

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**  
**společnosti QUALI s.r.o., IČ: 242 52 387**  
**se sídlem: Liberec - Machnín, K Bedřichovce 271, PSČ 460 01**

(dále jen, „VOP“)

**1. Výklad pojmů**

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost QUALI s.r.o., se sídlem Liberec - Machnín K Bedřichovce 271, PSČ 460 01 IČ: 242 52 387, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 19756. Poskytovatel je na základě osvědčení ČT a telekomunikačního úřadu č. 3393 oprávněn poskytovat telekomunikační služby.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o zřízení a poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby Poskytovatele a Zákazníka, která se uzavřede Smlouvou se společně označují též smluvní strany Smlouvou se rozumí vlastní Smlouva včetně všech jejího příloh a nedílných součástí.
- 1.3. **Žadatel** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která požádá o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem,
- 1.4. **Zákazník** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu.
- 1.5. **Služba** je veřejná telekomunikační služba zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v České republice v rozsahu jeho příslušných telekomunikačních licencí a oprávnění podmíněných stanovených zákonem a elektronický komunikací a Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v Technické specifikaci služeb, která je nedílnou součástí Smlouvy.
- 1.6. **Technická specifikace** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, cena za poskytovanou službu a rozsah poskytované služby.
- 1.7. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.8. **Rozhraní** je zakončený sítě Poskytovatele a prostorů Zákazníka a způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služby.
- 1.9. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené platnými právními předpisy, které slouží k vyúčtování Služby a jejího poskytnutí Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.10. **Porucha služby** je stav, kdy Služba je možná využita pouze částečně, nebo ji není možné využít vůbec.
- 1.11. **Reklamace** je právní úkon, kterým se Zákazník domáhá svých právních záležitostí Poruchou s čí vadným Vyúčtováním.

**2. Úvodní ustanovení**

- 2.1. Tyto VOP upravují a rozvádějí vzájemná povinnosti smluvních stran zúčastněných Smlouvou ve Smlouvě neupravené.
- 2.2. Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právními předpisy republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., elektronický komunikací a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění platném a účinném z dnešního data.
- 2.3. Proces sjednání Smlouvy je zahájen učením 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,
  - 2.4.1. není v požadované míře připraven poskytnout Službu zprůstřednit z technických a jiných provozních důvodů,
  - 2.4.2. má pohledávku na Žadatele,
  - 2.4.3. zjistí, že Žadatel je v likvidaci, v úpěnlivém stavu nebo že proti Žadateli byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení,
  - 2.4.4. zjistí, že Žadatel při vyplňování smlouvy formuláře úmyslně uvedl nesprávné nebo identifikující údaje.
- 2.5. V případě potřeby Poskytovatelem a Zákazníkem vypůjčit, případně prodat, technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Zákazníka (dále jen technické zařízení). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně trvanlivě Smlouvou. V případě prodání technického zařízení Zákazníkem předává vlastnické právo k technickému zařízení na Zákazníka až do úplného zaplacení kupní ceny.

**3. Vypůjčení technického zařízení**

- 3.1. O vypůjčení technického zařízení Základně ustanovení čl. 2 odst. 2.5 těchto VOP bude sepsána smlouva o vypůjčení a přechodný protokol. Za smlouvu o vypůjčení může považováni zázámkou předávacím protokolem. Před předáním technického zařízení Poskytovatelem v případě kdy to uzná za vhodné oprávněnou požádat po Zákazníkem (vypůjčovatelnou) peněžitou částkou až do výše pořizovací ceny technického zařízení.
- 3.2. Zákazník (vypůjčitel) je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou, zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do nastavení ani snížení jeho technického nastavení ani snížení

manipulovat bez souhlasu či pověře Poskytovatele (půjčitel)

