

Všeobecné obchodní podmínky

(Platné od 1.1.2014)

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejných služeb elektronických komunikací jsou Všeobecné obchodní podmínky ve smyslu ust. § 273 obchodního zákoníku a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb Fcom VoIP, uzavírané mezi operátorem Leoš Mošner DiS na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

1. Předmět

1.1. Předmětem těchto podmínek je úprava podmínek poskytování služeb elektronických komunikací.

2. Úvodní ustanovení

2.1. „Poskytovatel“ (shodně „Operátor“) je Leoš Mošner, DiS, Nová Ves u N.Města na Mor. 80, 592 31 Nové Město na Moravě

2.3. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.

3. Výklad pojmů

3.1. „Ceník“ je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby. Ceny mohou být účtovány jednorázově či periodicky, jak je sjednáno Smlouvou.

3.2. „Dlouhotrvající spojení“ je spojení trvající bez přerušení déle než 30 minut.

3.3. „Dohled“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy parametry Služby sjednané Smlouvou.

3.4. „Geografické telefonní číslo“ je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný

pro směřování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.

3.5. „Individuální zóna“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacími jmény a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

3.6. „Jednotný telefonní seznam“ (shodně „JTS“) je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

3.7. „Negeografické telefonní číslo“ je číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména čísla služeb bezplatného volání, služeb se zvýšeným tarifem a účastnická čísla veřejných mobilních sítí.

3.8. „Obchodní sdělení“ je sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

3.9. „Perioda“ je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky. Nejkratší možnou periodou stanovuje Ceník.

3.10. „Porucha“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

3.11. „Poskytovatel univerzální služby“ je subjekt poskytující univerzální službu, jak je definována zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

3.12. „Přenosová trasa“ je elektronické komunikační zařízení Účastníka, Poskytovatele, či třetí strany sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

3.13. „Přihlašovací jméno“ a „Heslo“ je v obou případech alfanumerická posloupnost znaků sloužící k ověření pravosti Účastníka při využívání Služeb, zprostředkování přístupu do Individuální zóny nebo i v jiných případech, kdy je to žádoucí (Poskytovatel ověřuje pravost Účastníka). Poskytovatel může Účastníkovi přidělit Přihlašovací jméno a/nebo heslo i bez možnosti změny těchto údajů Účastníkem. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů je v plné míře na Účastníkovi. Poskytovatel je povinen ověřit dostatečnými prostředky identitu a oprávnění subjektu, který žádá o zpřístupnění Služeb a nedisponeje přitom svým osobním a funkčním Přihlašovacím jménem a Heslem. Za zneužití těchto údajů vč. možných následků je v plné míře odpovědný Účastník.

3.14. „Přípojný bod“ (shodně též „Koncový bod“) Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby. 3.25. „Reklamace“ je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

3.15. „Závada“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).

3.16. „Délka hovoru“ je dána časovým obdobím mezi zprávou ANM a REL v signalizaci SS7, bude-li užitá jiná signalizace, platí ekvivalenty

těchto zpráv v dané signalizaci.

4. Podmínky k využívání Služeb

4.1. Služba neumožňuje připojení k síti internet žádným způsobem, volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě internet ani modemová spojení.

4.2. Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 64 kbps (za předpokladu, že je využita pouze pro volání), lépe však 128 kbps a odezvě (ping) maximálně do 50 ms s roztčí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1 % paketů. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím Proxy. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba mimo provoz.

4.3. Koncové Telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě při splnění všech z těchto podmínek:

4.3.1. je použito Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;

4.3.2. je-li mezi koncovým Telekomunikačním zařízením a Přípojným bodem Telekomunikační sítě Poskytovatele zařazen modem pro ADSL datovou přípojku, musí tento modem podporovat Network Address Translation (NAT) bez zvláštních nastavení;

4.3.3. při využití Služby (při volání) není datová linka zatížena jiným provozem na více než 50 % její nominální kapacity a rychlosti. V síti Fcom zajištěno nezávislým datovým kanálem odděleným od ostatního provozu na síti.

4.4. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).

