

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČD - Telematika a.s.

vydané v souladu s ustanovením § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky upravují postup při uzavírání, změně a ukončení Rámcové smlouvy o poskytování služeb, Dílčích smluv o poskytování služeb a podmínky, za nichž ČD - Telematika a.s. poskytuje níže uvedené služby, a dále též související otázky a postupy.
- 1.2 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na následující služby poskytované společností ČD - Telematika:
 - a) **Veřejně dostupné služby elektronických komunikací:**
 - i. veřejně dostupná telefonní služba;
 - ii. služby přístupu k síti internet.
 - b) **Neveřejně dostupné služby elektronických komunikací:**
 - i. pronájem okruhů;
 - ii. služby přenosu dat;
 - iii. ostatní hlasové služby.
 - c) **Ostatní služby:**
 - i. pronájem nenasvícených vláken;
 - ii. služby serverhousingu;
 - iii. služby pronájmu technologických celků;
 - iv. jiné plnění, které se dle příslušných Smluvních dokumentů má řídit těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.3 Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.
- 1.4 Pojmy, které nejsou v těchto Všeobecných podmínkách výslovně definovány, se vykládají v souladu se zněním zákona o elektronických komunikacích.
- 1.5 Mimo Služby uvedené v bodě 1.2 výše Poskytovatel může poskytovat i doplňkové služby dle jeho aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v Cenících služeb, případně je jejich cena stanovena dohodou smluvních stran, na základě individuální kalkulace Poskytovatele.

2. Definice pojmů

- 2.1 „**Ceník služeb**“ je písemný dokument vymezující jednotkové (tarifní) ceny za poskytovanou Službu. Ceník existuje výhradně pro veřejně dostupnou telefonní službu a ostatní hlasové služby. Pro některé služby uvedené v bodě 1.2, písm. a) až písm. c) těchto Všeobecných podmínek nemusí být ceník stanoven. Cena takových Služeb bude stanovena dohodou smluvních stran na základě individuální kalkulace Poskytovatele.
- 2.2 „**Dílčí smlouvou**“ se rozumí dílčí smlouva o poskytování jednotlivé Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě Rámcové smlouvy uzavřené mezi shodnými smluvními stranami. Za Dílčí smlouvy se pro účely těchto Všeobecných podmínek a ostatních Smluvních dokumentů považují jednotlivé Technické specifikace.
- 2.3 „**Elektronické komunikační zařízení**“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln a datových a hlasových komunikací.
- 2.4 „**SLA**“ - jakostní parametry Služby jsou kvalitativní ukazatele plnění Služby definované ve Smluvních dokumentech.
- 2.5 „**Koncovým zařízením**“ se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci, určený k připojení přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu na rozhraní Sítě. Prostřednictvím Koncového zařízení Uživatel (Účastník) využívá poskytované Služby. Koncové zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.
- 2.6 „**Koncový bod**“ je místo, kde Účastník odebírá Službu.
- 2.7 „**Koncový uživatel**“ je Účastník, který dále neposkytuje Služby elektronických komunikací.
- 2.8 „**Kontaktní osoba**“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Rámcové smlouvy a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Rámcové smlouvy a jednotlivých Technických specifikací, v rozsahu jí delegovaných kompetencí.
- 2.9 „**Lokalizační údaje**“ jsou jakékoli údaje zpracovávány v Síti, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby.
- 2.10 „**Malý podnik**“ je subjekt odpovídající definici dle doporučení Komise č. 2000/361/ES z 6. května 2003, který zaměstnává méně než 50 zaměstnanců a roční obrat (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvaha (výkaz aktiv a pasiv společnosti) odpovídá výši do 10 milionů EUR.
- 2.11 „**Mikropodnik**“ je subjekt odpovídající definici dle doporučení Komise č. 2003/361/ES z 6. května 2003, který zaměstnává méně než 10 zaměstnanců a roční obrat (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvaha (výkaz aktiv a pasiv společnosti) odpovídá částce do 2 milionů EUR.

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- 2.12 „**Místo účastníka**“ je prostor určený Účastníkem ve Smluvních dokumentech pro instalaci Elektronického komunikačního zařízení nebo Koncových zařízení. Tento prostor musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo účastníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci Elektronických komunikačních zařízení nebo zřízení Služby to, že Účastník získá a předloží dokumenty dosvědčující jeho právo toto místo užívat (včetně instalace Elektronických komunikačních zařízení a využívání Služby). Pokud je Elektronické komunikační zařízení umístěno v prostorách Poskytovatele, nese zodpovědnost za Místo účastníka Poskytovatel.
- 2.13 „**Neveřejné služby elektronických komunikací**“ je část služeb poskytovaných Poskytovatelem, definovaných v čl. 1.2 těchto podmínek; v případě jejich poskytování Poskytovatelem Spotřebiteli (tzn. nepodnikajícímu subjektu) nebo Malému podniku, Mikropodniku nebo Neziskové organizaci, je-li Koncovým uživatelem, nevztahují se na tyto subjekty v případě poskytování těchto neveřejných služeb práva plynoucí z ust. 63 a násl. ZEK.
- 2.14 „**Nezisková organizace**“ je veřejně prospěšná právnická osoba dle § 146 občanského zákoníku, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 2.15 „**Občanský zákoník**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.16 „**Oprávněný zástupce**“ smluvní strany je osoba oprávněná smluvní stranu zavazovat a uzavřít Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Občanského zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen Poskytovateli předložit.
- 2.17 „**Oprávněné přerušení**“ poskytování Služby je takové přerušení v poskytování Služby, ke kterému došlo:
- a) z důvodů výskytu a odstraňování Poruchy, která vznikla na straně Účastníka, nebo proto, že Účastník neposkytl Poskytovateli pro odstranění Poruchy veškerou potřebnou součinnost;
 - b) z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
 - c) poškozením nebo poruchou funkčnosti Koncového zařízení z důvodů na straně Účastníka zejména tím, že Místo účastníka nesplnilo podmínky stanovené v odst. 5.2 písm. e) níže, nebo tím, že Účastník porušil svoji povinnost stanovenou ve Smluvních dokumentech;
 - d) z důvodu jednání či opomenutí Účastníka, úmyslného či nedbalostního, které může ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě, nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
 - e) z důvodu prodloužení Účastníka se zaplacením ceny za takovou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění dle odst. 5.2 písm. a) níže.
- 2.18 „**Osobní údaje**“ jsou blíže definovány v Dokumentaci o zpracování osobních údajů dle odst. 7.1 těchto Všeobecných podmínek.
- 2.19 „**Parametry služby**“ jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Popisu služby.
- 2.20 „**Podstatné podmínky smlouvy**“ jsou části Všeobecných podmínek či Smluvní dokumentace, které jsou popsány v § 63 odst. 1 písm. a) a b) a v odst. 5 zákona o elektronických komunikacích, tedy zejména popis služby, nabídka a způsob využití servisních služeb a služeb zákaznické podpory, cenové údaje a ujednání o době trvání smlouvy, pokud se týkají veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem nebo připojení k veřejné komunikační síti zajišťovaného Poskytovatelem.
- 2.21 „**Popis služby**“ je písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu Služby. Popis služby tvoří nedílnou součást každé Rámcové smlouvy.
- 2.22 „**Porucha**“ je nedostupnost Služby, omezení, přerušení, změny nebo nepravdivost jejího poskytování nebo provozu, při němž jsou hodnoty parametrů služby nižší než povolené meze. Poruchou vzniklou na straně Účastníka se rozumí jakákoliv Porucha v poskytování Služby, ke které došlo porušením povinností Účastníka stanovené Smluvními dokumenty.
- 2.23 „**Poskytovatel**“ je společnost ČD-Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Perneroва 2819/2a, PSČ 130 00, IČ: 61459445, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 8938, která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.24 „**Posledním dnem**“ se pro účely fakturace Služby rozumí den předcházející dni skutečného ukončení Služby.
- 2.25 „**Provozní údaje**“ jsou jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
- 2.26 „**Prvním dnem**“ se rozumí první den následující po dni předání Služby případně následující den po dni ukončení zkušební doby, byla-li tato doba sjednána v Zvláštním ujednání nebo Technické specifikaci. Je-li mezi stranami dohodnuta pevná/minimální doba trvání služby, počíná její běh plynout Prvním dnem.
- 2.27 „**Předávací protokol**“ je dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který kromě konfigurace služby obsahuje i skutečné datum předání Služby do provozu, popř. datum změny Služby.
- 2.28 „**Reklamáce**“ je uplatnění práv Zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za kvalitu a rozsah jím poskytovaných Služeb či za správnost Vyúčtování.