- 3.3. Zákazník (vypůjčitel) je povinen vypůjčit technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčitel) v jaké kdi provozně Poskytovatele nej pozdě do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy ne smlouvy o výpůjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud při předání technické ho zařízení poz Poskytovatelem vratná kauce je Poskytovatel povinen tuto kauci vrátit Zákazník (vypůjčitel) do 10 dnů od vrácení technického zařízení
- 3.4. Pokud byla při předání technické ho zařízení Zákazníkem složena vratná peněžní kaucust. odst. 3.1. tohoto článku VOP a Zákazník (vypůjčitel) nevrátí předemětnětec zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 3.3. t článku VOP platí, že takové je má Zákazník považuje za konkludentně uzavřenou kup smlouvu, na základě které přeje vlastní právo k vypůjčenému technické mu zařízení z Zákazníka (vypůjčitel), a to ke dni, ke kter Poskytovatel vystaví pro Zákazníka daň doklad na výši shora uvedené vratné peněkauce.
- 3.5. Zákazník (vypůjčitel) je oprávněn tech zařízení používat pouze k účelům sjednané smlouvy o výpůjčce a ve Smlouvě. Záka (vypůjčitel) není oprávněn přerchat tech zařízení kužívá jiné osobě, vyblízkých ve smyslu občanského zákona
- 3.6. Zákazník je povinen seznámit se bezpečnostními informacemi a návodů, pok jsou dodány s technickým zařízením a pokyny v nich uvedené
- 3.7. Na software instalovaný na ně který technických zařízení se vztahují p vyplývající z průmyslové a jiné ho duš vlastnictví a bez písemné ho souhlá Poskytovatele je zakázáno jakékol neautorizované kopírování, úpravy, či nakládání s tímto softwar

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:
  - 4.1.1. v termínu sjednaném ve Smlouvě zří Zákazníkovi přístupu ke Službě; zří přístupu ke Službě zahrnuje základ nastavení technické ho zařízení služ jako rozhraní pro poskytování Služ Jaké kdi specifikace nastavovací parametr funkcí předemětně ho zařízení je pro na základě zvláštní objednávky a za úpo dohodě Zákazníka s Poskytovatelem
  - 4.1.2. poskytovat Zákazníkovi Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a sjednané technické kválitě
  - 4.1.3. na své náklady odstranit zjištěnou Poru služ by za předpokladu, že má pu v

závady technické ho nebo provozní charakteru na straně Poskytovatele Porucha služ by je Poskytovatel povinen začít odstranovat nej později následující pracovní den po její zjištění či po její m r nahlášení Účastníkem zpu sobem u v ustanovení čl. 5 odst. 5.2 bodu 5.2.1 těchto VOP,

- 4.1.4. poskytnout Zákazníkovi na jeho výz aktuálně platné údaje o výšic poskytované Služby
- 4.1.5. umožnit Zákazníkovi seznámit v dostatečné míře 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 Služby odstranovat Poruch služ dle plně n smluvních podmínek; v takových přípá Poskytovatel odpoví dá, jak o by plně poskytoval sám Zákazník je povinen postupovat vůči smluvní m partner Poskytovatele stejně, jako by ně l d l Smlouvy a těchto VOP postupovat vůc Poskytovateli.

- 4.2.2. změnit jednostranně tyto VOP Poskytovatel je povinen na své náklady nej méně 1ne před nabytím účinnosti změnit těchto odeslat Zákazníkovi oznámení o změně s změně s upozorněním že je Záka oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud splánovanou změně těchto VOP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti změněných VOP. P Zákazník písemně projeví svuj resohl změněnou VOP, a le Smlou ne vypoví, platí vůči němu nadále p VOP ve znění před změněnou změ

- 4.2.3. ukončit poskytování ně které ze Služby závislosti na vývojí situac en a trh elektronických komunikací v závislosti technické změny; Služba jejíž poskyto bylo takto ukončeno musí být nahraze Službou technicky novou odpovídající vý na trhu elektronických komunikací.

