

Číslo smlouvy MF
332/008-1/2012

Toto číslo uvádějte při fakturaci

Smlouva

Číslo Poskytovatele:

o Poskytování hlasových komunikačních služeb pro potřeby resortu MF

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky zadané formou jednacního řízení bez uveřejnění č.j. MF-22885/2012/23-232-3

v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“) mezi smluvními stranami:

A. Objednatel

Obchodní název: **Česká republika – Ministerstvo financí**
Se sídlem: Letenská 15, P.O.Box 77, 118 10 Praha 1
IČO: 00006947
DIČ: CZ00006947
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1
Číslo účtu: 3328-001/0710
tel.: +420257042978
fax: +420257002499
jehož jménem jedná Mgr. Zdeněk Zajíček, náměstek ministra (dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

B. Poskytovatel

Obchodní název: **GTS Czech s.r.o.**
Se sídlem: Praha 3, Přemyslovská 2845/43, PSČ 130 00
Zastoupená: Ing. Viktor Pleštil, Manažer pro státní správu (na základě plné moci)
IČO: 28492170
DIČ: CZ28492170
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu: 17489033 / 0300
tel.: 800 900 808
fax: +420 225 255 300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Objednatel v tomto smluvním vztahu jedná v roli Centrálního zadavatele v souladu s ustanovením § 3 odstavce 1 písm. b) zákona č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „ZVZ“) vlastním jménem, na svůj účet a jménem a na účet organizačních složek resortu MF:

Generální finanční ředitelství (GFR)

Generální ředitelství cel (GRČ)

dále označovaných společně jako „**Koncoví uživatelé**“. Za tím účelem byl mezi Centrálním zadavatelem a Koncovými uživateli uzavřen Zápis o centralizovaném zadávání.

- 1.3 Koncovým uživatelům tím vznikají práva a povinnosti dle této Smlouvy v takovém rozsahu, ve kterém Objednatel uzavřel tuto Smlouvu na jejich účet.
- 1.4 Poskytovatel tímto bere na vědomí a předem dává souhlas s účastí Koncových uživatelů na této Smlouvě.
- 1.5 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.6 Každá ze smluvních stran prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči ní zahájeno insolvenční řízení a návrh na zahájení insolvenčního řízení se smluvní stranou nebyl zamítnut pro nedostatek jejího majetku.

2. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je

- 2.1 Závazek Poskytovatele zajistit řádné a včasné poskytování služeb blíže touto Smlouvou definovaných tak, aby tyto mohly být využívány Objednatelem a Koncovými uživateli.
- 2.2 Závazek Objednatele a Koncových uživatelů za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli a Koncovým uživatelům služby elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“, „**Část Služby**“), Objednatel a Koncoví uživatelé budou za Službu platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
- 3.2 Specifikace Služby, jejích částí, lokalit, parametrizace, kvalitativních ukazatelů, identifikace, ceny a seznamu zkratk a výkladu pojmů je uvedena v **Příloze č.2** této Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel zahájí poskytování Služby od **28. března 2012 od 00,00 hodin**. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněného zástupce Objednatele a Koncových uživatelů uvedených v **Příloze č.4** této Smlouvy.

3.4 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel a Koncoví uživatelé jsou v rámci Služby oprávněni požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.

3.5 Poskytovatel se zavazuje, že Části Služby budou vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných služeb.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

4.1 Doba plnění předmětu této Smlouvy je stanovena na období od 28. března 2012 do 28. března 2013 s možností předčasného ukončení.

4.2 Místem plnění je

- Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, včetně ostatních objektů
- Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1, včetně lokalit územních finančních orgánů
- Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, včetně lokalit celních ředitelství a úřadů

4.3 Podrobný seznam míst plnění (lokalit) Objednatele a Koncových uživatelů je uveden v **Příloze č.2** této Smlouvy. V důsledku organizačních či legislativních změn mohou být místa plnění upravena způsobem a postupem stanoveným touto Smlouvou.

5. PRÁVA DUŠEVNÍHO A JINÉHO VLASTNICTVÍ

5.1 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele (Koncové uživatele) vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele (Koncových uživatelů) na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Celková cena za dobu trvání smlouvy se skládá z pevné složky (měsíční paušál) a variabilní složky (hovorné). Vzhledem k tomu, že variabilní složka je závislá na objemu skutečně provolaných minut, které nejsou přesně predikovatelné, nemůže být tato část započtena do ceny plnění dle odst. 6.2.

6.2 Cena Služby tj. cena za plnění předmětu Smlouvy **za celé období trvání Smlouvy**, členěná dle plnění pro Objednatele a Koncové uživatele, činí (bez variabilní složky):

	Celkem v Kč bez DPH	DPH v Kč	Celkem v Kč s DPH
MF	56 536,80 Kč	11 307,36 Kč	67 844,16 Kč
GFŘ	0,00Kč	0,00Kč	0,00Kč
GŘC	3 398,40 Kč	679,68 Kč	4 078,08 Kč
Celkem:	59 935,20 Kč	11 987,04 Kč	71 922,24 Kč

- 6.3 V rámci Ceny Služby se Objednatel a Koncoví uživatelé zavazují uhradit Poskytovateli jednorázově Cenu za instalační poplatky a hradit Poskytovateli Měsíční cenu vždy za uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy ve výši:

6.3.1 Cena za instalační poplatky:

	Celkem v Kč bez DPH	DPH v Kč	Celkem v Kč s DPH
MF	bez poplatku	bez poplatku	bez poplatku
GFR	bez poplatku	bez poplatku	bez poplatku
GRC	bez poplatku	bez poplatku	bez poplatku
Celkem:	bez poplatku	bez poplatku	bez poplatku

6.3.2 Měsíční cena – paušál (pevná složka)

	Celkem v Kč bez DPH	DPH v Kč	Celkem v Kč s DPH
MF	4 711,40 Kč	942,28 Kč	5 653,68 Kč
GFR	0,00Kč	0,00Kč	0,00Kč
GRC	283,20 Kč	56,64 Kč	339,84 Kč
Celkem:	4 994,60 Kč	998,92 Kč	5 993,52 Kč

6.3.3 Měsíční cena – hovorné (variabilní složka)

- Smluvní strany se dohodly, že služby poskytované MF, dle této smlouvy a Specifikací služby uvedených v **Příloze č. 2**, budou zpoplatňované dle platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby uvedené v **Příloze č. 5** a cenového programu uvedeného v **Příloze č. 6**.
- Smluvní strany se dohodly na individuální výši cen za provoz vybraných typů hovorů dle níže uvedené tabulky:

Popis	Špička (Kč za min.)	Mimo špičku (Kč za min.)
Místní volání	0,565Kč	0,565Kč
Dálkové volání	0,565Kč	0,565Kč
Neveřejné a negeografické sítě	1,100Kč	1,100Kč
Mobilní hovory	3,950Kč	3,950Kč

- 6.4 Cena plnění je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu Smlouvy včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.

- 6.5 Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující Cenu za relevantní instalační poplatky a Měsíční cenu jednotlivě na vrub Objednatele (MF) a samostatně na každého Koncového uživatele (GFR a GRČ).
- 6.6 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Objednateli (MF) a Koncovému uživateli (GFR a GRČ) nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen Podklad) za jim příslušné Části Služby a dané zúčtovací období poskytnuté Objednateli a Koncovému uživateli. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažených dostupností Částí Služby.
- 6.7 Objednatel a Koncoví uživatelé jsou po doručení Podkladů povinni nejpozději do tří (3) pracovních dnů odsouhlasit Podklad nebo doručit Poskytovateli připomínky k danému Podkladu. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Objednatele či Koncového uživatele k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva Objednatele či Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Část Služby a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK a reklamačním řádem Poskytovatele.
- 6.8 Právo fakturovat předmět plnění Poskytovateli vzniká po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) na základě odsouhlaseného Podkladu.
- 6.9 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.10 Měsíční ceny (případně ceny za instalační poplatky) jsou vždy splatné na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem na fakturační adresy:
- Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, IČ 00006947
 - Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1, IČ 72080043
 - Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, IČ 71214011
- 6.11 Splatnost všech plateb je stanovena na 21 dnů ode dne doručení Faktury, přičemž v posledním kalendářním měsíci roku, v němž je uskutečňováno plnění, musí být Faktura doručena nejpozději do 15.12. nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Případné porušení SLA v období od 16.12. do 31.12. bude vypořádáno v následujícím fakturačním období.
- 6.12 Vystavená Faktura musí obsahovat:
- 6.12.1 rozepsané položky předmětu plnění přesně dle Smlouvy (měsíční cena, cena za instalační poplatky a to v Kč bez DPH, DPH v Kč a cena v Kč včetně DPH).
 - 6.12.2 příložený seznam poskytovaných Částí Služby s uvedením měsíčních paušálů a případných cen za instalační poplatek, včetně konečného součtu cenových položek, případných smluvních pokut a s uvedením skutečně dosažených dostupností Částí Služby,
 - 6.12.3 zakázkové číslo Smlouvy,
 - 6.12.4 číslo účtu Poskytovatele,
 - 6.12.5 veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,

- 6.12.6 náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku
- 6.12.7 nedílnou součástí Faktury bude v případech zavádění Části Služby (či jiném změnovém řízení) Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Části Služby a datum jejího zprovoznění, podepsaný oprávněnou osobou za Objednatele resp. Koncového uživatele (nebo jí jmenovaným zástupcem).
- 6.13 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Objednatel (Koncový uživatel) oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne ode dne doručení opravené Faktury Objednateli (Koncovému uživateli).

7. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1 V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Části Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši jednoho Měsíčního paušálu dotčené Části Služby (viz **Příloha č.2**) za každý den prodlení s jejím zahájením. Tato smluvní pokuta se nevztahuje na případ, kdy prodlení Poskytovatele bylo způsobeno Objednatelem (Koncovým uživatelem).
- 7.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Poskytovatele má Objednatel (Koncový uživatel) právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z Měsíční ceny s DPH, které se prodlení Poskytovatele týká, a to za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve Smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění. Ustanovení tohoto odstavce se neuplatní v případě, že za porušení povinností Poskytovatele je stanovena jiná speciální sankce, např. za nedodržení kvality Části Služby dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy nebo smluvní pokuta za nedodržení termínu zahájení poskytování Části Služby dle bodu 7.1 Smlouvy.
- 7.3 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem (Koncovým uživatelem) je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
- 7.4 Jakékoliv limitování výše případných sankcí se nepřipouští.
- 7.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
- 7.6 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
- 7.7 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 7.8 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
- 7.9 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli (Koncovému uživateli) porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku přerušení Části Služby nebo

vadného poskytnutí Části Služby dle příslušných ustanovení ZoEK . O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení ZoEK.

- 7.10 Jakákoliv dohoda týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 7.11 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.12 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli a Koncovým uživateli v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v Lokalitách Objednatele a Koncových uživatelů.

8. PRÁVA A POVINNOSTI

- 8.1 Poskytovatel má povinnost vykonávat průběžný monitoring a dohled Služby a o případných plánovaných odstávkách či neplánovaných výpadcích Části Služby informovat oprávněnou osobu Objednatele a Koncového uživatele (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
- pro povinnost informovat Objednatele a Koncové uživatele o plánovaných odstávkách je stanovena jako nejzazší možná lhůta 10 kalendářních dnů před konáním plánované odstávky
 - o neplánovaném výpadku je Poskytovatel povinen informovat Objednatele a Koncové uživatele neprodleně po zjištění výpadku.
- 8.2 Objednatel a Koncoví uživatelé mají povinnost informaci o plánované odstávce Části Služby potvrdit a odsouhlasit resp. domluvit s Poskytovatelem náhradní termín, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení informace.
- 8.3 Objednatel a Koncoví uživatelé mají právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Části Služby a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 8.4 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele a Koncových uživatelů budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele a Koncových uživatelů a s ohledem na charakter poskytovaných Částí Služby.

9. POŽADAVKY NA SOUČINNOST

Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se požadavky na součinnost Všeobecnými podmínkami Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací, které tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy.

10. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA SLUŽEB

Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se servisní podmínky a kvalita služeb SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3 a Přílohu č. 7** této Smlouvy.

11. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 11.1 Změnovým řízením se rozumí zavádění nové Části Služby, rušení stávající Části Služby, změna parametrů Části Služby, přeložení Části Služby do jiné lokality. Objednatel (Koncový uživatel) je oprávněn využít institutu změnového řízení pro uzavření dodatku této Smlouvy v návaznosti na změny legislativy, organizační

změny a změny dané požadavkem na změnu parametrů Části Služby (např. SLA, Linka v sérii, Číslovací plán, apod.).

11.2 Hlavním koordinátorem pro změnové řízení je Objednatel, který zajišťuje sběr požadavků na změny od Koncových uživatelů a jejich realizaci resp. uzavření dodatku k této Smlouvě.

11.3 Změnové řízení se řídí následujícími pravidly:

11.3.1 Zavádění nové Části Služby se bude řídit ZVZ a to výzvou v JŘBU. Výsledkem jednání bude dodatek ke stávající Smlouvě resp. nový smluvní vztah s vybraným poskytovatelem.

11.3.2 Rušení stávající Části Služby bude probíhat formou písemné výpovědi na Část Služby nebo skupinu Částí Služby a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatel, k tomuto kroku. Dvoutměsíční výpovědní lhůta, nebo lhůta kratší, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, počíná běžet dnem doručení. Smluvní strany v takovémto případě uzavřou dodatek ke Smlouvě, který bude obsahovat minimálně jednoznačný identifikátor/y zrušených Částí Služby a datum ukončení příslušných plnění.

11.3.3 Změna parametrů Části Služby s pozitivním finančním dopadem (navýšením ceny) na cenu Služby bude řešena v souladu se ZVZ formou samostatné veřejné zakázky zadané výzvou v JŘBÚ se stávajícím Poskytovatelem. Výsledkem jednání bude dodatek ke stávající Smlouvě.

11.3.4 V případě změny parametrů Části Služby s negativním (snížení ceny) nebo s žádným dopadem na cenu Služby bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.

11.3.5 Přeložení Části Služby do jiné lokality bude řešeno v souladu se ZVZ a to formou samostatné veřejné zakázky zadané výzvou v JŘBÚ se stávajícím Poskytovatelem.

12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

12.1 Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem, Objednatel, a Koncovými uživateli se stanovuje seznam Oprávněných osob (**Příloha č. 4**).

13. OCHRANA INFORMACÍ

13.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí na dobu neurčitou.

13.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.

13.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:

13.3.1 veškeré informace poskytnuté Objednatel (Koncovým uživatelem) Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;

13.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatel (Koncového uživatele);

- 13.3.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem (Koncovým uživatelem) či Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- 13.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
- 13.4.2 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele (Koncového uživatele),
- 13.4.3 které budou Poskytovateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
- 13.4.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 13.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele (Koncového uživatele) a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele (Koncového uživatele) či plnění této Smlouvy.
- 13.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele (Koncového uživatele) proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 13.7 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele (Koncového uživatele) přípustná.
- 13.8 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele (Koncového uživatele) nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 13.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- 13.9.1v případě Smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení Smlouvy;
- 13.9.2v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
- 13.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 13.11 V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 13.12 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Smlouvy situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu jakožto podnikatelského seskupení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku, kterého je Poskytovatel součástí a rovněž vůči auditorům či právním zástupcům Poskytovatele, zavázaných k ochraně informací alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí všeobecnými podmínkami Poskytovatele, obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu (ZoEK), není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
- 14.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně dohodly se smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. byla-li by pro řešení takového sporu dána pravomoc soudu obecnými soudy České republiky.
- 14.4 Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

15. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 15.2 Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na období od 28. března 2012 do 28. března 2013.
- 15.3 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z případného poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 15.4 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odst. 15.2 Smlouvy písemnou výpovědí, s dvouměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 15.5 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve Smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení Smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 15.6 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
- 15.6.1 v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele, a v případě že Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Poskytovateli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- 15.6.2 v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 10 kalendářních dní po termínu plnění;
- 15.6.3 v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 10 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;

- 15.6.4 v případě realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
- 15.6.5 v případě jiného porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 15.7 V případě odstoupení podle odst. 15.6 Smlouvy je po marném uplynutí 10denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 15.8 Objednatel je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě úplného odstoupení v případech, kdy nedošlo ke splnění pouze části, která může být plněna samostatně, vzniká nárok dle poslední věty odst. 15.7 pouze v souvislosti s takto nesplněnou částí. V případě částečného odstoupení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli cenu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
- 15.9 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
- 15.9.1 bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
- 15.9.2 v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 10 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 15.10 Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
- 15.11 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 15.12 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 15.13 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení, je-li v oznámení uvedeno datum pozdější.
- 15.14 Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ


- 16.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

- 16.2 Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze způsobem uvedeným v této Smlouvě a po dohodě smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 16.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 16.4 V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 16.5 Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této Smlouvy. Jedná se zejména o vzájemné uvádění jména obchodní firmy, obecné charakteristiky a technicko-ekonomický popis poskytovaného či odebíraného plnění a formu spolupráce. Referenci mohou obě smluvní strany používat ve všech marketingových a komunikačních aktivitách.
- 16.6 Text **Přílohy č. 1** této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služby. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).
- 16.7 V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy.
- 16.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1: Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací
 - Příloha č.2: Specifikace Služby
 - Příloha č.3: Stanovení dostupnosti Části Služby
 - Příloha č.4: Seznam oprávněných osob
 - Příloha č.5: Ceník veřejně dostupné telefonní služby
 - Příloha č.6: Cenový program
 - Příloha č.7: Servisní podmínky
- 16.9 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Poskytovatel

V Praze dne 6.3.2012



GTS Czech s.r.o.