- 2.29 „**Rámcovou smlouvou**“ se rozumí rámcová smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Rámcovou smlouvou se rozumí vlastní rámcová smlouva včetně příloh, které jsou její součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Rámcovou smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.30 „**Síť**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťovaná Poskytovatelem.
- 2.31 „**Službou**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí služba nebo více služeb specifikovaných výše v odst. 1.2.
- 2.32 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.33 „**Smluvními dokumenty**“ se rozumí veškeré dokumenty a písemná ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služeb, zejména předsmělní formulář pro poskytování veřejných služeb, Rámcová smlouva, Technické specifikace (Dílní smlouvy), tyto Všeobecné podmínky, Ceník služby a Popis služby. Všechny tyto uvedené dokumenty jsou veřejné a jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele www.cdt.cz v sekci Zákaznické centrum / Soubory ke stažení. Tímto zveřejněním plní Poskytovatel v případě poskytování veřejných služeb současně i informační povinnost stanovené mu zákonem o elektronických komunikacích (např. předsmělní informace). V případech stanovených v § 63 zákona o elektronických komunikacích, tvoří Rámcovou smlouvu též informace poskytnuté před uzavřením Rámcové smlouvy dle § 63 odst. 1 a shrnutí této smlouvy dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích, a to u Účastníků, kteří jsou Spotřebitelem, nebo kteří před uzavřením Rámcové smlouvy doloží společně s vyplněným předsmělním formulářem pro poskytování veřejných služeb Poskytovateli své postavení Mikropodniku, Malého podniku či Neziskové organizace a nároku na tyto Smluvní dokumenty se v předsmělním dokumentu nezřekli. Pokud není možné poskytnout těmto subjektům tyto informace před uzavřením Rámcové smlouvy, poskytne je Poskytovatel neprodleně po sjednání Smlouvy či její změny a Účastník souhlas s ní potvrdí prvním využitím Služby poskytované Poskytovatelem, která se Smlouvy či její změny týká.
- 2.34 „**Spotřebitelem**“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samotného výkonu svého povolání uzavírá Rámcovou smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná. Tedy subjekt, který nepodniká v oboru poskytování elektronických služeb a vztahují se na něj práva plynoucí z § 63 a násl. ZEK.
- 2.35 „**Technická specifikace**“ je Dílní smlouvou, která obsahuje ujednání stran o poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Rámcovou smlouvou.
- 2.36 „**Telefonní síť**“ se rozumí síť, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb Poskytovatelem.
- 2.37 „**Technologický celek**“ je Elektronické komunikační zařízení včetně technického zabezpečení (zejména vedení, operační prostory a zařízení pro napájení).
- 2.38 „**Účastníkem**“ je pro účely těchto Všeobecných podmínek Uživatel, který s Poskytovatelem uzavřel Rámcovou smlouvu na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 2.39 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba nebo která o její poskytnutí žádá. Není-li Uživatel a Účastník tou samou osobou, odpovídá za jednání či opomenutí Uživatele Účastník tak, jako by jednal či opomenul Účastník sám.
- 2.40 „**Veřejně dostupné služby elektronických komunikací**“ je část služeb poskytovaných Poskytovatelem; v případě jejich poskytování Poskytovatelem Spotřebiteli (tzn. nepodnikajícímu subjektu) nebo Malému podniku, Mikropodniku nebo Neziskové organizaci vztahují se na tyto subjekty práva plynoucí z ust. § 63 a násl. ZEK, pakliže se těchto práv tyto subjekty předem nevzdají. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba definovaná v ZEK jako služba, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.41 „**Všeobecnými podmínkami**“ se rozumí tyto Všeobecné podmínky poskytování Služeb společnosti ČD - Telematika a.s.
- 2.42 „**Vyšší moc**“ se rozumí překážka popsáná v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku nebo jiná neodvratitelná, nepředvídatelná a nepřekonatelná událost bránící dočasně nebo trvale splnění povinností stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli smluvní strany postižené vyšší mocí a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky danou smluvní stranou odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah vyšší moci jsou považovány zejména případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, války a živelní katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro plnění smluvní strany.
- 2.43 „**Vyúčtování**“ (nebo „**vyúčtování**“) je doklad o vyúčtování Služby, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Účastníkům ceny za poskytnuté Služby. Vyúčtování vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.44 „**Zákaznické centrum**“ je informační středisko Poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v Rámcové smlouvě. Prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatel zajišťuje Účastníkům technickou a zákaznickou

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

podporu, servisní služby, přijímá jejich reklamace a zveřejňuje informace o rozsahu poskytovaných Služeb, aktuální seznam Účastníků veřejně dostupné telefonní služby a ceny za poskytované Služby.

- 2.45 „**Zákon o elektronických komunikacích**“ nebo „**ZEK**“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 2.46 „**Zařízení poskytovatele**“ je Elektronické komunikační zařízení dodané Poskytovatelem Účastníkovi za účelem poskytování Služeb.
- 2.47 „**Změna podmínek**“ je definována v odst. 3.15 písm. a) níže.
- 2.48 „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech nebo specifikuje zvláštní pravidla poskytování Služeb.