- 4.2.4. změnit jednostranně funkce či vlastns poskytované Služby za předpokladu, že jedná výlučně o změnu ve pros Zákazníka
- 4.2.5. postoupit svá práva a povinnosti založen Smlouvou na třetí osobu podléhající elektronických komunikací má se za to, Zákazník se změnou v osobě Poskytovatel bez dalšíh o souhlá. Sjednaná kval poskytovaných Služb, jakož to i smluvní podmínky musí zůstat zachován

#### 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen zejména

- 5.1.1. užít Služby poskytované podle Smlouvy souladu se Smlouvou, platný právní předpis včetně VOP a dobrými mravy jakožto i zvyklostmi panujícími v oblas elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené konečným elektronickým komunikacím
- 5.1.2. využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Technické specifikaci zejména naje 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 Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty její obsah obsahující rozpočet nebo jiné údaje nezásadit nevyžádané zprávy velké množství (tzv. Spamming), zásadit zprávy a informací které by mohly poškozovat zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti
- 5.1.5. neužívat Služby k přenosu nelegálních dat například nedělních kopírek multimediálních souborů, filmů hudby, apod. V těchto případech je odpovědnost Zákazníka vždy a to bez ohledu na to zda Služby takt zneužívá Zákazník či třetí osoba zisková a přístupu ke Službě na konci zařazení Zákazníka
- 5.1.6. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení ní přístupu Zákazníka ke Službě (např. instalaci a zřízení zařazení služeb) a poskytnout Poskytovatelem (např. zajištění přístupu nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby z něž Služby); v případě Zákazníka takovou součinnost neposkytne a po písemné výzvě ze strany Poskytovatele považuje se dohodnutá za závazné podmínky Poskytovatel není povinen zřídit Zákazníka přístup ke Službě či Služby poskytovat, přičemž se takové podmínky nepovažuje za porušení smluvní povinností Poskytovatele
- 5.1.7. sdělit Poskyvateli veškeré změny své identifikační údaje uvedené ve Smlouvě zejména změny své bydliště /s obchodní firmou IČ, DIČ ap. Tyto změny Zákazník povinen Poskyvateli oznámit bez zbytečné prodávající jejich provedení, a písemně na adresu Poskytovatele uvedeno ve Smlouvě. Nedodržení této povinnosti umožní uje Poskyvateli účtovat Zákazníka pokutu ve výši 1000,- Kč
- 5.1.8. používat výhradně rozhraní (konkrétně zařazení) schváleného typu pro d

- Službu chránit koncové zařízení zemi jakýmkoli zneužitím třetí osobou
- 5.2. Zákazník je dle povinen
- 5.2.1. hlásit Poskyvateli neprodávající výskyt Poruch služby na Poskyvateli určenou emailovou adresou či na telefonní a faxovou číslu a taktom určena Poskyvateli
- 5.2.2. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním vymáhání práva povinností Poskytovatele Zákazník nezaloží z titulu Smlouvy
- 5.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, a servisní práce spojené s odstraněním Poruchy Služby která nemá původ v závažné technické nebo provozní charakteru na straně Poskytovatele
- 5.3. Zákazník je povinen Poskyvateli řádně uhradit Cenu za poskytnuté Služby
- 5.4. Zákazník je oprávněn
- 5.4.1. bezplatně hlásit Poruchy služby na emailovou adresu určenou Poskyvateli
- 5.4.2. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskyvatel je povinen totožnost vyhovět
- 5.4.3. požádat Poskytovatele o převedení své práva povinností ze Smlouvy na třetí osobu kterou Zákazník doporučí; totožnost Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Zákazník nemá vůči Poskyvateli z neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Zákazníka
- 5.5. Zákazník není oprávněn
- 5.5.1. jakkoli zasahovat do zařazení vypůjčené dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5 této Smlouvy
- 5.5.2. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby
- 5.5.3. bez souhlasu Poskytovatele umožnit užít Služby poskytované Zákazníkovými Smlouvy také třetí osobou kterou Poskytovatelem uzavřenou Smlouvou toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Zákazníkově v jeho smyslu občanského zákoníku. Porušení tohoto ustanovení Zákazníkem umožní uje Poskyvateli okamžitě zrušit Smlouvu a účtovat o pokutu až do výše 50 000,- Kč
- 5.6. Zákazník souhlasí s tím, že se mohou pořizovat zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskyvateli a vztahující se k plnění práva povinností ze Smlouvy, za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality

## 6. Omezení či přerušování poskytování Služby

- 6.1. Poskyvatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zejména v případě, že Služba s okamžitou platností