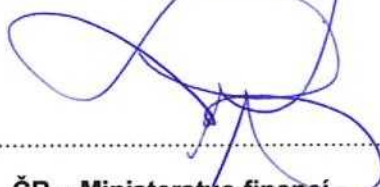
50

GTS Czech s.r.o.

Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká republika
Tel.: +420 225 251 111, Fax: +420 225 251 122
IČ: 28492170, DIČ: CZ28492170

Objednatel

V Praze dne 28-03-2012



ČR – Ministerstvo financí

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29-

Příloha č. 1: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Tyto všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti GTS Czech s.r.o. („**Všeobecné podmínky**“) upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GTS Czech s.r.o. GTS Czech s.r.o. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 2679 vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Tyto všeobecné podmínky se skládají z 3 hlavních částí:

ČÁST A - VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

ČÁST B - PROVOZNÍ PODMÍNKY

ČÁST C - REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Tyto **Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací, uzavřené mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Termínem „účastník“ užívaným v těchto Všeobecných podmínkách se rozumí termín „uživatel“, užívaný, resp. subjekt uvedený, ve smlouvě poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací. Je-li v těchto Všeobecných podmínkách stanoveno odlišně od ujednání ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací, tak mají vždy přednost ujednání stanovená ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací. Provozními podmínkami se rozumí Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a reklamačními podmínkami se rozumí reklamační řád ve smyslu dále uvedeném.

ČÁST A - VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Tyto **Všeobecné podmínky** upravují podmínky poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** společností GTS Czech s.r.o.

2. Definice pojmů

2.1. Definice pojmů pro účely Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů (v textu zkráceně):

2.1.1. „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má **poskytovatel** uzavřeno smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje **služeb**.

2.1.2. „**Ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“, je dokument **poskytovatele**, ve kterém jsou k příslušným **službám** uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen **služeb** a případně i ceny se **službami** spojených jiných plnění **poskytovatele** (např. Ceník servisních prací), podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Pokud je ve **smlouvě** nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem **Ceník služeb**, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté **veřejně dostupné telefonní služby**, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřízení a poskytování **veřejně dostupných telefonních služeb**, rozumí obecný Ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby, Ceník konkrétní veřejně dostupné telefonní služby (není u služby GTS telefonní přípojení) a cenový program sjednaný mezi **poskytovatelem** a **účastníkem** u příslušné **veřejně dostupné telefonní služby**.

2.1.3. „**Kontaktní centrum**“ je specializované pracoviště **poskytovatele**, které přijímá objednávky **služeb**, poskytuje **účastníkovi** technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování **služeb**.

2.1.4. „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění **smlouvy**, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „**Předávací protokol služby**“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování **služby**. **Oprávněný zástupce** smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb. v platném znění). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor **kontaktního centra** ve službě.

2.1.5. „**Lokalita účastníka**“ je prostor **účastníkem** ve **smlouvě** určený pro instalaci elektronického **komunikačního zařízení poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné **Specifikaci služby**.

2.1.6. „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat **smlouvu** a **Specifikace služby**. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít **oprávněný zástupce** smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc nebo pověření. **Oprávněný zástupce**, který jedná za **účastníka**, se prokáže touto plnou mocí nebo pověřením na žádost **poskytovatele**.

2.1.7. „**Poskytovatel**“ je společnost GTS Czech s.r.o., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat **sítě**

elektronických komunikací a poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.8. „**Provozní podmínky**“ jsou platné Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování **služeb** a závazné procedury, podle nichž postupuje **poskytovatel** při poskytování **služeb** a **účastník** při jejich používání.

2.1.9. „**Přídavné služby**“ jsou **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, poskytované v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 těchto **Všeobecných podmínek**.

2.1.10. „**Reklamační řád**“ je platný Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze **smlouvy**.

2.1.11. „**Služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** zřizovaná a poskytovaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** (včetně všech jejích příloh a/nebo dokumentů, na které smlouva nebo příslušné přílohy výslovně odkazují) a příslušné **Specifikace služby** sjednané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Pro konkrétní službu platí vždy vedle **Specifikace služby** podřípně i Popis služby. Součástí **služby** může být i ve **smlouvě** či ve **Specifikaci služby** dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění. Za **službu** je považována i **veřejně dostupná služba elektronických komunikací**, jejímž obsahem je rozesílání (a přijímání) SMS zpráv do všech mobilních sítí v ČR, do fixních sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí nebo jejímž obsahem jsou tzv. Premium SMS odeslané nebo přijaté **účastníky** nebo **uživateli** na určené krátké kódy - Short code - případně **účastníkem** nebo **uživateli** z těchto krátkých kódů SMS zprávy doručené na příslušné koncové zařízení.

2.1.12. „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, jejichž předmětem je obecné zřízení a/nebo poskytování **služeb** ze strany **poskytovatele účastníkovi** a úhrada příslušných cen za zřízené a/nebo poskytnuté **služby** a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se **smlouvou** ze strany **účastníka poskytovateli**, resp. plnění dalších povinností smluvními stranami, které jsou stanoveny ve **smlouvě**, nebo které vyplývají ze **smlouvy** pro smluvní strany.

2.1.13. „**Specifikace služby**“ je smluvní dokument, který je přílohou **smlouvy**, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné **služby**, ceny příslušné **služby** a další stanovené údaje. U vybraných **služeb** jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené **smlouvě**. V těchto případech je pojem **Specifikace služby** užívaný v těchto **Všeobecných podmínkách** a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto **Všeobecných podmínek** shodný s termínem **smlouva**.

2.1.14. „**Veřejná komunikační síť**“ znamená síť dle definice **zákonu č. 127/2005 Sb.**, která slouží zcela nebo převážně k poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**, prostřednictvím této sítě je poskytována **služba**.

2.1.15. „**Účastník**“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito **Všeobecnými podmínkami** a který má s **poskytovatelem** uzavřeno **smlouvu**.

2.1.16. „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.

2.1.17. „**Koncový uživatel**“ je **uživatel**, který nezajišťuje **veřejně komunikační síť** nebo **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.18. „**Veřejně dostupná telefonní služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** dodávaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v **zákonu č. 127/2005 Sb.**

2.1.19. „**Veřejně dostupná služba elektronických komunikací**“ je **služba elektronických komunikací**, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

2.1.20. „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po **sítích elektronických komunikací**, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítě a **služeb elektronických komunikací** nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných **službami elektronických komunikací**; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po **sítích elektronických komunikací**.

2.1.21. „**Zákon č. 127/2005 Sb.**“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

2.1.22. „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto platné Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané **poskytovatelem** v souladu se **zákonem č. 127/2005 Sb.** a zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění.

3. Platnost a účinnost smlouvy

3.1. **Smlouva** může být uzavřena písemně, elektronicky **účastníkovým** vyplněním a potvrzením webového formuláře **poskytovatele** a potvrzením takové elektronické objednávky **poskytovatelem** nebo ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, s obchodním



reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.