3. Uzavírání smluv, Smluvní dokumenty, Změna dokumentů tvořících smluvní podmínky

- 3.1 Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Rámcové smlouvy a Technických specifikací uzavřených s Účastníkem.
- 3.2 Návrh na uzavření Rámcové smlouvy musí obsahovat náležitosti obsažené ve vzoru Rámcové smlouvy. Vzor Rámcové smlouvy, ve znění odpovídajícím ustanovení § 63 zákona o elektronických komunikacích, je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.cdt.cz v sekci Zákaznické centrum / Soubory ke stažení. Uzavření Rámcové smlouvy předchází řádné vyplnění předsmluvního formuláře pro poskytování veřejných služeb ze strany Uživatele.
- 3.3 Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Je-li Rámcová smlouva uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.
- 3.4 Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, avšak pouze za předpokladu, že mezi těmito smluvními stranami existuje platná a účinná Rámcová smlouva. Je-li Technická specifikace uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.
- 3.5 Za den zřízení Služby je považován den uvedený na Předávacím protokolu. Předávací protokol musí být podepsán zástupci obou smluvních stran.
- 3.6 Strany mohou Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci, včetně jejich příloh, měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, nestanoví-li Rámcová smlouva jinak.
- 3.7 Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobily ovlivnit plnění závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.
- 3.8 Rámcová smlouva se uzavírá na dobu sjednanou mezi Účastníkem a Poskytovatelem v Rámcové smlouvě a pro konkrétní služby v Technické specifikaci. Není-li tato doba výslovně sjednána v Rámcové smlouvě, příp. Technické specifikaci, pak platí, že se jedná o smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.
- 3.9 Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami nebo výpovědí učiněnou ze strany Účastníka nebo Poskytovatele.
- 3.10 Je-li Rámcová smlouva sjednána **na dobu určitou**, její platnost zaniká uplynutím sjednané doby.
- 3.11 V případě Rámcové smlouvy uzavřené na dobu určitou informuje Poskytovatel Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování Služby, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Rámcové smlouvy sjednané na dobu určitou o blížícím se ukončení takové smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník Poskytovateli neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Rámcové smlouvy uzavřené na dobu určitou tak, aby se tato prodloužila na dobu neurčitou. Rámcová smlouva sjednaná na dobu určitou zaniká uplynutím sjednané doby. Případný souhlas Účastníka s prodloužením Rámcové smlouvy na dobu neurčitou je třeba alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Rámcové smlouvy sdělit Poskytovateli. Platí pouze v případě poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 3.12 Technická specifikace zaniká též v případě, kdy v souladu se Smluvními dokumenty dojde k zániku Rámcové smlouvy, a to ke stejnému okamžiku jako Rámcová smlouva.
- 3.13 Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci uzavřenou na **dobu neurčitou** lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce. Výpovědní doba pro veřejně dostupné služby elektronických komunikací odebírané Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou nebo Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací, je-li Koncovým uživatelem, činí 30 dnů. V případě tříměsíční (3) výpovědní doby výpovědní doba plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledního dne třetího kalendářního měsíce jejího běhu. V případě výpovědní doby v délce třiceti (30) dnů, výpovědní doba plyne dnem následujícím po doručení výpovědi druhé straně a končí uplynutím 30denní výpovědní doby.
- 3.14 Pro některé Služby může být v Popisu služby stanovena výpovědní doba odlišně. V takovém případě platí výpovědní doba uvedená v Popisu služby. Pro každou Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci může být omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Služby. Byla-li smluvními stranami omezena možnost podání výpovědi bez udání důvodu stanovením minimální doby trvání Služby, je Účastník

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

oprávněn ukončit Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci ve vztahu k dané Službě nejdříve k datu uplynutí minimální doby trvání dané Služby. Pro vyloučení pochybností platí, že pokud byla smluvními stranami sjednána minimální doba trvání Služby, má se po tuto dobu za to, že Rámcová smlouva a/nebo Technická specifikace je uzavřena na dobu určitou v trvání minimální doby trvání Služby s následnou automatickou změnou doby trvání na dobu neurčitou poté, co minimální doba trvání Služby uplyne.

3.15 Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci lze též ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů, není-li stanoveno jinak, v následujících případech:

- a) Účastník je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci během třiceti (30) dnů ode dne, kdy mu Poskytovatel písemně oznámí změnu Podstatných podmínek Rámcové smlouvy nebo změnu jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, a to ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Právo ukončit Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci shora uvedeným způsobem však nevzniká, pokud dojde ke změně shora uvedených ustanovení z důvodu změny právní úpravy nebo pokud je změna vynucena rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu dle § 63 odst. 11 ZEK. Během výpovědní doby se vztahy mezi smluvními stranami řídí podle dosud platných ujednání ve znění účinném před provedením změny Všeobecných podmínek.
- b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo příslušnou Technickou specifikaci z důvodu opakovaného neplnění povinností Účastníka hradit ceny za poskytované Služby dle odst. 5.2 písm. a) níže. Za opakované neplnění povinností Účastníka hradit ceny za poskytované Služby se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje prodlení s úhradou alespoň tří (3) vyúčtování po termínu splatnosti vyúčtování v posledních 24 měsících trvání Rámcové smlouvy za předpokladu, že alespoň v jednom případě prodlení za uplynulých 24 měsíců došlo k upozornění Účastníka na skutečnost prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle odst. 5.2 písm. a) níže.
- c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci z důvodu neplnění závazku Účastníka k úhradě ceny za poskytované Služby. Za neplnění závazku Účastníka k úhradě ceny za poskytované Služby se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje případ, kdy Účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti buď vůbec, nebo jej neuhradí v plné výši, a to ani po upozornění Účastníka na prodlení a po marném uplynutí termínu náhradního plnění, který mu byl poskytnut dle odst. 5.2 písm. a) níže.
- d) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci během dvaceti (20) dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsanych v odst. 5.2 písm. f) níže.
- e) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci i v případě, kdy byla uzavřena na dobu určitou v trvání překračujícím dobu 10 let. Výpovědní doba v takovém případě činí 2 roky.
- f) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci v případě, že Uživatel opakovaně a/nebo i přes upozornění poruší své povinnosti stanovené v odst. 5.2 písm. h) níže.
- g) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace, nebo u něj bylo zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla u něj zahájena exekuce.

3.16 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna ukončit Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci písemným odstoupením s okamžitou účinností, pokud

- (i) druhá smluvní strana po dobu delší než tři (3) měsíce neplní své povinnosti podle Smluvních dokumentů, nebo
- (ii) podstatně poruší jejich ustanovení.
Za podstatné porušení Smluvních dokumentů se pro účely odstoupení rozumí zejména:
- b) v případě Poskytovatele, pokud je Poskytovatel v prodlení se zřízením Služby po dobu více než 30 kalendářních dnů od marného uplynutí doby ke zřízení Služby uvedené v Technické specifikaci za předpokladu, že byly na straně Účastníka splněny všechny požadované podmínky pro zřízení dané Služby;
- c) v případě Účastníka, pokud opakovaně neplní své povinnosti;
- d) v případě Účastníka, pokud Účastník opakovaně a/nebo přes upozornění používá poskytovanou Službu bez Zařízení Poskytovatele v rozporu s podmínkami sjednanými ve Smluvních dokumentech, zejména v rozporu s odst. 5.2 písm. b), c), g) a h) níže.