- 6.1.1. v případě, že by další poskytováním mohlo dojít či docházelo ke vzniku s lody majetku Poskytovatele či třetí ch osob či vzniku új my na zdraví třetí ch os
- 6.1.2. v případě, že Zá kazní k použ í vá (koncové zař í zení) jiné ho než schvá týpu pro danou Služ bu
- 6.1.3. v případě, že zjistí, že se Zá kazní kd poruš ení povinnosti dle ustanovení čl odst. 5.1. této VOP
- 6.1.4. v případě, že zař í zení Zá kazní ka nezá douá provoz vš ti Poskytovatele (na po napadení hackere m viru apod)
- 6.2. Poskytovatel je oprá vně n omezi t c ě i př eru poskytová ní dotč ené Služ by na nezbytně n dobu potřebnou pro proveden í sprá vy plá nované ú drž by technologi ck é ho vyba Poskytovatele potřebné ho k poskytová ní Služ
- 6.3. Poskytovatel je oprá vně n ve veř ej né m zá jmú další ho omezi t c ě i př eruš it poskytová ní d Služ by na nezbytně nutnou dobu
- 6.4. Poskytovatel je oprá vně n omezi t poskytová dotč ené Služ by zanezaní makti vní ho př í st Služ be v případě, že se Zá kazní k o prodlení s ú hradou Vyú č tová ní za posky Služ by a d ů ž no u č á s tku neuhadí an prokazatelně uči ně né m upozomě ní ze s Poskytovatele s uveden í mná hradí ho t er mí n plně ní ne kratš í ho než sedmdní ode dne d upozorně ní . Pplate k z a prokazateln upozorně ní je povinen uhradí Zá kazní
- 6.5. Omezení či př eruš ení poskytová ní Služ ustanovení čl. 6 této VOP není povazová prodlení na strane Poskytovatele poskytová ní m Služ by
- 6.6. Při omezení či př eruš ení poskytová ní Slu ustanovení odst 61, bod 612, 613 a ustanovení odst 64 tohoto člá nku VOP Poskytovatel oprá vně n ú č tovat Zá kazní ko každ ý ně s í c trvá ní takové ho o nez př eruš ení poskytová ní Služ by s hovní pok vý š í pravi delně ná sí č ní Ceny sjednané za Pro ú č tová ní a placení této s hovní pokuty při ně ř eně ustanovení čl. 7 této
- 6.7. V případě, že Poskytovatel př eruš í posky Služ by dle ust odst 61 bod 612 613 odst 64 tohoto člá nku VOP, je oprá vně n pož adova Zá kazní kovi v případě obnovení posky Služ by s hovní pokutu ve vý š í 500,- Kč bez D

## 7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytnutou Služ bu zač í ná bý t ú č ode dne, kdy byl Zá kazní kovi zř í zen př í st Služ bě . Za den zř í zení př í stupu ke Slu povaz ů je den který je uveden v Zá kazní k podepsané m Prá tdk u o př edání Služ by. Nn takový prá tdk, povaz ů je se za den zř í z př í stupu ke Služ bě den, kdy Zá kazní k prokazatelně Služ bu už í va