- 3.2 Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webového formuláře poskytovatele účastníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 3.3 V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo Specifikace služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je smlouva a/nebo Specifikace služby účinná jako, kdyby účinnost smlouvy a/nebo Specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je oprávněn:
- 4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Provozní podmínky, Popis služby a ceník služeb;
- 4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 4.1.5 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházelá smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto Všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka;
- 4.1.6 nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávně osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje:
- 4.2.1 zřídit nebo změnit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem, Provozními podmínkami, Popisem služby a Ceníkem služeb;
- 4.2.3 informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.gts.cz), popř. i jinou formou, např. vyzoomněním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, jiným adresným písemným vyzoomněním, vyzoomněním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností;
- 4.2.4 pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro účastníka zhoršení podmínek, je poskytovatel povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich účastníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu účastníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka;
- 4.2.5 v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.gts.cz), popř. způsoby uvedenými v bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek, o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka.
- 4.2.6 realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve Specifikaci služby ve sjednané lhůtě;
- 4.2.7 udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby

- byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;
- 4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem 8. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;
- 4.2.9 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
- 4.2.10 informovat účastníka o změně účastnického čísla dle 4.1.4 bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

5. Práva a závazky účastníka

- 5.1 Účastník je oprávněn:
- 5.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 5.1.2 požádat o změnu smlouvy;
- 5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní centrum nebo na autorizované partnery;
- 5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.
- 5.2 Účastník se zavazuje:
- 5.2.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;
- 5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby, popř. řádně a včas hradit jiné finanční závazky vyplývající ze smlouvy nebo vzniklé na základě a/nebo v souladu se smlouvou;
- 5.2.3 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 5.2.4 neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a neuzavírat připojení k veřejné komunikační síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;
- 5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;
- 5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě;
- 5.2.7 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele;
- 5.2.8 oznamovat písemně nebo ústně u operátora kontaktního centra poskytovatele, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky poskytovatele, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné základní úřední evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.
- 5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;
- 5.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle Specifikace služby, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s Provozními podmínkami;
- 5.2.11 připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková komunikační zařízení nebo jiná technická zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, ve kterém jsou připojována; účastník odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;
- 5.2.12 zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením

- projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou **službou**. Tyto prostory a podmínky, popsané v **Provozních podmínkách**, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;
- 5.2.14 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**;
- 5.2.15 učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele**, umístěným v **lokalitě účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;
- 5.2.16 neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn dle **zákona č. 127/2005 Sb.**, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;
- 5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkoví poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;
- 5.2.18 uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle **Provozních podmínek**; uhradit **poskytovateli** náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady **služby** a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě**) nebo cenu za servisní zásah (viz např. Ceník servisních prací), popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku **účastníka** (ohlášení poruchy nebo závady, reklamacie poskytování **služby** apod.) a pokud se zjistí, že závada **služby** a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě** není na straně **poskytovatele** nebo, že závada byla způsobena **účastníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **účastník** odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 5.2.19 zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanici, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;
- 5.2.20 předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 5.2.21 užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze s výslovným souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;
- 5.2.22 nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **účastníkoví** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; souhlas **poskytovatele** se změnou podmínek účastnictví může být **účastníkoví** poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně **poskytovateli** doloženo, že **služby** poskytované **poskytovatelem** dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány **účastníkoví poskytovatelem** za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení **služby** nebo změně parametrů **služby**);
- 5.2.23 poskytnout **poskytovateli** při uzavření **smlouvy/Specifikace služby** (popř. před zřízením **služby**) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování **služby**, oprávněně požadované **poskytovatelem**, zejména však údaje týkající se identifikace samotného **účastníka** a **lokality účastníka**, ve které bude **účastník** příslušnou **službu** užívat;
- 5.2.24 užívat konkrétní **službu** výhradně v příslušné **lokalitě účastníka**, stanovené v příslušné **smlouvě/Specifikaci služby** pro danou konkrétní **službu**.
- 6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1 Rozsah poskytované **služby** včetně nezbytných specifikací a parametrů **služby** je uveden ve **smlouvě**, zejména ve **Specifikaci služby** nebo Popisu služby. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **Specifikace služby**.
- 6.2 **Služba** je poskytována na území České republiky.
- 7. Ceny a platební podmínky**
- 7.1 Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku služeb** určeném ve **smlouvě** nebo ve **Specifikaci služby**. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní službu a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby, jsou stanoveny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a zejména ve zvoleném cenovém programu veřejně dostupné telefonní služby určeném ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby**. Aktuální **Ceníky služeb** (cenové programy) jsou **účastníkoví** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných partnerů**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **účastníkem**.
- 7.2 **Poskytovatel** vystaví **účastníkoví** po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **účastníkoví** do patnácti (15) kalendářních dnů ode

- dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **poskytovatel** a **účastník** nedohodli jinak. Dohodně-li se **účastník** s **poskytovatelem**, že úhrady příslušných vyúčtovacích částek za poskytnuté **služby** budou prováděny **poskytovatelem** prostřednictvím přímých plateb z účtu **účastníka** (tzv. inkasem z účtu), je **účastník** povinen předložit **poskytovateli** potvrzený souhlas s inkasem z účtu **účastníka** ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a **účastník** je povinen hradit příslušné vyúčtovací částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu **účastníka** nebude uskutečněno z důvodů na straně **účastníka** (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu **účastníka**, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany **účastníka**, špatné údaje týkající se inkasa z účtu **účastníka** poskytnuté **poskytovateli** atd.), je **účastník** povinen uhradit vyúčtovací částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **poskytovatele**. Neuhradí-li **účastník** vyúčtovací částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **účastník** v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté **služby**. **Účastník** se zavazuje při úhradě vyúčtovacích **služeb** bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 7.4 **Účastník** je povinen uhradit vyúčtovací částky i tehdy, jestliže došlo k užívání **služby** jinými uživateli než **účastníkem**. V případě neoprávněného užívání **služby** jinými uživateli je **účastník** povinen uhradit vyúčtovací částky, které jsou účtovány až do doby, než **poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** na základě písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby**. **Poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 7.5 **Účastník** bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovacích za provoz za poskytnuté **služby** jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením **poskytovatele**, pokud **poskytovatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 7.6 **Poskytovatel** má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené (např. upomínací náklady), což platí i pro případy, kdy **poskytovatel** nemůže z důvodů na straně **účastníka** provedenou platbu řádně identifikovat (např. neuvedení správného variabilního symbolu nebo jeho neuvedení vůbec). Neuhradí-li **účastník** vyúčtovací ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **účastník** v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Očítne-li se **účastník** v prodlení s placením vyúčtovací ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, má **poskytovatel** vůči **účastníkoví**, který není spotřebitelem ve smyslu definice příslušného právního předpisu, nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě spotřebitele ve smyslu definice příslušného právního předpisu je úrok z prodlení stanoven v zákonné výši.
- 7.7 Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody z titulu prodlení **účastníka** s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 7.8 **Poskytovatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:
- 7.8.1 jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **účastníkem** v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.3 ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.4 pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla **služba účastníkoví** poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.
- 7.9 Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo **přídavných služeb** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pokud dojde k ukončení poskytování některé **služby**, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné **služby**.
- 8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení**
- 8.1 Zjistí-li **účastník** poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu **služby**, ohlásí tuto skutečnost neprodleně a bezplatně lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).
- 8.2 **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady **účastníkem**. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně **poskytovatele**, předá