3.17 V případě ukončení Rámcové smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který není Spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností Účastníka dle článku 5.2 před uplynutím doby, na kterou byla Rámcová smlouva sjednána, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Rámcové smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou Instalace/Aktivace Služby nebo Zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a to jako formu odškodnění Poskytovateli.

3.18 Je-li Rámcová smlouva nebo Technická specifikace uzavřená na dobu určitou s Účastníkem, který je Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou nebo Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací, je-li Koncovým uživatelem, ukončena ze strany Účastníka nebo Poskytovatele z důvodů porušení povinností Účastníka dle článku 5.2 před uplynutím doby, na kterou byla Rámcová smlouva uzavřena, ať už výpovědí nebo dohodou

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

smluvních stran, a k takovému ukončení došlo do tří (3) měsíců od jejího uzavření, je Účastník, který je Spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikající (či Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací, je-li Koncovým uživatelem), povinen Poskytovateli zaplatit úhradu za předčasné ukončení Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu sjednaných měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace nebo jednu dvacetinu (1/20) součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Rámcové smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Rámcové smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

Toto pravidlo se aplikuje pouze na Veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

- 3.19 Ukončením trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace nejsou dotčena práva Poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté Služby, dlužných částek, úroků, smluvních pokut, úhrady za předčasné ukončení a náhrady škody, jakož i ostatních pohledávek Poskytovatele za Účastníkem dle Smluvních dokumentů. Nevypořádané závazky a povinnosti smluvních stran vyplývající z Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace vzniklé před ukončením trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů ode dne ukončení trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace. Účastník je povinen Poskytovateli vrátit v této lhůtě vše, co je ve vlastnictví Poskytovatele, a to ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení, jinak odpovídá za škodu, která tím Poskytovateli vznikla. Účastník odpovídá ze snížení hodnoty Zařízení poskytovatele, které na vráceném Zařízení poskytovatele vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- 3.20 Náleží-li Účastník k subjektům dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zavazuje se v souladu se zákonem uveřejnit Rámcovou smlouvu/Dílčí smlouvu uzavřenou s Poskytovatelem v registru smluv.
- 3.21 Poskytovatel je oprávněn každoročně zvýšit cenu za poskytované Služby maximálně o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok na jeho webových stránkách (https://www.czso.cz/csu/czso/inflace_spotrebitelske_ceny), a to s účinností od 1. 4. aktuálního kalendářního roku po vyhlášení Českým statistickým úřadem. V kalendářním roce 2023 může k prvnímu navýšení ceny služeb dojít od 1. 8. 2023. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že zvýšení ceny o míru inflace dle předchozí věty se nepovažuje za změnu smlouvy dle bodu 3 odst. 3.6 VP.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen:
- a) zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty a Parametry služby;
 - b) zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací, a to např. prostřednictvím webových (internetových) stránek Poskytovatele, formou oznámení nebo informačních materiálů, které jsou k dispozici v Zákaznickém centru. V případě změny cen kterékoli nebo všech poskytovaných Služeb upozorní Poskytovatel Účastníka i jiným vhodným způsobem, například zasláním informace společně s vyúčtováním způsobem dohodnutým pro zaslání vyúčtování;
 - c) zahájit práci na odstranění Poruch bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
 - d) oznámit v předstihu Účastníkovi Poruchy v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy; u ostatních Poruch provede Poskytovatel toto oznámení neprodleně poté, kdy se o výše uvedené skutečnosti dozví;
 - e) informovat Účastníka v souladu s § 63b odst. 5 zákona o elektronických komunikacích v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem předem o veškerých změnách Podstatných podmínek Rámcové smlouvy, a to ve lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny Podstatných podmínek Rámcové smlouvy, a současně informovat Účastníka o jeho právu vypovědět smluvní vztah bez sankce dle odst. 3.15 písm. a) těchto Všeobecných podmínek, jestliže takovou změnu Podstatných podmínek smlouvy nebude akceptovat; možnost vypovědět Rámcovou smlouvu platí pouze v případě, že navrhované změny nejsou pro Účastníka přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud nebyla Rámcová smlouva změněna na základě změny právní úpravy, nebo nařízena Českým telekomunikačním úřadem v souladu s § 63 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích;
 - f) informovat Účastníka v případě poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, je-li Účastník Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou nebo Mikropodnikem, Malým podnikem nebo Neziskovou organizací, je-li Koncovým uživatelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace a o možnostech jejího automatického prodloužení.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn:
- a) požadovat při kontaktu s Účastníkem po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Rámcové smlouvy a Technické specifikace, tzn. doložení jeho identifikace, a to s ohledem na ochranu Účastníka;
 - b) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Rámcové smlouvy souhlasí;