4.5. Služba neobsahuje záložní telefonní linku.

4.6. Služba je určena výhradně pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržitě a/nebo převažující přesměrování hovorů.

5. Telefonní čísla

5.1. Poskytovatel přidělí Účastníkovi Geografické nebo Negeografické telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.

5.2. Účastník je oprávněn užívat přidělené Geografické telefonní číslo pouze pro Telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objedávce jako umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového Telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objedávce. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

6. Tísňová volání a volání na servisní čísla

6.1. Tísňová volání jsou volání na čísla 150, 155, 156, 158, 112. Ostatní čísla začínající číslicí 1 jsou tzv. „servisní čísla“

6.2. Služba umožňuje tísňová volání pouze při použití Služby s Geografickým telefonním číslem. Tísňová volání s použitím Negeografického telefonního čísla nejsou možná.

6.3. Všechna tísňová volání jsou ZDARMA.

6.4. Ceny za volání na servisní čísla jsou uvedené v ceníku

6.5. Tísňové volání je vždy směřováno na příslušný okresní nebo městský dispečink integrovaného záchranného systému dle Geografického telefonního čísla, ze kterého je tísňové volání Účastníka uskutečněno.

6.6. Servisní volání jsou směřovány podle okresů.

7. Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby

7.1. Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.

7.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se

předem Smlouvou rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objedávce.

7.3. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížná překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

7.4. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

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

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

8.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

8.2. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompensaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle článku 10 Všeobecných podmínek.

8.3. Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 15 dní před účinností změn, avšak pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

8.4. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.

8.5. Vyřídít Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.

Poskytovatel je oprávněn:

8.6. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

8.7. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

8.8. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

8.9. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li

Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.

8.10. Nežřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

9. Práva a povinnosti Účastníka

Účastník je povinen:

9.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti dle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.

9.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Oznámeními Poskytovatele zejména:

9.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;

9.1.2.2. úmyslně nebo z nedbalosti způsobit a/nebo způsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo omezit a/nebo omezovat provoz v Telekomunikační síti Poskytovatele nebo v Telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;

9.1.2.3. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;

9.1.2.4. nenarušovat bezpečnost systému nebo síť ve snaze získat neoprávněný přístup;

9.1.2.5. nevyužívat neoprávněné data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

9.1.2.6. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

9.1.2.7. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

9.1.2.8. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v neoprávněné manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Přípojném bodu Účastníka;

9.1.2.9. učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele;

9.1.2.10. učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě) umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odčit;

9.1.2.11. zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;

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

9.1.2.13. dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

9.1.3. Účastník je dále povinen:

9.1.3.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

9.1.3.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v Individuální zóně, nebo oznamovat Poskytovateli.

9.1.3.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro Telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

9.1.3.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

9.1.3.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Připojný bod.

9.1.3.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.

9.1.3.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

9.1.3.8. Účastník je dále povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytováním Službou, případně zajistit kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.

9.1.3.9. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

9.1.9.10. Účastník nesmí svým počínáním záměrně způsobit poruchy na síti Poskytovatele nebo třetích stran.

9.1.9.11 Účastník je povinen řádně zvolit a používat geografické číslo země a regionu podle místa uvedeného v registraci. V případě změny umístění je povinen postupovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

9.2. Účastník je oprávněn:

9.2.1. Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Službu způsobem uvedeným dále.

10. Ceny služeb

Cena za poskytnuté Služby se sjednává jedním z těchto způsobů:

10.1. Ceník;

10.2. smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce.

10.3. Ceny jsou uvedeny bez DPH a vč. DPH vždy s vyznačením, zda uvedená částka obsahuje či neobsahuje DPH.

10.4. Poskytovatel v žádném případě neomezuje množství nebo objem uskutečněných spojení pokud to není v rozporu se sml. Podmínkami.

10.5. Účastník nesmí tuto Službu dále předprodávat nebo poskytovat další osobě za jakýmkoli účelem, pokud o tom není s Poskytovatelem písemně dohodnut.