- poskytovatel** informaci o této poruše či vadě provozovateli **veřejné komunikační sítě**, který zajišťuje připojení **účastníka** ke **komunikační síti**.
- 8.3 Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných **Provozních podmínkách** a **Reklamačním řádu**.
- 8.4 Není-li výslovně ve **smlouvě**, **Popisu služby**, **Specifikaci služby**, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení **účastníkem** platí následující: cena je stanovena v příslušném **ceníku služby**, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována **služba**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu **služby**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude **účastníkovi** předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je **účastník** povinen **poskytovateli** (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na **účastníka** až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení **poskytovateli**, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na **účastníka** okamžikem jeho převzetí **účastníkem**, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamáce vadného komunikačního zařízení se provádí na **kontaktním centru poskytovatele**, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak **poskytovatel** poskytuje **účastníkovi** nevýhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní sublicence je **účastníkovi** poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.
- 8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupí komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení **účastníkovi** dodáno jako součást **služby**, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke **službě**, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** ve **smlouvě/Specifikaci služby** nebo jiném smluvním dokumentu.
- 9. Reklamáce a kompenzace**
- 9.1 **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytovanou **službu** a vyšší účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je **účastník** oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamací na poskytovanou **službu** je **účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí **služby**. Reklamáce musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny. **Reklamací** lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
- 9.2 Podání reklamáce na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a **účastník** je povinen uhradit cenu za poskytnutou **službu** nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **Reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele i účastníka**.
- 9.4 **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 10. Omezení poskytování služby**
- 10.1 **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů:
- 10.1.1 provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s **Provozními podmínkami**;
- 10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** - krizový stav nebo § 98 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** - závažné porušení bezpečnosti a integrity **komunikační sítě poskytovatele** z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom);
- 10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
- 10.1.4 písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** dle 7.4.
- 10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud je **účastník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než jeden (1) týden. Jestliže **účastník** soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za **služby**, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.5.
- 10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.1. **Poskytovatel** je oprávněn bez jakéhokoliv předchozího upozornění omezit aktivní i pasivní užívání **služby** v případě žádosti příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání na tísňová volání (viz 13.4).
- 10.4 Bezprostředně poté, co pomínou důvody omezení nebo přerušení **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání **služby** na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání (viz 13.4) rozhoduje o obnovení **služby** Český telekomunikační úřad.
- 10.5 Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle 10.2 nebo 10.3.
- 11. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; Informace o účastnických číslech**
- 11.1 **Poskytovatel** zpracuje, bude uchovávat a předá **poskytovateli** univerzální služby identifikační údaje všech **účastníků služby** pro zajištění informační služby o telefonních číslech **účastníků** a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým **účastník** vyslovil souhlas.
- 11.2 Údaje zpracované podle 11.1 může **poskytovatel** používat též pro účely informační **služby** o telefonních číslech **účastníků služby**, případně i pro vydávání telefonního seznamu **účastníků služby**.
- 11.3 Text označení účastnické stanice navrhne **účastník**, avšak **poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **účastníků** co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je **poskytovatel** povinen **účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 11.4 **Poskytovatel** zajistí na žádost **účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
- 12. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
- 12.1 U **veřejně dostupné telefonní služby** a **přídavných služeb** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.
- 12.2 **Účastník** má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle **zákona č. 127/2005 Sb.** Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno.
- 12.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 **zákona č. 127/2005 Sb.**) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 **zákona č. 127/2005 Sb.**) zajišťuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 12.4 Podrobné podmínky zajištění výběru poskytovatele služeb nebo přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány **poskytovatelem**, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 13. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka, tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla, zlomyslná a obtěžující volání**
- 13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených **poskytovatelem** jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.2 Na základě písemné žádosti **účastníka** adresované **kontaktnímu centru** zablokuje **poskytovatel** odchozí hovory na telefonní čísla určená **účastníkem**, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné **služby** nezajišťuje jiný poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**. Tato **služba** je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.3 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání "112" a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu (dále jen "čísla tísňového volání"). Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.
- 13.4 Pokud **účastník**, popř. **uživatel**, uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je **poskytovatel**, pokud bylo takové volání započato v jeho **komunikační síti**, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své **komunikační síti** provozování komunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována (tzn. aktivně i pasivně omezit poskytování **služby**). O zpětném uvedení komunikačního koncového zařízení do provozu rozhodne Český telekomunikační úřad na žádost **účastníka**. Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí volání na tato čísla za jiným účelem, než který je stanoven v poslední větě 13.3.
- 13.5 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na evropská harmonizovaná čísla.
- 13.6 **Poskytovatel** zajišťuje u **veřejně dostupné telefonní služby** na základě písemné žádosti svého **účastníka** obsahující příslušné náležitosti a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 13.7 **Poskytovatel** je povinen v případě obdržení příslušné žádosti poskytnout jinému poskytovateli **veřejně dostupné telefonní služby** nebo operátorovi údaje nezbytné pro identifikaci účastnického čísla (tzn. identifikaci svého **účastníka**), z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** takového poskytovatele nebo operátora označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

13.8 Službou identifikace účastnického čísla podle předchozích odstavců se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách uvedených v § 41 odst. 5 **zákona č. 127/2005 Sb.**, a to i tehdy, pokud účastník odmítl uveřejnění v telefonním seznamu nebo databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech účastníků.

14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

14.1 **Poskytovatel** shromažďuje a vede aktuální evidenci **účastníků** a **uživatelů služeb** obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. **Poskytovatel** se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se **účastníků** a **uživatelů** v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, **zákonem č. 127/2005 Sb.**, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění **smlouvy**, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování **služby**. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji **účastníků** mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci **poskytovatele** a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě **smlouvy** s **poskytovatelem** (např. **autorizovaní partneři**, subjekty zajišťující vyúčtování **služeb**, vyřizování dotazů či reklamaci **účastníků** nebo **uživatelů** nebo zajišťující ochranu zájmů **poskytovatele**) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoli údajů o **účastnících** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinností vyplývajících z této **smlouvy** i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činnosti, které pro **poskytovatele** vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou **poskytovatelem** shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho **služeb** a/nebo **komunikační sítě** a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou **službu**. Provozní údaje je **poskytovatel** oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné **služby** právně napadeno nebo úhrada vymáhána a dle § 90 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** je **poskytovatel** povinen uchovávat provozní údaje poskytnuté **účastníky** nebo **uživateli** do doby rozhodnutí sporu dle § 129 odst. 2 **zákona č. 127/2005 Sb.** nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** právně napadeno nebo úhrada vymáhána s výjimkami stanovenými právními předpisy (např. poskytování takových provozních údajů oprávněným státním orgánům dle § 97 **zákona č. 127/2005 Sb.**). **Poskytovatel** je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům **služeb** elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a **služeb** elektronických komunikací, přičemž za zneužívání sítě a **služeb** elektronických komunikací se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny za **službu** nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je **poskytovatel** rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Provozní údaje nejsou zpracovávány a uchovávány **poskytovatelem** pro marketingové účely a v případě **přídavných služeb** (služeb s přidanou hodnotou) nejsou **poskytovatelem** zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítí elektronických komunikací (poskytnutí **služby**) nebo účtování **služby**.

14.2 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o **účastnících** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu. **Účastník** dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou **poskytovatelem** poskytnuty společností přímo nebo nepřímo **poskytovatelem** ovládanými nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládaný toutéž osobou jako **poskytovatel** nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají **poskytovatele** (dále jen „holding“), **autorizovaným partnerům**, či subjektům, které pro **poskytovatele** zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnických číslech, pokud není ve **smlouvě** výslovně stanoveno jinak.

14.3 **Účastník** bere na vědomí, že **poskytovatel** je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícímu připojení k veřejné pevné komunikační síti subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, aktuální osobní údaje nebo identifikační údaje všech svých **účastníků** pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání.

14.4 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **účastníkem** a **poskytovatelem**, veškeré informace týkající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavření **smlouvy** nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdílí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.

14.5 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;

- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele**.

14.6 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel**, holding a/nebo jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje **účastníka** na základě **smlouvy** s **poskytovatelem**, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje **účastníka** za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení **smlouvy**. **Účastník** je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu **poskytovatele** (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). **Účastník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmetného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

14.7 **Účastník/ uživatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s příslušným operátorem **kontaktního centra** externí firmy, může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovatelových **služeb**, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele** a dále **účastník/ uživatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.

14.8 Součástí **služeb** je i občasné zaslání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-mailů mohou mít charakter obchodního sdělení podle z. č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejích příloh.

15. Změna smlouvy

15.1 **Smlouva** lze měnit pouze těmito způsoby:

15.1.1 přidáním nové přílohy **Specifikace služby**, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran;

15.1.2 nahrazením **Specifikace služby** novou **Specifikací služby** (změnová **Specifikace služby**), podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;

15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;

15.1.4 nabytím účinnosti nových **Všeobecných podmínek**, **Provozních podmínek**, **Popisu služby**, příslušného **ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo příslušných **ceníků** **přídavných služeb**, **Reklamačního řádu**;

15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníka **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s operátorem **kontaktního centra** externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna, a to v případech, kdy se **poskytovatel** vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvního podmínek týkajících se jednotlivých druhů **služeb** a **účastník** s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.

16. Trvání a zánik smlouvy

16.1 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznámá dobu určitou). Minimální doba užívání **veřejně dostupné telefonní služby** nebo **přídavných služeb** je uvedena v příslušném **ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **ceníku** **přídavných služeb**, není-li v příslušném **Specifikaci služby**, **smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** je stanovena na dvanáct (12) měsíců, není-li v příslušném **ceníku** **služby**, **Specifikaci služby**, **smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** se počítají ode dne zřízení **služby**, popř. ode dne provedení změny **služby** dle změnové **Specifikace služby**. **Účastník** je povinen užívat **službu** po dobu minimální doby užívání služby stanovenou v souladu s předchozími věťmi tohoto bodu. Pokud **účastník** nedodrží závazek užívat **službu** po dobu minimální doby užívání služby, je **poskytovatel** v případech uvedených v těchto **Všeobecných podmínkách** oprávněn vyúčtovat a **účastník** povinen uhradit jednorázovou částku (storno) dle 16.2.3.