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- c) v přiměřeném rozsahu bez souhlasu Účastníka změnit ustanovení Rámcové smlouvy a k ní náležících smluvních dokumentů, zejména Podstatné podmínky smlouvy;
 - d) nepřijmout návrh na změnu Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace požadovanou Účastníkem;
 - e) přerušit poskytování Služby, pokud jednání či opomenutí Účastníka, úmyslné či nedbalostní, je způsobilé ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty nebo platnými právními předpisy;
 - f) omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění v souladu s odst. 5.2 písm. a) níže, a též v případě, poruší-li Účastník povinnost stanovenou v odst. 5.2 písm. f) níže;
 - g) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody. Za závažné důvody se považuje zejména situace popsaná v odst. 4.6 těchto Všeobecných podmínek, obecné ohrožení, působení Vyšší moci nebo případy, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetím osobám;
 - h) bez souhlasu Účastníka měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů;
 - i) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka;
 - j) při poskytování služby přístupu k internetu nakládat s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité Koncové zařízení;
 - k) v odůvodněných případech podmínit provedení změny Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace úhradou všech pohledávek Poskytovatele za Účastníkem;
nebo
 - l) plnit další povinnosti uvedené v článku 15 níže.
- 4.3 Rekapitulace informační povinnosti u smluv dle § 63 odst. 1 a odst. 5 zákona o elektronických komunikacích:
- a) identifikační údaje Poskytovatele jsou uvedeny v příslušné Rámcové smlouvě;
 - b) identifikační údaje Účastníka jsou uvedeny v příslušné Rámcové smlouvě;
 - c) popis poskytovaných Služeb je uveden v Popisu služby;
 - d) popis servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobu jejich využití, je uveden v článku 10 níže;
 - e) údaje o paušální (zpravidla měsíční) ceně Služeb jsou uvedeny v příslušné Technické specifikaci, údaje o jednotkových (tarifních) cenách Služeb jsou pak uvedeny v Ceníku služby; aktuální Ceník služby je dostupný v Zákaznickém centru Poskytovatele a na jeho webových stránkách. V případě, že Technická specifikace stanoví odchylnou výši stejné položky ceny, použijí se ceny uvedené v Technické specifikaci;
 - f) informace o termínech a způsobu vyúčtování a placení jsou uvedeny v článku 9 níže;
 - g) doba, na kterou je smluvní vztah uzavřen, a výpovědní doba vyplývají z Rámcové smlouvy a Technické specifikace či z jiného Smluvního dokumentu; není-li výpovědní doba uvedena v jiném Smluvním dokumentu jinak, je uvedena v článku 3 výše;
 - h) podmínky pro obnovení a ukončení Služby jsou uvedeny v těchto Všeobecných podmínkách, zejména v článku 3, v čl. 4 odst. 4.2 písm. f) a g) a v odst. 5.2 písm. a) těchto Všeobecných podmínek; podmínky minimálního doby trvání Služby jsou uvedeny vedle odst. 3.13 a odst. 3.17 a 3.18 těchto Všeobecných podmínek i v Technické specifikaci a/nebo ve Zvláštním ujednání;
 - i) způsob uplatnění reklamace je popsán v článku 11 níže;
 - j) smluvní pokuty a sankce za nedodržení povinností smluvních stran jsou popsány zejména v článku 3 a článku 11 těchto Všeobecných podmínek a dále mohou být součástí Technické specifikace či jiného Smluvního dokumentu;
 - k) ujednání o náhradě škody a související jsou uvedeny v článku 6 níže;
 - l) informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy je uvedena článku 16 níže;
 - m) způsob vyzoomění Účastníka o změně podmínek smluvního vztahu je popsán v odst. 4.1 výše;
 - n) druhy opatření, která může Poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity Sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, jsou popsány v odst. 4.6 níže a dále v článku 15;
 - o) ověřovací kód Účastníka a podmínky pro přenesení telefonního čísla jsou uvedeny v příslušné Technické specifikaci;
 - p) výše úhrady za předčasné ukončení Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace v případě ukončení smluvního vztahu před uplynutím doby trvání, na kterou je uzavřen, je stanovena jako úhrada v případě nedodržení minimální doby trvání Služby dle odst. 3.17, pokud takováto minimální doba trvání Služby byla sjednána, a dále dle odst. 3.18; vzhledem k tomu, že Poskytovatel zpravidla neposkytuje Uživateli veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací žádná Koncová zařízení, nevyžaduje v případě ukončení smluvního vztahu před uplynutím doby trvání, na kterou je uzavřen, žádnou úhradu nákladů spojených s telekomunikačním Koncovým zařízením, které by bylo Uživateli k využívání Služby poskytnuto;

- q) rozhodnutí Účastníka o uvedení jeho údajů v účastnickém seznamu je uvedeno v příslušné Technické specifikaci;
 - r) rozsah možných jednostranných změn a způsob oznámení Účastníkovi je uveden v odst. 4.2 písm. c), h) a v bodě 3.15 písm. a).
- 4.4 V případě, že některá z povinných náležitostí smluvního vztahu dle § 63 odst. 1 a odst. 5 zákona o elektronických komunikacích je v těchto Všeobecných podmínkách upravena odlišně nebo na jiném místě, než je uvedeno v odst. 4.3 výše, nemá to vliv na platnost takového ujednání.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn odmítnout žádost Účastníka o poskytování Služeb v případě, že Účastník neplní nebo v předcházejících pěti letech neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit.
- 4.6 V případě, že dojde k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Poskytovatelem, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich jiných ohrožení či zranitelnosti, je Poskytovatel oprávněn přijmout následující opatření:
- a) přerušit poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou/než bude odstraněn důvod narušení bezpečnosti a integrity Sítě či bezpečnosti Služeb; a zároveň
 - b) písemně o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby a o přerušení poskytování Služby informovat Účastníka.

5. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1 Účastník je oprávněn:
- a) řádně užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
 - b) navrhnout změnu Rámcové smlouvy a/nebo Technické dokumentace;
 - c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na Kontaktní osobu specifikovanou ve Smluvních dokumentech;
 - d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a Vyúčtování;
- 5.2 Účastník je povinen:
- a) řádně hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech a případně v platném Ceníku služby (pro Služby u nichž jsou účtovány jednotkové ceny dle platných tarifů). V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění na tuto skutečnost s uvedením termínu náhradního plnění, který nebude kratší než 7 dnů. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou tzv. reaktivačního poplatku, jehož výše je rovna 50 % měsíční ceny Služby (nezahrnující část ceny účtované na základě spotřeby a stanovených jednotkových cen), nejvíce však 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých). Účastník bere na vědomí, že při opakovaném nesplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby a vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci v souladu s odst. 3.13, 3.14 nebo 3.15 výše;
 - b) zajistit, aby Koncová zařízení Účastníka, která připojuje Účastník v Koncovém bodu k Síti, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy nebo byla opatřena schvalovací značkou. Účastník odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje k Síti;
 - c) užívat Služby způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy, nezneužívat připojení k Síti zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti pověřených zástupců Poskytovatele nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a jakékoli manipulace se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodě;
 - d) oznamovat neprodleně Poskytovateli Poruchy (nejpozději následující pracovní den po výskytu Poruchy) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby nebo funkčnost Sítě;
 - e) vytvořit v Místě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné zřízení a poskytování Služby, zejména:
 - i. dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Technické specifikace instalována a provozována Zařízení poskytovatele, a to po dobu trvání Technické specifikace. Účastník se zavazuje uvedená zařízení umístit pouze ve vhodných prostorách;
 - ii. umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, instalaci a následně přístup k Zařízení poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby nebo jejich měnění;
 - iii. předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - iv. zajistit součinnost s Poskytovatelem při instalaci, úpravě nebo deinstalaci Zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - v. zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby bylo Zařízení poskytovatele umístěné u Účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené hradí Účastník;

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- vi. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
- f) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Účastníka se nepodařilo Účastníkovi doručit z důvodu na straně adresáta, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci v souladu s odst. 3.15 písmeno d) těchto Všeobecných podmínek. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu ceny za poskytnuté Služby;
- g) zabezpečit Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele (Zařízení poskytovatele) umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;
- h) respektovat a beze zbytku dodržovat bezpečnostní doporučení vydaná Poskytovatelem a zdržet se takových zásahů nebo způsobů užívání Služby a/nebo Zařízení Poskytovatele, které jsou způsobilé omezit nebo ohrozit jejich řádné fungování, případně negativně ovlivnit jiné Účastníky či Uživatele a jejich používání Sítě, zejména je povinen zdržet se rozesílání nevyžádané pošty (spamů) a zdržet se neoprávněných zásahů a útoků ze své sítě vůči Síti či sítím elektronických komunikací třetích stran;
- i) dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech a dodržovat smluvní podmínky jako celek;
- j) umožnit nebo zajistit bezplatný vstup pracovníkům Poskytovatele do míst a prostor, kam si Poskytovatel vyžádá vstup na účelem plnění Služby;
- k) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb obecně k projednání věci a řídit se v dané věci pokyny Poskytovatele;
- l) obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci Zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Účastník není vlastníkem objektu, ve kterém mu bude Služba poskytována. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil s instalací Zařízení souhlas. Tento souhlas může být uveden ústně. V takovém případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele. Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací;
- m) neprovádět změny na Koncovém zařízení, včetně Koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat, pokud k tomu nebude ze strany Poskytovatele vyzván.

6. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 6.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smluvních dokumentů pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi za škodu tím způsobenou stanovena jako povinnost zajistit odstranění vzniklé závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není povinen nahradit Uživatelům Služby ani Účastníkovi škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení, omezení, vadného poskytnutí nebo neposkytnutí Služby, a Uživatelé Služby a Účastník prohlašují, že takovou škodu nebudou po Poskytovateli požadovat. Nemožnost využít Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru zahrnuje rovněž nemožnost způsobenou překročením kapacity Sítě nebo její části, opravou a údržbou Sítě nebo její části apod.
- 6.2 Nad rámec vyloučení nároku na náhradu škody dle odst. 6.1 výše se smluvní strany dohodly, že odpovědnost Poskytovatele je vyloučena zejména za:
 - a) škodu, která vznikne jako důsledek Oprávněného přerušení poskytování Služby;
 - b) škodu, která vznikne jako důsledek poruch nebo výpadku sítě internet a sítí ostatních operátorů včetně zahraničních;
 - c) kvalitu služeb poskytovaných třetími subjekty při použití Sítě;
 - d) jakýkoli neoprávněný zásah Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetí strany do jakékoli části Sítě.
- 6.3 Smluvní strany se dohodly, že v jiných případech, než jsou uvedeny v odst. 6.1 a odst. 6.2 výše, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla v důsledku porušení právních povinností Poskytovatelem. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem uhradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím Služby ve výši prokázané škody, nejvýše však do částky odpovídající 10 % z pravidelné měsíční ceny předmětné Služby. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Rámcové smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích, a to nejvýše do částky odpovídající 10 % z průměrné měsíční fakturace Účastníkovi za období nepřesahující posledních 12 měsíců, nebo do výše 10 000,- Kč (slovy: Deset tisíc korun českých), podle toho, která z uvedených částek bude nižší.
- 6.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
- 6.5 Účastník odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožní užívat Služby. Odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních opatření či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

7. Rozsah poskytované Služby

- 7.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech:
- a) Technická specifikace;
 - b) Zvláštní ujednání;
 - c) Ceník služby;
 - d) Popis služby;
 - e) Rámcová smlouva;
 - f) Všeobecné podmínky;
 - g) Dokumentace o zpracování osobních údajů.
- V případě rozporu mezi ustanoveními obsaženými ve výše uvedených dokumentech mají přednost ta ustanovení, která se nacházejí v dokumentech uvedených v tomto odstavci pod písmenem uvedeným dle abecedního pořadí dříve, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 7.2 Jestliže Vyšší moc znemožní některé smluvní straně plnit její závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (další spolupracující osoby) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Elektronických komunikačních zařízení.
- 7.4 Sjedené termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka, v případě nesplnění některých povinností Účastníka se lhůty pro poskytnutí Služby prodlužují o délku prodloužení na straně Účastníka.

8. Zřizování a překládání Koncového bodu Služby

- 8.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v Místě účastníka Koncový bod.
- 8.2 Za den zřízení Služby je považován den uvedený v předávacím protokolu Služby. Pokud není Služba předána předávacím protokolem, považuje se za den zřízení Služby den uvedený v Technické specifikaci jako Požadované datum zřízení Služby nebo pozdější den, od kterého byla Služba Uživatelem prokazatelně využívána.
- 8.3 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 8.4 Doba prodloužení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (zejména neposkytnutí součinnosti, nesplnění podmínek specifikovaných odst. 5.2 písmeno e) výše nebo zapříčiněná třetími osobami zajišťujícími činnosti, k jejichž provedení je dle Smluvních dokumentů zavázán Účastník) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 8.5 Pokud Účastník po podpisu Technické specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 8.6 V případě přeložení Koncového bodu Služby na žádost Účastníka se postupuje analogicky jako v případě zřízení Služby dle tohoto článku 8 Všeobecných podmínek.
- 8.7 Pokud Účastník nepřevzme Službu do třiceti dnů ode dne zřízení Služby Poskytovatelem, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu za každý den prodloužení s převzetím Služby ve výši odpovídající ceně Služby za jeden den poskytování příslušné Služby násobené počtem dnů takového prodloužení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

9. Cena Služeb, platební podmínky

- 9.1 Pro Služby, u nichž jsou účtovány jednotkové ceny dle platných tarifů stanovených Ceníkem služby, je aktuální Ceník služby dostupný v Zákaznickém centru Poskytovatele. Aktuální informace o všech platných cenách veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací nabízených Poskytovatelem je Účastník oprávněn získat prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele. Informace o ostatních cenách je uvedena zpravidla v příslušné Technické specifikaci Služby.
- 9.2 Účastník se zavazuje za poskytované Služby hradit Poskytovateli ceny, jejichž výše nebo způsob jejich výpočtu jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech nebo Ceníku služby.
- 9.3 Jednorázový poplatek za zřízení, změnu nebo obnovení (reaktivaci) Služby se fakturuje v měsíčním vyúčtování za kalendářní měsíc, v němž byla Služba zřízena, změněna nebo obnovena ve smyslu odst. 8.2 výše. Pokud není mezi smluvními stranami ujednáno jinak, účtuje Poskytovatel po dobu prvního měsíce ode dne zřízení Služby takto:
- a) pokud je První den prvním dnem v kalendářním měsíci, je měsíčním plněním celý příslušný kalendářní měsíc;

