívat Služby k přenosu nelegálních dat, např. nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů

- hudby, apod. V těchto případech je odpovědnost Zákazníka dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Zákazník či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Zákazníka.
- 5.1.6. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Zákazníka ke Službě (mj. i zařítit souhlas majitele objektu s instalací technického zařízení sloužícího k poskytování Služeb, je-li potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Zákazník takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Zákazníka a Poskyvatel není povinen zřídit Zákazníkovi přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele.
- 5.1.7. sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Zákazník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Nedodržení této povinnosti umožňuje Poskytovateli účtovat Zákazníkovi pokutu ve výši 1000,-Kč,
- 5.1.8. používat výhradně rozhraní (koncové zařízení) schváleného typu pro danou Službu, chránit koncové zařízení před jakýmkoli zneužitím třetí osobou.
- 5.2. Zákazník je dále povinen:
- 5.2.1. hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch služby na Poskytovatelem určenou emailovou adresu či na telefonní a faxová čísla k tomu určená Poskytovatelem,
- 5.2.2. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Zákazníkem založené z titulu Smlouvy,
- 5.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,
- 5.3. Zákazník je povinen Poskytovateli řádně uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.
- 5.4. Zákazník je oprávněn:
- 5.4.1. bezplatně hlásit Poruchy služby na emailové adrese určené k tomu Poskytovatelem,
- 5.4.2. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskyvatel není povinen této žádosti vyhovět,
- 5.4.3. požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Zákazník doporučí; této žádosti Poskyvatel vyhovět za předpokladu, že Zákazník nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Zákazníka,
- 5.5. Zákazník není oprávněn:
- 5.5.1. jakkoli zasahovat do zařízení vypůjčeného dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP,
- 5.5.2. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby,
- 5.5.3. bez souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby poskytované Zákazníkovi dle Smlouvy také třetím osobám, které nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu; toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Zákazníkovi ve smyslu občanského zákoníku. Porušení tohoto ustanovení Zákazníkem umožňuje Poskytovateli okamžitě zrušit Smlouvu a účtovat mu pokutu až do výše 50 000,-Kč,
- 5.6. Zákazník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy, za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvalit.

6. Omezení či přerušení poskytování Služby

- 6.1. Poskyvatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:
- 6.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob,
- 6.1.2. v případě, že Zákazník používá rozhraní (koncové zařízení) jiného než schváleného typu pro danou Službu,
- 6.1.3. v případě, že zjistí, že se Zákazník dopustil porušení povinnosti dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. těchto VOP,
- 6.1.4. v případě, že zařízení Zákazníka generuje nežádoucí provoz v síti Poskytovatele (např. po napadení hackerem, viru apod.).
- 6.2. Poskyvatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.
- 6.3. Poskyvatel je oprávněn ve veřejném zájmu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu.
- 6.4. Poskyvatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Zákazník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání

upozornění. Poplatek za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Zákazník.

- 6.5. Omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení čl. 6 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.
- 6.6. Při omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení odst. 6.1., bod 6.1.2., 6.1.3. a ustanovení odst. 6.4. tohoto článku VOP je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi za každý měsíc trvání takového omezení či přerušení poskytování Služby smluvní pokutu ve výši pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.
- 6.7. V případě, že Poskytovatel přeruší poskytování služby dle ust. odst. 6.1 bod 6.1.2, 6.1.3, odst. 6.4 tohoto článku VOP, je oprávněn požadovat po Zákazníkovi v případě obnovení poskytování Služby smluvní pokutu ve výši 500,-Kč bez DPH.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Zákazníkovi zřízen přístup ke Službě. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Zákazníkem podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Zákazník začal prokazatelně Službu užívat.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Zákazník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši stanovené v Technické specifikaci. Ceny jsou uváděny bez DPH.
- 7.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období, a to nejpozději do 14 dnů od doručení faktury vystavené Poskytovatelem, nebo formou již složených záloh na služby účtované v budoucích obdobích.
- 7.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, případně po dohodě se Zákazníkem na jeho emailovou adresu. V případě, že Zákazník nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odesílání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír).
- 7.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo jiné období, které je definováno v Technické specifikaci.
- 7.6. Zákazník je povinen Vyúčtování uhradit do termínu na něm uvedeném. V případě hotovostní úhrady na pobočce Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi přiměřenou cenu za hotovostní transakci.
- 7.7. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Zákazníkovi doručit z důvodu toho, že se Zákazník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Zákazník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem,

kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.

- 7.8. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VOP, sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 7.9. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtováná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem založených Smlouvou (včetně úhrady případné smluvní pokuty); tato vratná finanční jistina, či její příslušná zbyvajcí část, bude Zákazníkovi vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník vratné finanční jistiny nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.
- 8.2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením od Smlouvy nebo okamžitým zrušením Smlouvy.
- 8.3. V případě ukončení Smlouvy výpovědí platí, že každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 2 měsíce běžící od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.4. Zákazník je oprávněn Smlouvu písemně ukončit s okamžitou účinností ke dni doručení Poskytovateli v případě, že Poskytovatel poruší hrubým způsobem nebo opakovaně některou ze základních povinností uvedených v těchto VOP či ve Smlouvě a k nápravě nedojde ani v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě s výjimkou porušení, která Poskytovatel nezavinil.
- 8.5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu písemně ukončit s okamžitou účinností ke dni doručení Zákazníkovi v případě, že:
 - 8.5.1. Zákazník vstoupil do likvidace, byl proti Zákazníkovi podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, či byl zjištěn úpadek Zákazníka,
 - 8.5.2. Poskytovateli či třetím osobám v důsledku jednání Zákazníka hrozí vzniknout či již vznikla škoda,
 - 8.5.3. Zákazník užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy,
 - 8.5.4. Zákazník se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VOP,
 - 8.5.5. Zákazník Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě

- splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.
- 8.6. V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou, a to bez ohledu na důvod ukončení, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu („deinstalační poplatek“) ve výši rovnající se jedné pětině součinu počtu měsíců zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.
- 8.7. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.
- 8.8. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 8.9. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem platí, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby jejího trvání bez dalšího mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neprojeví-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději 1 měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj úmysl smlouvu ukončit uplynutím sjednané doby jejího trvání. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy.