16.2 **Účastník** může písemně vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu**:

16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn **Všeobecných podmínek**, **Reklamačního řádu**, **Provozních podmínek**, **Popisu služby**, **ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **ceníků** **přídavných služeb**, jestliže **poskytovatel** těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro **účastníka**; **smlouva** nebo jednotlivá **služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbýti platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, kterého se příslušná změna v neprospekch **účastníka** týká; v případě, že **účastník** nedoručí

- poskytovateli** do sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceniku veřejně dostupné telefonní služby** nebo **Ceniků** přidavných služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas **účastníka** s novým zněním uvedených dokumentů a tato **smlouva** a příslušné **služby** zůstávají v platnosti.
- 16.2.2 **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:
- poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, nezdídal požadovanou **službu** do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané **služby** ve **smlouvě, Ceníku služby, Popisu služby** nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
 - poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, neprovedl písemně dohodnutou změnu **služby** do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané **služby** ve **smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby** nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
 - poskytovatel** opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku **účastníka**;
- 16.2.3 u **smlouvy** nebo **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **poskytovateli**. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 16.1, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkov** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (**storno**) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako:
- 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u **veřejně dostupné telefonní služby**;
 - 100 % součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového **storna** dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený **Ceníkem služby**. Nelze-li výši **storna** stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že **poskytovatel** je oprávněn **účastníkov** vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením **smlouvy** či **služby** vzniknou.
- 16.3 Výpověď **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 16.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkov**:
- 16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;
- 16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
 - komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
 - účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
 - účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - účastník** zasahuje do služeb poskytovatelů jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
 - účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
 - účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných poskytovatelů **veřejně dostupné telefonní služby**;
 - účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do jednoho (1) měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;
- 16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**).
- 16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platí/platí nebo soustavně neplatí/neplatí cenu za **služby**, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za **služby**.
- 16.4.6 V případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkov** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo jednotlivou **službu (Specifikaci služby)** na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkov** (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).
- 16.6 **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení **účastníkov** v případě:
- 16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 16.6.2 že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se **smlouvou**;
- 16.6.3 že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem**;
- 16.6.4 v případě odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle 16.6.2 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkov** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.7 Je-li **účastník** fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění **smlouvy** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li: a) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána **autorizovaným partnerem** nebo **poskytovatelem** mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **účastník** oprávněn písemně odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle předchozí věty **účastníkov** nenáleží v případě, kdy si **účastník** výslovně sjednal návštěvu **autorizovaného partnera** nebo **poskytovatele** za účelem uzavření **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**; b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**.
- Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na **kontaktním centru poskytovatele**.
- 16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora, v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší službu předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkov** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavení předvolby operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo **služby WLR** podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **služby** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě, resp. Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby **poskytovatelem**. Ukončení jednotlivé **služby** dle předchozí věty se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení takové **služby** formou výpovědi ze strany **účastníka** dle bodu 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **účastníkov** jednorázovou částku (**storno**), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé **služby** výpovědí ze strany **účastníka** a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání **služby**. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, tak je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkov** a **účastník** je povinen uhradit jednorázovou částku (**storno**), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a to za období od ukončení **smlouvy** nebo **služby** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** nebo **služby (Specifikace služby)**.
- 16.9 **Smlouva** nebo jednotlivá **služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran.

16.10 **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

16.11 **Poskytovatel** nebo **účastník** jsou oprávněni odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu **smlouvy** pozbuje platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. **Poskytovatel** je rovněž oprávněn odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností v případě, že je na **účastníka** uvalena nucená správa.

16.12 Při ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé služby výpovědi, podanou **účastníkem** před zřízením služby nebo provedením změny služby, je **účastník** povinen nahradit **poskytovateli** vynaložené výdaje, případně i na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé služby před zřízením nebo provedením změny služby z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 16.4 nebo odstoupení poskytovatele dle 16.6.2, a to před zřízením nebo provedením změny služby.

16.13 Při ukončení **smlouvy** je **účastník** povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze **smlouvy** vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.

17 Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

17.1 **Poskytovatel** doručí písemností na adresu **účastníka**, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **účastníkem** vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

17.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu **účastníka** (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).

17.3 Odepře-li **účastník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

17.4 Výpověď **smlouvy** nebo jednotlivé služby ze strany **účastníka** musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána **účastníkem** nebo oprávněným zástupcem **účastníka** a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení **účastníka**, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) **účastníka**, IČ, rodné číslo nebo datum narození **účastníka**, číslo ukončované **smlouvy** nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé služby ze strany **účastníka**.

18 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

18.1 **Poskytovatel** odpovídá pouze za škodu vzniklou prokazatelně **účastníkoví** zaviněním poskytovatele, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona.

18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije **poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **účastníkem**. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel** **účastníkoví** bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti **smlouvy**, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

18.3 V případě neposkytnutí služby podle **smlouvy** je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). **Poskytovatel** tedy není povinen uhrazovat **účastníkům**, resp. **uživatelům** služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

18.4 **Účastník** odpovídá pouze za škodu prokazatelně vzniklou poskytovateli zaviněním **účastníka**, nebo za škodu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které **účastník** umožnil tuto škodu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či opomenutím **účastníka**, je **účastník** povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

18.5 **Účastník** odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

18.6 **Účastník** je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění **účastníka** poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

18.7 Jakmile **účastník** uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí **účastník** náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

19 Společná a závěrečná ustanovení

19.1 Smluvní vztahy mezi **účastníkem** a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a

zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. **Poskytovatel** a **účastník** - fyzická osoba nepodnikající - se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený **smlouvou** se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.

19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze **smlouvy** nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí náleží je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do třiceti (30) dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

19.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy **účastníka** a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé.

19.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí **smlouvy** a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

19.4.1 Číslované dodatky ke **smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

19.4.2 Specifikace služby

19.4.3 Smlouva (kmenový list);

19.4.4 zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby;

19.4.5 Ceník služeb;

19.4.6 Popis služby (Popis služby SLA);

19.4.7 Provozní podmínky;

19.4.8 Reklamační řád;

19.4.9 Všeobecné podmínky.

19.5 Neplatnost některého z ustanovení **smlouvy**, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení **smlouvy**. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

19.6 Podpisem **smlouvy** **účastník** potvrzuje, že se s jednotlivými částmi **smlouvy** a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro poskytovatele a **účastníka** (uživatele) závazné.

19.7 Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Reklamační řád poskytovatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.gts.cz.

19.8 Platná znění dokumentů uvedených v bodu 19.4 v českém jazyce mají přednost před ostatními jazykovými variantami uvedených dokumentů, jestliže se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.

19.9 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 6. března 2012.

ČÁST B - PROVOZNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronickými komunikacemi (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel GTS Czech s.r.o. při poskytování služeb a účastník při jejich používání.

2. Definice pojmů

2.1.1 „Konecový bod“ je u služby s přímým přístupem rozhraní mezi elektronickými komunikačními zařízeními účastníka a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Ukončující zařízení je elektronické komunikační zařízení poskytovatele, které je umístěno u účastníka před konečným bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smlouvenými parametry. U služby s nepřímým přístupem je konečným bodem služby rozhraní, kde je propojena veřejná komunikační síť poskytovatele s veřejnou komunikační sítí provozovatele, zprostředkovávatelci přístup nebo volání uživatele.

2.1.2 „Konecové zařízení“ je jakékoli komunikační zařízení, které slouží účastníkovi k užívání služby a které je přímo připojeno ke konečnému bodu služby. Konecové zařízení je ve správě účastníka a poskytovatel za jeho provoz, parametry a/nebo nastavení neodpovídá, není-li ve smlouvě nebo v jiném písemném ujednání mezi účastníkem a poskytovatelem výslovně sjednáno jinak (např. že konečné zařízení je součástí příslušné služby). Bylo-li konecové zařízení účastníkem u poskytovatele zakoupeno, odpovídá poskytovatel za jeho závady v rozsahu stanoveném sjednanými záručními podmínkami a/nebo v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě závady na konečném zařízení, které není součástí příslušné služby, v případě jeho špatné konfigurace a/nebo nastavení, případně nesprávného nastavení místní sítě účastníka, resp. nadměrného provozu v této síti, poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí služby nebo její neposkytnutí, ledaže by kteroukoli z výše uvedených skutečností způsobil výhradně poskytovatel.