- 7.2. Poskytovatel je oprá vně n ú č tovat a Zá kazní povinen za poskytnutou Služ bu platí Cenu ve vý š í stanovené v Technické specifikaci. Cny j uvá dě ny bez DPH
- 7.3. Cena za Služ bu m ů ž e bý t hrazena zpě tn Služ bu poskytnutou v ů plynulé m z ů č tova období, a to ně pozdě ji do 14 dn ů od doruč faktury vystavené Poskytovatelem nebo formou již složen ý ch zá loh na služ by ú č to budoucí ch období
- 7.4. K ú hradě Cen y z a poskytnutou Služ Poskytovatel bezprostředně p o ů plynut z ů č tovací ho období vystaví Vyú č tová ní s náleži tosti daň ové ho dokladu podle platn prá vní ch př edpí su a ode š le ho na ad Zá kazní ka uvedenou ve Smlouvě , př í padn dohodě se Zá kazní kem na je ho emailov adresu. V případě, že Zá kazní k resohl a zasílá ní m Vyú č tová ní elektroni ckou formou Poskytovatel oprá vně n ú č tovat mu v tak o př í padě za odsílá ní vyú č tová ní podobě př í ně ř enou cenu (zejm pos t ov balné, náklad y matis ka papí r)
- 7.5. Z ů č tovac í m období m je kalendá ř ní ně s jiné období , které je d ě finová no v Techni specifikaci.
- 7.6. Zá kazní k je povinen Vyú č tová ní uhrad termí nu na něm uveden em Vpří padě hto v ú hrady na pobo c e Poskytovatel ej Poskytovatel oprá vně n ú č tovat Zá kazní při ně ř enou cenu za hotovostní transak
- 7.7. Nepodaří-li se poskytovateli pos tovní d sl u Vyú č tová ní Zá kazní kovi doruč it z dí val ž ese Zá kazní k odstě hval bez udá ní nové nebo si Zá kazní k zá silku nevyzval v ú lož ní č í j jí př evzít odní tl, povaz ů je se Vyú č to doruč ené dn em, kdy poskytovatel pos tovní služ eb nedoruč eno u zá sil ku douč í l z odesílá dí
- 7.8. Pro př í pad prodlen í Zá kazní ka s ú h vyú č tová ní ve lhí t ě uveden é v ustanovení 7.6. tohoto člá nku VOP sjedná vá se smluvní z prodlení ve vý š í 0,1% z d ů ž né č á s tky za i započ atý den prodlení
- 7.9. Vyú č tová ní se povaz ů je za uhrazené dnem je vyú č tované Cna v plné vý š í př í psá na Poskytovatele uvedený ve Vyú č tová ní hotovosti př edá na Poskytovateli.
- 7.10. Poskytovatel je oprá vně n pož adovat Zá kazní kovi složen í vrá tře fi nanční j slouží cí kzajiš t ě ní ú hrad y vyú č tované poskytnuté Služ by c ě i jiné ch pohleda Poskytovatele za Zá kazní ke m založ eny Smlouvou (vč etně ú hra dy př í pad ně sm pokuty); tato vratná fi nanční jistina, č í j pří sluš ná z ů vá jí á č á st, buď Zá vrá cena př í ukonč ení Smlovy. Pokud Zá ka vratné fi nanční jistiny reslží , není Poskyto povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy

## 8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná den jejího podpisu a uzavření Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou
- 8.2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran výpovědí, odstoupením Smlouvy nebo okamžitým zrušením Smlouvy
- 8.3. V případě ukončení Smlouvy výpovědí platí každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 2 měsíce ode prvního dne, kdy jí bude předložena výpověď druhé smluvní strany
- 8.4. Základní je oprávněna Smlouvu písemně ukončit okamžitou účinností ke dni doručení Poskytovateli v případě, že Poskytovatel poruší hrubý závazek nebo opakovaně některou z kládních povinností uvedených v těchto VO ve Smlouvě a která pravě nejdříve a v Základní je poskytnutá předně řadě svými zákony porušena, které Poskytovatel nezavinil.
- 8.5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu písemně ukončit s okamžitou účinností ke dni doručení Základní v případě,
  - 8.5.1. Základní vstoupil do likvidace, byl prohlášen za insolventní nebo podal návrh na zahájení insolvenčního řízení, či byl zjištěn Základní
  - 8.5.2. Poskytovateli či třetí osobou v důsledku jedné z Základní vznikla škoda
  - 8.5.3. Základní užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy
  - 8.5.4. Základní se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VO
  - 8.5.5. Základní Poskytovateli úmyslně uveřejnil nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožďoval platbu Cenu za poskytnuté Služby a to po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavně opožďování znamená dva nebo více výměřů po sobě jdoucích výměřů po lhůtě splatnosti. Soustavně znamená se rozumí existence nepřetržité nezaplacených výměřů
- 8.6. V případě ukončení Smlouvy uzavřené na určitou dobu nebo na dobu určitou, Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Základní smluvní pokutu („dávající“ poplatky) ve výši rovnající se jedné pětina součinnosti počtu zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše právního nároku sjednané za Službu. Pro účtování a placení smluvní pokuty platí předně řadě ustanovení těchto VO
- 8.7. Výpověď Smlouvy nejso dotčena v zájmu práva a povinnosti smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužnou

Ceny za poskytnuté Služby a případná povinná nahradit škodu

- 8.8. Smlouva končí také dle ustanovení předložených předpisů a zprávy poskytovatelů elektronických komunikací, nedohodnou s smluvní stranou
- 8.9. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Základní, které Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby trvání bez dalšího neuzavřou na dobu neurčitou neprojeví-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději 1 měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj záměr ukončit uplynutím sjednané doby trvání. Poskytovatel je povinen informovat Základní o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu, a to nejdříve ve 3 měsíce a nejpozději měsíc před uplynutím činnosti Smlouvy

## 9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, předložené identifikační údaje Základní, jak o odpovědnosti provozní údaje (např. číslo Základní ke matričce osobních údajů). Základní podpisem Smlouvy dává Poskytovateli souhlas se zpracováním a uchováním svých osobních údajů
- 9.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Základní je zajištěna v souladu s předloženými právními předpisy zejména zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat s osobními údaji dle předložených právních předpisů
- 9.3. Základní podpisem Smlouvy výslovně souhlasí se zveřejněním potřeby informací osobě v seznamu Základní, který Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy
- 9.4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodní nebo finanční charakteru druhé smluvní strany, se kterou se zná, nebo během trvání smluvního vztahu po celou dobu trvání smluvního vztahu a dle doby tří let od ukončení smluvního vztahu
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
  - 9.5.1. skutečnost, že byla uzavřena Smlouva
  - 9.5.2. podmínky pro poskytnutí Služby
  - 9.5.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závažné mlčenlivosti,
- 9.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena předloženými právními předpisy

## 10. Reklamacce

- 10.1. Zákazník má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamacce:
- 10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamacce na Vyúčtování)
- 10.1.2. na poskytovanou Službu (reklamacce na Službu)
- 10.2. Reklamacce na Vyúčtování je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději dvouměsíčně ode dne dodání Vyúčtování právo na podání Reklamacce zaniče. Reklamacce musí obsahovat označení Zákazníka a Smlouvné číslo Vyúčtování a vyličitelné skutečnosti, kterých spatřuje Zákazník vadu Vyúčtování, musí být Reklamacce podepsána Zákazníkem osobou oprávněnou učinit je neměnitelně Zákazníkovi. Všechny Vyúčtování Ceny je Vyúčtování, u které ho výše vyúčtování neodpovídá skutečné poskytnuté množství.
- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamacce na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vykládá a zjistí, že došlo k vyúčtování poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamacce na účet Zákazníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamacce na Službu je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvouměsíčně ode dne předpokládané Poruchy S jinak právo na podání Reklamacce zaniče. Reklamacce musí obsahovat označení Zákazníka a Smlouvy, vyličitelné skutečnosti, ve kterých spatřuje Zákazník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku je poskytnutou Službu dále musí být Reklamacce podepsána Zákazníkem osobou oprávněnou učinit je Zákazníkovi právní úlo.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřízení Reklamacce na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno vůbec pro závažnou technickou nebo provozní charakteru na straně Poskytovatele vyřídit reklamaci kladně a přinejmenší poskytnutou Službu přizpůsobit po dohodě Zákazníkem a poskytnutí Služby náhradu způsoby nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 10.6. Podání Reklamacce dle tohoto článku VOP není odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.
- 10.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem a Zákazníkem, Poskytovatel není povinen hradit škodu způsobenou Zákazníkem, pokud škoda vznikla v důsledku neodborné nakládání s technickým zařízením, vypořádané s Poskytovatelem nebo tím, že byl a služba poskytnuta v rozporu s sjednanými úry.