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- b) pokud je První den posledním dnem v kalendářním měsíci, počíná měsíční plnění až následující kalendářní měsíc;
- c) pokud je První den dnem v průběhu kalendářního měsíce, je měsíčním plněním alikvotní částka odpovídající počtu dní od Prvního dne (včetně) do konce příslušného kalendářního měsíce.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn bez souhlasu Účastníka měnit ceny uvedené v Ceníku služby, je však povinen takovou změnu Účastníkovi oznámit v souladu s odst. 4.1 písm. b) a e) těchto Všeobecných podmínek.
- 9.5 Cena, záloha a další účtované poplatky, včetně případných úroků, smluvních pokut, úhrady za předčasné ukončení smlouvy či vyúčtované náhrady škody, budou Účastníkem uhrazeny na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Po dohodě s Účastníkem může být vyúčtování vyhotoveno zvlášť pro jednotlivé druhy Služeb.
- 9.6 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud není smluvními stranami ve Smluvních dokumentech výslovně dohodnuto jinak.
- 9.7 Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost je čtrnáct (14) dní od data vystavení vyúčtování, pokud není ve Smluvních dokumentech či ve vyúčtování výslovně stanoveno jinak.
- 9.8 V případě prodlení se zaplacením částky uvedené ve vyúčtování je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat zákonný úrok z prodlení.
- 9.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení. Účastník je povinen jednat s touto osobou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 9.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek.
- 9.11 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu poté, co jej o to Poskytovatel požádá, uhradit Poskytovateli mimořádnou vratnou zálohu, jejíž výše se vypočte jako úhrn až tří (3) posledních měsíčních plateb za sjednanou Službu (a není-li jich, potom jako trojnásobek průměrné měsíční platby za poskytování konkrétního druhu Služby), v následujících případech:
 - a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
 - b) Rámcová smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
 - c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky stanovené ve Smluvních dokumentech;
 - d) bude podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ohledně Účastníka;
 - e) bude vydáno rozhodnutí o úpadku Účastníka;
 - f) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
 - g) pokud dojde k neúměrnému či neobvyklému navýšení objemu Služby odebrané Účastníkem.
- 9.12 Poskytovatel je oprávněn použít zálohu vždy na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, a to vždy nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek, následně na úhradu smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Účastníkova nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud Poskytovatel neurčí jinak. Stejným způsobem je Poskytovatel oprávněn použít Účastníkem složenou zálohu, Účastníkův přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek včetně oprávněných nákladů zmocněnce.
- 9.13 Pokud nedojde k vyčerpání zálohy, vrátí Poskytovatel Účastníkovi zálohu po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dní ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

10. Poruchy a servisní zásahy

- 10.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu po celý kalendářní rok.
- 10.3 Poskytovatel odstraní na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby, která vznikne v rámci Sítě Poskytovatele, za předpokladu, že tato Porucha nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti, Účastníkem. Poskytovatel odstraní i Poruchu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
- 10.4 V případě, že Porucha v rámci Sítě Poskytovatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskytovateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároků vůči této třetí osobě.
- 10.5 Poruchu Služby elektronických komunikací Poskytovatel odstraní nejpozději do 12 hodin od nahlášení.
- 10.6 Poruchu v poskytování Služby je Účastník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému centru Poskytovatele a v ohlášení uvést:
 - a) identifikaci Účastníka;
 - b) identifikaci každé dotčené Služby;
 - c) popis Poruchy, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Porucha projevuje;

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- d) čas, kdy se Porucha projevila;
 - e) kdo činí ohlášení Poruchy;
 - f) čas ohlášení Poruchy.
- 10.7 Účastník je povinen ověřit, zda Porucha není na jeho straně.
- 10.8 Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na Síti, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 10.9 Přerušení napájení jakéhokoli Zařízení poskytovatele umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.
- 10.10 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Zařízení poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se toto zařízení nachází, čas, který servisní pracovníci Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy a Účastník je povinen čas strávený čekáním uhradit.
- 10.11 Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli další výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě, dodatečnými náklady na opravu spojenými s časovou prodlevou apod.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody není tímto ustanovením dotčen.

11. Reklamac

- 11.1 Předmětem reklamac ze strany Účastníka může být poskytovaná Služba nebo Vyúčtování ceny. Reklamac se podává prostřednictvím Zákaznického centra.
- 11.2 Reklamac na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit do 2 měsíců ode dne dodání Vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamac na vyúčtování ceny za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit cenu v plné výši do data splatnosti.
- 11.3 Reklamac na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 11.4 V případě, že Služba nebyla poskytnuta v kvalitě nebo rozsahu stanoveném Smluvními dokumenty a/nebo dle Parametrů služby, nebo nebyla poskytnuta vůbec, bude odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu započítána na úhradu jiných závazků Účastníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti Rámcové smlouvy a za předpokladu, že vzájemné závazky smluvních stran jsou vyrovnané, bude náhrada vyplacena v penězích.
- 11.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamac na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamac vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 11.6 Pokud dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamac, pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.
- 11.7 Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamac poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadné plnění nastalo v důsledku porušení Smluvních dokumentů Účastníkem, z jiných důvodů na straně Účastníka, anebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smluvních dokumentů ze strany Účastníka.
- 11.8 Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů se přijímají v Zákaznickém centru Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

12. Ochrana Provozních údajů a Lokalizačních údajů

- 12.1 Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Účastníka v souladu s platnými právními předpisy a blíže specifikovanou v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů dle odst. 7.1 těchto Všeobecných podmínek, dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.
- 12.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo firmy v referenčním listu Poskytovatele.
- 12.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel má povinnost zpracovávat Provozní údaje a Lokalizační údaje v souladu se zákonem o elektronických komunikacích nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána. Účastník bere na vědomí, že provozovatelé sítě a poskytovatelé Služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání Sítě a Služeb elektronických komunikací. Vznikla-li Účastníkovi v důsledku vadného zpracování Osobních údajů jiná než majetková újma, je oprávněn se domáhat náhrady této újmy v souladu s § 2951 odst. 2 občanského zákoníku.

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

13. Informace pro Spotřebitele, ochrana osobních údajů

- 13.1 Ustanovení tohoto článku se použijí v případě, že Účastník je spotřebitelem ve smyslu ust. § 418 občanského zákoníku, tzn. pokud je Účastníkem fyzická osoba, která do smluvního vztahu s Poskytovatelem vstupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 13.2 Poskytovatel tímto dle § 14 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění informuje Účastníka spotřebitele, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro poskytované služby věcně příslušný, je Česká obchodní inspekce. Internetová adresa České obchodní inspekce: <http://www.coi.cz/>.
- 13.3 Informace o cenách Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou uvedeny v Ceníku služby.
- 13.4 Ochrana osobních údajů fyzických osob, včetně osobních údajů Zákazníka, je Poskytovatelem zabezpečována v souladu právními předpisy EU a ČR, a to zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob, v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jako „GDPR“) a se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o ochraně osobních údajů“), příp. dalších předpisů upravujících tuto problematiku. Poskytovatel upravuje problematiku osobních údajů dokumenty, kterými jsou Podmínky ochrany osobních údajů a Zásady zpracování osobních údajů, jež jsou uvedeny na webových stránkách: www.cdt.cz/soubory-ke-stazeni. Zákon o zpracování osobních údajů.