2.1.3 „Lokalita nepřímého přístupu“ je pevné místo, odkud se účastník připojuje na službu s nepřímým přístupem.

2.1.4 „Lokalita účastníka“ je koncový bod služby nebo lokalita nepřímého přístupu. Taková lokalita je účastníkem ve smlouvě určena pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné Specifikaci služby.

2.1.5 „Přeprogramování PBX“ je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny účastníka za účelem provozování služby s nepřímým přístupem.

2.1.6 „Služba s přímým přístupem“ je služba, která je poskytována, pokud je mezi účastníkem a poskytovatelem zřízen pevný telekomunikační okruh.

2.1.7 „Služba s nepřímým přístupem“ je služba, která je poskytována, pokud není mezi účastníkem a poskytovatelem zřízen pevný telekomunikační okruh. Pro přístup k této službě používá účastník veřejnou komunikační síť jiného provozovatele.

2.1.8 „Směrovací zařízení“ automaticky směruje hovory a zajišťuje autorizaci do veřejné komunikační sítě poskytovatele. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné služby. Správná funkčnost směrovacího zařízení může být ovlivněna technickými parametry vnitřní komunikační sítě a/nebo lokální komunikační sítě. Takovoto ovlivnění funkčnosti není vadou směrovacího zařízení.

2.1.9 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní nebo sjednaná úroveň kvality služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za služby. Za závadu se u zálohovaných služeb nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení, pokud dojde k bezprostřednímu přepojení na záložní připojení, které funguje dle standardních nebo sjednaných parametrů (tzn., že za závadu služby se považuje pouze současný výpadek primárního a zálohového připojení).

2.1.10 Pojmy zde nedefinované jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

3. Obsah služby

3.1 Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované poskytovatelem: zřízení služby, provoz služby, změna parametrů služby, provozní dohled, ukončení poskytování služby, provozní servis.

4. Závazné procedury

4.1 Zřízení služby

4.1.1 Poskytovatel a účastník uzavřou smlouvu. Pro každou požadovanou službu jsou ve Specifikaci služby dohodnuty příslušné parametry služby.

4.1.2 Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů uvedených ve Specifikaci služby. Poskytovatel provádí v rámci zřízení služby pouze standardní instalaci služby, která je definována v odst. 6.1.2, pokud není mezi smluvními stranami výslovně písemně ujednáno jinak.

4.1.3 Zřízení koncových bodů služby, zřízení služby, aktivace služby výběru provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora), instalace směrovacího zařízení nebo koncového zařízení v termínech uvedených ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

- ve smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění;
- zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;
- zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné služby;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná;
- schválil projekt, pokud byl zpracován;
- zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů služby nebo směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 6;
- umožnil přístup do prostorů, kde budou elektronická komunikační zařízení umístěna.

4.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné služby, které musí poskytovatel vynaložit, nespínil-li účastník podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu služby nebo v jednostranném oznámení poskytovatele.

4.1.5 Prohlášení subjektu dle předchozího odst. 4.1.3 je třeba, pokud pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele jsou jako přiřazené účastnické stanice využity takové stanice, které jsou zřízeny pro jinou fyzickou nebo právnickou osobu, než je účastník. V takovém prohlášení příslušný subjekt vyjadřuje souhlas s využíváním jeho účastnické stanice pro potřeby příslušné služby a dále prohlašuje, že je seznámen s principem příslušné služby, zejména se skutečností, že u jeho účastnické stanice může v určitých případech dojít k nárůstu příchozího a odchozího provozu.

4.1.6 Poskytovatel zprovozní službu po zřízení koncových bodů služby, resp. po instalaci směrovacího zařízení, které zajišťuje poskytovatel. Instalaci směrovacího zařízení může za předem stanovených podmínek provést i účastník.

4.1.7 Po zprovoznění služby provede kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby (pokud není v příslušném Popisu služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Poskytovatel je povinen po zřízení služby výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) učinit příslušné kroky k provedení aktivace takové služby u příslušného provozovatele veřejné komunikační sítě stanoveného v zákoně č. 127/2005 Sb. Přeprogramování PBX si zajišťuje účastník.

4.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených

v odst. 4.1.3 a v ustanoveních článku 6, dále ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydaná v základní správní lhůtě třiceti (30) dnů.

4.2 Změna parametrů služby

4.2.1 Na základě změnové Specifikace služby nebo dodatku smlouvy provede poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změněné služby provede kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby. Změna služby je provedena dnem, uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení/změně služby nebo dnem prvního využití změněné služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

4.3 Ukončení poskytování služby

4.3.1 Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným v bodu 16.8 Všeobecných podmínek.

Po ukončení poskytování služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku. K tomuto účelu uživatel mimo jiné zpřístupní poskytovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, v nichž je umístěno elektronické komunikační zařízení poskytovatele.

4.4 Provoz služby

4.4.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v přílohách a dalších dokumentech, kterými se smlouva řídí. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. Poskytovatel zajišťuje službu výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.

4.4.2 Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.9.

4.4.3 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Popisu služeb nebo obecně závazným právním předpisům.

4.4.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost služby jako podíl:

$$(TS - TN) \text{ dostupnost služby} = \frac{\quad}{\quad} \times 100 \%$$

TS

kde:

TS = doba trvání služby v měsíci;

TN = doba nedostupnosti služby.

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.

4.4.5 Doba trvání služby v měsíci - TS - je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.

4.4.6 Doba nedostupnosti služby - TN - je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z důvodů závady, která měla příčinu na straně poskytovatele.

4.4.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na elektronickém komunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.

4.4.8 Do doby nedostupnosti služby ani celkového počtu závad se nezapočítávají závady, které jsou mimo veřejnou komunikační síť poskytovatele, a závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně poskytovatele nebo že je zavínil účastník nebo uživatel. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.

4.4.9 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci - TS. Za dobu plánované údržby (viz předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto bodu 4.4.9 (tzn. nad období 120 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená účastníkem.

4.5 Provozní dohled a ochrana před viry a spam

4.5.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem své veřejné komunikační sítě.

4.5.2 Poskytovatel je oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků komunikační sítě a/nebo ochrany poskytovatele, třetích stran, ostatních účastníků a/nebo uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací provádět antispyamovou a antivirovou kontrolu na poštovních serverech poskytovatele, a to v telekomunikačních obvyklým způsobem při dodržení veškerých obecně závazných právních předpisů, zejména při dodržení důvěrnosti komunikací. Pokud technické prostředky poskytovatele nebo poskytovatel vyhodnotí konkrétní elektronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, tak je poskytovatel oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout

k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit k určenému příjemci.