9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Zákazníka, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství Zákazníkem přenesených dat). Zákazník podpisem Smlouvy dává Poskytovateli souhlas se zpracováváním a uchováním svých osobních údajů.
- 9.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Zákazníka je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“), bude Poskytovatel v souvislosti s existencí Smlouvy nakládat s osobními údaji Zákazníka. Osobní údaje Zákazníka bude Poskytovatel zpracovávat v souladu s ustanovením článku 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, tedy z důvodu nezbytnosti plnění smlouvy. Informace, které je Poskytovatel jako správce osobních údajů povinen Zákazníkovi (subjektu údajů), případně další práva a povinnosti stran, jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ a budou trvale zveřejněny a zpřístupněny na webu Poskytovatele www.bradlec.net v sekci Informace

- 9.3. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 9.4. Povinnost mlčenlivosti sml. stran se nevztahuje na:
- 9.4.1. skutečnost, že byla uzavřena Smlouva,
- 9.4.2. podmínky pro poskytování Služby,
- 9.4.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými právními předpisy.

10. Reklamační

- 10.1. Zákazník má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamací:
- 10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamační na Vyúčtování),
- 10.1.2. na poskytovanou Službu (reklamační na Službu).
- 10.2. Reklamací na Vyúčtování je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamací zanikne. Reklamační musí obsahovat označení Zákazníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Zákazník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamační podepsána Zákazníkem či osobou oprávněnou činit jménem Zákazníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.
- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamací na účet Zákazníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamací na Službu je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamací zanikne. Reklamační musí obsahovat označení Zákazníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Zákazník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamační podepsána Zákazníkem či osobou oprávněnou činit jménem Zákazníka právní úkony.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamací na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamační kladně a přiměřeně sníží Cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 10.6. Podání reklamací dle tohoto článku VOP nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

10.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem platí, že Poskytovatel není povinen hradit škodu způsobenou Zákazníkovi tím, že došlo k přerušení poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele nebo tím, že byla služba poskytována v nižší než sjednané úrovni.

11. Přenositelnost telefonních čísel

11.1. Obecně

11.1.1. Přenositelnost telefonního čísla je povinnost umožnit Zákazníkovi změnu poskytovatele služeb veřejně dostupné telefonní služby se zachováním telefonního čísla nebo skupiny čísel. Předmětem přenesení čísla není přenesení služeb aktivovaných u původního poskytovatele.

11.1.2. Přejímající poskytovatel je nový poskytovatel telefonní služby.

11.1.3. Opouštěný poskytovatel je stávající poskytovatel telefonní služby.

11.2. Přenesení telefonního čísla k Poskytovateli

11.2.1. Zákazník může požádat o přenos telefonního čísla k Poskytovateli osobně v sídle Poskytovatele. Nedílnou součástí žádosti je listinná podoba řádně vyplněného a podepsaného formuláře žádosti o přenesení čísla. Formulář je dostupný v sídle Poskytovatele. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování služby na přenášném telefonním čísle.

11.2.2. Poskytovatel provede všechny nezbytné úkony k přenesení čísla. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě čtyř pracovních dnů. Lhůta pro přenos čísel začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Zákazníka o změnu poskytovatele služby doručena Poskytovateli, pokud nebude se Zákazníkem dohodnut termín pozdější.

11.2.3. V den plánovaného přenesení telefonních čísel může dojít k přerušení poskytování služby. Toto přerušení by nemělo trvat déle než 4 hodiny.

11.3. Přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli.

11.3.1. Přenesení telefonního čísla do sítě jiného poskytovatele služby se řídí pravidly uvedenými v ustanovení čl. 11 odst. 11.2. těchto VOP.

11.4. Závěrečná ustanovení o přenositelnosti telefonních čísel

11.4.1. Přenositelnost telefonního čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

12. Odpovědnost Poskytovatele

12.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její funkčnost.

12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s technickým zařízením vypůjčeným či zakoupeným dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP.

12.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanoví čl. 6 těchto VOP.

12.4. Poskytovatel odpovídá pouze za poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá Zákazníkovi technické zařízení dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP, nepovažuje se porucha tohoto technického zařízení za poruchu Služby, nicméně zakládá za stanovených podmínek nárok na záruční opravu. Je-li technické zařízení Zákazníkovi Poskytovatelem pouze vypůjčeno, považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Zřízení a poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Poskytovatele a síti Internet o Poskytovatelem specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Poskytovatele a síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.

13.2. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto VOP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se poskytovateli poštovních služeb nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku odesílateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání adresy, nevyzvedl si zásilku v úložní době či její převzetí odmítl. Totéž platí i pro případ, že bude zjištěno, že adresát je v místě doručení neznámý.

13.3. Součástí Smlouvy jsou:

13.3.1. Technická specifikace,

13.3.2. Protokol o předání Služby, existuje-li.

13.3.3. Smlouva o výpůjčce technického zařízení, byla-li sjednána

13.3.4. Protokol o předání tech. zařízení, existuje-li

13.3.5. Tyto VOP

13.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednáními VOP, popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejich případných Dodatků, existují-li.

Tyto VOP vstupují v platnost dnem 25. 5. 2018.