14. Součinnost smluvních stran

- 14.1 Součinnost mezi Účastníkem a Poskytovatelem s cílem odstranit nejasnosti v jejich vzájemné komunikaci při zajišťování Služeb uvedených v bodě 1.2 těchto VOP se děje prostřednictvím oprávněných osob Účastníka a Poskytovatele. Seznam těchto osob s uvedením jejich působnosti je uveden v příloze Rámcové smlouvy. Obě strany se zavazují uvědomit prokazatelně druhou smluvní stranu o všech změnách kontaktních osob, kontaktních adres, míst plnění včetně telefonního spojení nutného pro nahlašování oprav a poruch, a to ve lhůtě nejpozději 10 dnů před provedením změny.
- 14.2 Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění povinností vyplývajících ze Smluvních dokumentů.

15. Omezení nebo přerušování poskytování služby

- 15.1 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
- dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
 - zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
 - zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 15.2 Poskytovatel je oprávněn, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, okamžitě omezit či přerušit poskytování Služby v případě, že:
- Účastník i přes upozornění neuhradí řádně a včas Vyúčtování a neučiní tak ani v dodatečně poskytnuté lhůtě, která nebude kratší než 7 dnů od doručení upozornění ze strany Poskytovatele na nezaplacení ceny (za prokazatelné doručení upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail). Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná;
 - vznikne podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivě uvedených údajů nebo pokud zneužívá Službu;
 - je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb, příp. závažným způsobem zasahuje do práv dalších osob;

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- d) z technického zařízení Účastníka jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na technická zařízení Poskytovatele či třetích stran, bez ohledu na to, zda k tomu došlo z vůle Účastníka, nebo v případě zneužití technického zařízení Účastníka třetí osobou;
 - e) nejsou splněny podmínky nezbytné pro to, aby Poskytovatel mohl Účastníkovi Službu poskytovat. Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 15.3 Pro správné využívání Služeb a Sítě a prevenci jejich zneužití je Poskytovatel oprávněn:
- a) stanovit pro poskytování Služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služeb;
 - b) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez souhlasu Účastníka. Při přečíslování Poskytovatel prostřednictvím automatických hlášek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u Poskytovatele;
 - c) uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v Síti; pro zachování integrity a bezpečnosti Sítě, ochranu před přetížením či zmírnění dopadů je Poskytovatel oprávněn v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v Síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Účastníky.
- 15.4 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby z důvodů uvedených v tomto článku i bez předchozího upozornění Účastníka toliko na základě vlastního zjištění Poskytovatele. Poskytovatel je však povinen o skutečnosti omezení či přerušování Služby informovat Účastníka, a to telefonicky, e-mailem, zasláním SMS zprávy, zobrazením zprávy na zařízení Účastníka nebo jiným dohodnutým způsobem. V případě, že došlo k zamezení aktivního přístupu ke Službě z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen i po tuto dobu hradit cenu Služby v plné výši.
- 15.5 Poskytovatel je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození Sítě či škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel za splnění podmínek stanovených platnými právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu Českého telekomunikačního úřadu, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 15.6 Poskytovatel přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, jedná-li se o fyzickou osobu podnikající. K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list.

16. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právními předpisy České republiky.
- 16.2 Rámcová smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku. O sporech mezi Účastníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory uvedené v § 129 zákona o elektronických komunikacích je oprávněn rozhodovat výlučně Český telekomunikační úřad. Jedná se zejména o spory týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě a spory v případech, kdy na straně Poskytovatele nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodů postoupení pohledávky, převzetí dluhu nebo přistoupení k dluhu.
- 16.3 Spotřebitel může spory v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu – www.ctu.cz a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce – www.coi.cz. Poskytovatel může Účastníka kontaktovat prostřednictvím:
- i. kontaktního místa (tzn. zákaznického centra);
 - ii. provozovatele poštovních či kurýrních služeb;
 - iii. elektronickou poštou, telefonicky nebo SMS; nebo
 - iv. datovou schránkou.
- 16.4 Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadovanou Rámcovou smlouvou považuje právní jednání Poskytovatele či Účastníka učiněné elektronickou poštou, v případě Účastníka z e-mailové schránky registrované Poskytovatelem či datovou zprávou do Účastníkovy datové schránky z datové schránky Poskytovatele.
- 16.5 Písemnosti Poskytovatele jsou Účastníkovi doručovány primárně na adresu uvedenou v Rámcové smlouvě, popřípadě jinou adresu oznámenou Oprávněnou osobou Účastníka. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat Účastníkovi i na jinou adresu, kterou Poskytovatel zná, včetně jeho e-mailové adresy. Písemnosti odeslané Poskytovatelem prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se považují za doručené třetí pracovní den po jejich odeslání; v případě odeslání písemnosti na adresu jiného státu pak patnáctý pracovní den po odeslání. Doručení písemnosti na kontaktní adresu uvedenou v Rámcové smlouvě je účinné i tehdy, pokud se Účastník již na této adrese nezdržuje. Zpráva poslaná Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty nebo SMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na Účastníkovu telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.
- 16.6 Za písemné se považují úkony doručené druhé smluvní straně prostřednictvím poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb, faxem, do datové schránky Účastníka a elektronickou poštou za předpokladu, že jsou podepsány kvalifikovaným elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu) ve znění pozdějších předpisů. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení od Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace, které musí

Posouváme železnici do digitální éry. Bezpečně, chytře a spolehlivě.

- být zaslány doporučeně prostřednictvím poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb nebo předány osobně Účastníkovi nebo Oprávněnému zástupci druhé strany.
- 16.7 V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.
- 16.8 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smluvních dokumentů prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 16.9 Účastník nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající z Rámcové smlouvy nebo Technických specifikací bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Práva a povinnosti z Rámcové smlouvy a Technických specifikací přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
- 16.10 Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky i jiné Smluvní dokumenty v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek či jiných Smluvních dokumentů bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Všeobecných podmínek (resp. jiných Smluvních dokumentů), která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto nahrazovaných ustanovení.
- 16.11 Ukončení platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy se nedotýká nároků smluvních stran na plnění, jež dle svojí povahy mají existovat i po skončení platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy, zejména práva na zaplacení ceny za Služby, úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody.
- 16.12 ČD - Telematika vydala tyto Všeobecné podmínky v souladu se zněním § 63 a násl. ZEK, § 1751 občanského zákoníku. Nestanoví-li konkrétní ujednání jiný počátek své účinnosti, nabývají účinnosti dne 1. 7. 2023. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti ČD - Telematika a.s. platné a účinné od 1. 7. 2022.
- 16.13 Smluvní dokumenty podepsané přede dnem účinnosti těchto Všeobecných podmínek zůstávají i nadále platné a účinné.
- 16.14 Všeobecné podmínky jsou umístěny na stránkách Poskytovatele www.cdt.cz v sekci Zákaznické centrum / Soubory ke stažení. Spotřebitelům a podnikajícím fyzickým osobám jsou zaslány elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě.
- 16.15 Všeobecné podmínky jsou vydány Poskytovatelem v českém a anglickém jazyce, přičemž v případě interpretačních rozporů je česká verze Všeobecných podmínek rozhodující.

V Praze dne 17. 5. 2023