10.6. Účastník nesmí tuto Službu rozvést k telefonickým nebo telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení, nepřetržitému nebo převažujícímu přeměrování hovorů (vč. užívání Služby jako tzv „babysittingu“ aj.), k hromadnému rozesílání faxů, Dlouhotrvajícím spojení a dalším aktivitám v rozporu s běžným užíváním.

10.7. pro fyzické osoby:

10.7.1. služby jsou určeny pro běžné individuální užití fyzickými osobami (nepodnikateli).

10.7.2. Účastník nesmí tuto Službu užívat ke komerčním účelům.

10.8. pro fyzické osoby-podnikatele a pro právnické osoby:

10.8.1. služby jsou určeny pro běžné komerční užití fyzickými osobami-podnikateli a právnickými osobami.

11. Vyúčtování a platby

11.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

11.1.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

11.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet další Perioda. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Periodě.

11.1.3. Perioda může být nepravidelná.

11.1.4. K zaplacení prvního Kreditu po Dni zřízení Služby musí dojít nejpozději do 30 dní od Dne zřízení služby. K zaplacení každého dalšího Kreditu musí dojít nejméně jednou každých 12 měsíců.

Minimální Kredit je stanoven Ceníkem.

11.1.5. Poskytovatel může Uživateli poskytnout v rámci marketingových akcí speciální nabídky pro získání volacího kreditu na používání služby, které mají omezenou platnost a jsou za speciální cenové podmínky, eventuálně zdarma. Takto získaný kredit nelze proplatit penězi.

11.1.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.

11.1.7. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevýčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

11.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:

11.2.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

11.2.2. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.

11.2.3. Splatnost úhrady ceny za Službu je 1 den před prvním dnem Perody, na který je Služba hrazena.

11.2.4. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

11.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

11.3.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

11.3.2. Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala.

11.3.3. Perioda je pravidelná.

11.3.4. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

11.3.5. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury.

11.3.6. Splatnost úhrady faktury je 10 dní ode dne doručení

11.4. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 80% ceny příslušné Služby.

11.5. Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví, zákazníkovi bude zaslán prostředky dálkové komunikace (internet, e-mail apod.)

11.6. Veškeré úhrady na Službu i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtovacích Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

11.7. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, dále má právo poskytování služby v jakémkoliv rozsahu pozastavit do doby než budou uhrazeny všechny pohledávky.

11.8. Účastník obdrží číslo účtu a variabilní symbol. Každá platba pod tímto variabilním symbolem bude brána jako platba za účelem navýšení kreditu. Operátor okamžitě po zpracování došlého výpisu z banky připiše Účastníkovi danou částku do kreditu.

11.9. Účastník využívající veřejně dostupnou telefonní službu má nárok na vrácení svého zaplaceného kreditu do 30 dnů od zaplacení.

12. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

12.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, nebo telefonicky Poskytovateli

12.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

12.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.

13. Parametry Služeb a Reklamace služeb

13.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

13.1.1. SLA_standard s garancí dostupnosti 95% v příslušné. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, která se uplatňuje až při nedodržení stanovené SLA, pouze na čas nad rámec dohodnuté SLA, a jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{jednorázová_náhrada [Kč]} = (\text{celková_periodická_platba [Kč]} / \text{počet dní v příslušné Periodě [dnů]} / 24 \text{ hodin [hod.]}) \times 10 \times \text{trvání nedostupnosti [hod.]}$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

13.1.2. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.

13.1.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 13.1.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.

13.1.4. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 1 měsíce vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

13.1.5. Reklamace musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamace, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.

13.1.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

13.1.6.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).

13.1.6.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

13.1.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

13.1.6.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

13.1.7. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

14. Omezení nebo přerušení Služby

14.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

14.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

14.2.1. U Služby Typu placení "prepaid" – v případě vyčerpání Kreditu.

14.2.3. U Služby Typu placení "postpaid" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

14.2.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní smluvní podmínky.

14.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

14.4. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkem na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

15. Ochrana osobních údajů

15.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníku pro evidenci v systému, a to v nezbytném nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

15.2. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou.