## 11. Přenositelnost telefonních čísel

### 11.1. Obecně

- 11.1.1. Přenositelnost telefonních čísel je povinností Poskytovatele umožnit Zákazníkovi změnu poskytovatele služeb veřejně dostupné telefonní služby zachování telefonních čísel nebo služeb. Přechodem přenesení čísel přenesení služeb aktivovaný dle původního poskytovatele.
- 11.1.2. Přijímání cílových poskytovatel je poskytovatel telefonní služby.
- 11.1.3. Opouštění poskytovatele je stávající poskytovatel telefonní služby.
- 11.2. Přenesení telefonních čísel a k Poskytovateli
- 11.2.1. Zákazník může požádat o přenos telefonních čísel a k Poskytovateli osobně v s Poskytovatelem. Nedílnou součástí žádosti listinná podoba řádně vyplněné podepsané formuláře a žádosti o přenesení čísel. Formulář je dostupný v s Poskytovatelem. Podmínkou pro přenesení telefonních čísel je ukončení poskytnutých služeb na přenesení se telefonní číslo.
- 11.2.2. Poskytovatel provede všechny nezbytné úkony k přenesení čísel. Telefonní číslo přeneseno ve lhůtě čtyř pracovních dnů. Lhůta pro přenos čísel začíná běžet od pracovního dne následujícího po dni, které má být žádost Zákazníka o poskytovatele služeb doručena Poskytovateli, pokud nebude se Zákazníkem dohodnut termín později.
- 11.2.3. V den plánovaného přenesení telefonních čísel může dojít k přerušení poskytnutých služeb. Toto přerušení by nemělo trvat déle než 4 hodiny.
- 11.3. Přenesení telefonních čísel a k poskytovateli.
- 11.3.1. Přenesení telefonních čísel a k poskytovatele služeb se řídí pravidly uvedenými v ustanovení čl. 11 odst. 11 těchto VOP.
- 11.4. Zároveň se stanoví o přenosu telefonních čísel.
- 11.4.1. Přenositelnost telefonních čísel je podrobně upravena opatřením obecné povahy České telekomunikační úřadu č. 00/2012-12, v platném znění.

## 12. Odpovědnost Poskytovatele

- 12.1. Vzhledem k charakteru mezinárodního Internetu neodpovídá Poskytovatel za jeho funkčnost.
- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikla v důsledku neodborné nakládání s technickým zařízením, vypořádané s Poskytovatelem nebo tím, že byl a služba poskytnuta v rozporu s sjednanými úry.
- 12.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku

Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 6 této VOP

- 12.4. Poskytovatel odpoví dá pouze za poruchy Služby které vznikly v důsledku závady technické nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel pro Zákazníka technické zařízení dle ustanovení 2 odst. 2.5. této VOP nepovažuje se poruch tohoto technického zařízení za poruchu Služby, nemě nezákládá za stanovených podmínek nárok na záruční opravu. Je-li technické zařízení Zákazníka Poskytovatelem pouze vypíjče považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.

### 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Zřízení a poskytování Služby prostřednictvím síť Poskytovatele a s Internet je podmíněno funkčností sítě Poskytovatele a síti Internetu Poskytovatele dle specifikované technické kvality. V případě dojde k omezení či přerušování poskytování služby síti Poskytovatele a síti Internet, rovněž z důvodu dalšího fakticky omezení přerušování poskytování Služby prostřednictvím síť Poskytovatele a s Internet.

- 13.2. Veškeré právní úkony činné na Smlouvy a této VOP písemně musí odeslány na adresu ruční strany uvedenu v Smlouvě. V případě, že se poskytovatel poštovních služeb nepodaří získat adresu tovaryšů, že se odstěhoval, udání nové adresy nebo si zápisku nevyzvedl, uloží doba její převzetí odmítl, povázka za doručenu dnem kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručuje nouzově odeslati doručil zprávu s poznámkou, že adresát odstěhoval bez udání adresy, nevyzvedl si zápisku v uložení doba její převzetí. Totéž platí i pro případ, že bude zjištěno adresát je v místě doručení neza-

#### 13.3. Součástí Smlouvy jsou

- 13.3.1. Technická specifikace  
13.3.2. Protokol o předání Služby, existuje  
13.3.3. Smlouva o výpůjčce technické ho zařízení byla-li sjednána  
13.3.4. Protokol o předání technické ho zařízení existuje-li  
13.3.5. Tyto VOP

- 13.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednání Smlouvy a ujednáními VOP, použije se závazných smluvních dohod, mají přepráslušená ustanovení Smlouvy a je příslušných Dodatků, existují-

Tyto VOP vstupují v platnost dne 13. 3. 2014