15.3. Ostatní hlasové služby jsou provozovány anonymně.

15.4. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

15.5. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

15.6. Poskytovatel je oprávněn monitorovat a vyhodnocovat chování Účastníků na Internetových stránkách Poskytovatele, v Individuální zóně, spojení se Zákaznickým centrem jakýmkoliv kanálem (včetně záznamu rozhovoru) a další údaje, a to za účelem zajištění smlouvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

15.7. V případě prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoliv závazku vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn předat údaje související s touto svojí Pohledávkou k Účastníku třetí straně – správci pohledávek – se kterou má Poskytovatel uzavřenu smlouvu, na jejímž základě tato třetí strana provádí správu a vymáhání pohledávek Poskytovatele.

15.8. Poskytovatel předá jakékoliv údaje včetně osobních a důvěrných údajů Účastníka Policii ČR nebo orgánům činným v trestním řízení, pakliže o to bude zákonným způsobem požádán.

15.9. Poskytovatel v žádném případě nepředá ani nezveřejní žádné osobní údaje jakékoliv další třetí straně, s výjimkou ustanovení v článku 15.4., 15.7. a/nebo 15.8. Všeobecných podmínek, případně též článku 16. Všeobecných podmínek.

15.10. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitých osobních údajů Objednávku nejméně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka i poté, avšak nejdéle do 10 let ode dne přijetí Objednávky.

Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně.

16. Seznamy účastníků

16.1. Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění povinen předávat Poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje svých Účastníků, a to za účelem vydání JTS.

16.2. Poskytovatel předá Poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře.

16.3. Účastník má právo odvolat udělený souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně ve formě předepsaného formuláře. K odstranění čísla z JTS dojde v nejbližším možném termínu dle podmínek Poskytovatele univerzální služby.

16.4. Poskytovatel předá souhlas a identifikační údaje Účastníka nebo odvolání souhlasu Účastníka Poskytovateli univerzální služby nejpozději do 15 dnů ode dne přijetí písemného a platného souhlasu nebo odvolání souhlasu od Účastníka.

16.5. Ceník zveřejnění čísla v JTS stanovuje Poskytovatel univerzální služby. Též smluvní podmínky, ceny, fakturace apod. dohaduje Účastník přímo s Poskytovatelem univerzální služby.

16.6. Účastník je povinen odvolat svůj předchozí souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS písemně ve formě předepsaného formuláře, pakliže pochází k zániku Smlouvy z jakéhokoliv důvodu dle článku 18 Všeobecných podmínek. Tato povinnost se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s objednávkou přenesení čísla (Number Portability) do sítě jiného poskytovatele.

17. Trvání a zánik Smlouvy

17.1. Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Periode.

17.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

17.3. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta pak činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem Periode následující po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníku také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

17.4. Pokud kterákoliv ze stran u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Smlouvy tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc běžící prvním dnem Periode následující po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníku také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

17.5. Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit :

17.5.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

17.5.2. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA dle článku 13.1., Účastník toto reklamoval a Reklama byla Poskytovatelem uznána.

17.5.3. V případě doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenalezí Účastníku v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

17.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:

17.6.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle Smlouvy a Všeobecných podmínek a prodlení s jakoukoliv platbou dle Smlouvy a Všeobecných podmínek.

17.8.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky.

17.8.3. Při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

17.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníku v případě, že důvody odstoupení dle článku 18.5. Všeobecných podmínek se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

17.10. Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt:

17.10.1. Služby Typu placení "Kredit":

17.10.1.1. není-li Kredit uhrazen do 30 dnů od uzavření Smlouvy;

17.10.1.2. není-li Kredit uhrazen do 12 měsíců od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů.

17.10.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné":

17.11. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně. Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníku také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny. Taková výpověď se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

17.12. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

17.13. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 50 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovuzprovoznění služby.

18. Společná a závěrečná ustanovení

18.1. Poskytovatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí svobodně (ne pod nátlakem), vážně (ne v žertu), srozumitelně (ne zmatečně), určitě (lze zjistit jeho obsah) a předepsanou formou, tj. užitím Služby.

18.2. Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníku dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět e-mailem a/nebo formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.

18.3. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

18.4. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

18.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

18.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem. 1. 1. 2014.