5. Provozní servis

- 5.1 **Poskytovatel** zajišťuje znovuzprovoznění **služby** v případě, že **závada** je zjištěna na straně **poskytovatele**. **Závada**, o níž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně **poskytovatele** nebo že ji zavínil **účastník**, se nezapočítává do doby nedostupnosti **služby** ani do celkového počtu **závad**.
- 5.2 Oznamování vzniku **závad** probíhá mezi **kontaktní osobou účastníka** a operátorem kontaktního centra **poskytovatele**. Smluvní strana, která zjistila vznik **závady**, ji oznámí bez zbytečného prodloužení druhé smluvní straně. **Účastník** oznamuje **závadu** teprve, až prověří, že **závada** není na jeho straně.
- 5.3 **Účastník** je povinen definovat **kontaktní osobu** pro oznamování poruch a výpadků ve **smlouvě**.
- 5.4 Pokud není ve **smlouvě** určeno jinak, oznamuje **účastník** poruchy na bezplatném telefonním čísle pro hlášení poruch 800 990 990. Pro sdělení dalších informací je možno použít faxové číslo +420 225 25 15 55 nebo e-mail: info@gts.cz. Doručení faxu nebo e-mailu je ve všech případech třeba ověřit telefonicky.
- 5.5 Obsah sdělení proto musí mít tyto náležitosti:
a) identifikace **účastníka a smlouvy**;
b) identifikace **služby** - ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu, u hlasové **služby** telefonní číslo a informaci, zda má **účastník** pobočkovou ústřednu nebo ne;
c) identifikace zařízení nebo **koncového bodu**, na němž se projevuje **závada**;
d) popis **závady**;
e) čas, kdy se **závada** projevila;
f) čas odeslání informace o **závadě**;
g) jméno **kontaktní osoby** a spojení na ni.
- 5.6 Pro každou ohlášenou **závadu** otevře operátor kontaktního centra **poskytovatele** záznam o poruše, jehož číslo bude sděleno **účastníkovi** a pomocí něhož se následně identifikuje při zpětném volání o informace. V tomto záznamu jsou zaznamenávány veškeré údaje o **závadě** a jejím odstraňování.
- 5.7 Vznik **závady** je určen okamžikem označeným T0, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů **služby** mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušování provozu **služby**.
- 5.8 V případě, že **účastník** neumožní **poskytovateli** bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách **koncového bodu účastníka**, čas T0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah **účastníkem** umožněn.
- 5.9 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným Topravy, kdy **poskytovatel** sdělí **účastníkovi**, že **závada** byla odstraněna. Odstranění **závady** se sděluje na **kontaktní osobu** dle odst. 5.5.
- 5.10 Pokud **účastník** během 15 minut po Topravy oznámí **poskytovateli** a **poskytovatel** poté objektivně zjistí, že se **závada** stále projevuje, má se za to, že Topravy dosud nenastal. Pokud se **závada** projeví později, považuje se za **závadu** novou.
- 5.11 Období mezi okamžikem T0 a Topravy se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti **služby** podle odst. 4.4.4 započítává do doby nedostupnosti **služby** TN v případě, že **závada** má příčinu na straně **poskytovatele**.
- 5.12 **Poskytovatel** má právo účtovat **účastníkovi** náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním **závady** nebo popř. cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, v případě, že po oznámení **závady** **účastníkem** objektivně zjistí, že **závada** není na straně **poskytovatele**, nebo že **závadu** zavínil **účastník**, případně že **závada** vůbec nenastala.
- 5.13 **Závada** způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku **účastník** nedodržel podmínky těchto Provozních podmínek, např. výpadek napájení v **koncovém bodě účastníka**, je považována za **závadu** na straně **účastníka**.
- 5.14 V případě sporu o existenci nebo umístění **závady** je **poskytovatel** povinen na žádost **účastníka** vyslat servisního technika. Měřicí metoda, cena za měření a mezní hodnoty rozhodné pro posouzení existence a umístění **závady** jsou uvedeny v dokumentu Popis služby, není-li ve **smlouvě** nebo dohodou smluvních stran stanoveno jinak. Pokud se objektivně potvrdí názor **poskytovatele**, postupuje se podle odst. 5.1 a 5.12.

6. Podmínky pro zřízení nebo změnu služby a instalaci a provoz koncových bodů služby

- 6.1 Standardní instalace **služby**
- 6.1.1 V ceně za zřízení nebo změnu **služby** je obsažena **standardní instalace služby**.
- 6.1.2 Za **standardní instalaci služby** je považována instalace komunikačních zařízení **poskytovatele** a s tím související práce **poskytovatele** v následujícím rozsahu;
- instalace anténního svodu;
- montáž a konfigurace všech komunikačních zařízení, která jsou poskytnuta jako součást **služby poskytovatelem**;
- připojení komunikačního zařízení k napájení 230V (nebo popř. 48V) do vzdálenosti 1,5 m od místa instalace komunikačního zařízení a bez použití prodlužovacího kabelu, rozdvojký apod.; **standardní instalace služby** je prováděna pouze v rámci jedné místnosti **lokality účastníka**, přičemž tato místnost musí být předem uvedena v příslušné **Specifikaci služby**.
- 6.1.3 Zřízení nebo změna **služby** neodpovídající svým rozsahem **standardní instalaci služby** musí být **účastníkem** předem objednána prostřednictvím vyplněné přílohy k dané **Specifikaci služby** s tím, že rozsah takto objednané nadstandardní instalace **služby** musí být předem odsouhlasen **poskytovatelem**. Takto odsouhlasená nadstandardní instalace **služby** bude **účastníkovi** účtována dle cen nadstandardní instalace **služby** stanovených v Ceníku nadstandardní instalace **služby**, popř. dle cen písemně výslovně sjednaných mezi **poskytovatelem** a

účastníkem, a to zejména dle cen sjednaných případně v příloze **Specifikace služby** týkající se nadstandardní instalace **služby**.

- 6.2 Vlastnosti prostředí a provozních prostorů (místnosti)
- 6.2.1 **Účastník** je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele**, související s poskytovanou **službou**. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku 6, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.
- 6.2.2 **Účastník** nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení **služby**. **Účastník** je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele** v **lokalitě účastníka**.
- 6.2.3 Velikost prostoru pro instalaci zařízení **koncového bodu služby s přímým přístupem** musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 6.2.4 Pro **směrovací zařízení** je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.
- 6.2.5 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 6.2.6 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 % až 80 %, nekondenzující. Elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 6.2.7 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 6.3 Napájení a uzemnění
- 6.3.1 Pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** **účastník** na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení =48 V/40 A nebo ~230 V/10 A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.
- 6.3.2 Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí **účastník** alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10 A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**.
- 6.3.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž **účastník** napájí elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**, musí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 6.3.4 **Účastník** definuje v místnosti, kde je elektronické komunikační zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** a bezprostředně spolupracující zařízení **účastníka**. Odpor uzemnění musí být menší než 3 ohmy.
- 6.3.5 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí **účastník** předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích dvou letech.

7. Platnost provozních podmínek

- 7.1 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je **poskytovatel** povinen oznámit **účastníkovi** elektronicky e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gts.cz písemně alespoň čtrnáct (14) kalendářních dní před účinností této změny.
- 7.2 Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na www stránkách **poskytovatele** www.gts.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností.
- 7.3 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou platné a účinné dnem 6. března 2012.

ČÁST C – REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Úvodní ustanovení

Tyto reklamační podmínky - Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) stanovují rozsah odpovědnosti společnosti **GTS Czech s.r.o.** (dále jen „**poskytovatel**“) za vady při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto **služby a činnosti** poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**.

Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. se pro účely tohoto **Reklamačního řádu** rozumí:

Ceny za hovorné - finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

Hlavní účastnická telefonní stanice (HTS) – soubor technických a provozních prostředků umožňujících účastníkovi používat veřejně dostupnou telefonní službu.

Koncový bod veřejné telefonní sítě (dále jen „koncový bod“) – fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem účastníka.

Koncové elektronické komunikační zařízení – zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s požíváním příslušné komunikační služby.

Kontaktní místo – sídlo poskytovatele na adrese Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká republika, email: info@gts.cz, fax 225 25 15 15.

Námítka – podání účastníka a v odůvodněných případech i uživatele služeb u ČTÚ, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele.

Přípojně vedení – vedení od místní telefonní ústředny poskytovatele ke koncovému bodu veřejné telefonní sítě určenému pro zřízení hlavní telefonní stanice, zpravidla metalické (metalický kabel).

Reklamační – uplatnění práv zákazníka u poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování komunikačních činností. Může směřovat proti poskytnuté veřejně dostupné službě elektronických komunikací i vyúčtování za poskytnuté činnosti.

Sdružovací zařízení – zařízení určené pro přenos více telefonních hovorů po jedné přenosové cestě současně.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací – formulář poskytovatele pro objednání zřízení hlavní telefonní stanice nebo služby elektronických komunikací a uzavření smluvního vztahu („dále jen smlouva“).

Tarifní impuls – elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.

Služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

Veřejná telefonní služba doplňková – součást veřejně dostupné telefonní služby, která svým zaměřením zvyšuje pro uživatele užitečnou hodnotu telefonní služby.

Telefonní ústředna – elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředí veřejnou telefonní síť.

Telekomunikační výkony (dále jen „výkony“ nebo „činnosti“) – služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

Účastník – každý, kdo uzavřel s poskytovatelem smlouvu.

Uživatel – každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Vadně poskytnutý výkon – výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb.

Vedlejší telefonní stanice – koncové elektronické komunikační zařízení připojené k hlavní telefonní stanici.

Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem, uživatelem služeb elektronických komunikací, žadatelem o jejich poskytnutí.

Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifkaci hovorů.

Rozsah odpovědnosti poskytovatele

Poskytovatel odpovídá zákazníkovi za poskytnutou službu elektronických komunikací (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

- smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě
- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy, ze Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných poskytovatelem. Odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s účastníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. V případech uvedených v

odstavci „Lhůta a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby“ (viz níže) je poskytovatel povinen vrátit přeplatky cen za poskytnuté služby, dále pak v případech uvedených v odstavci „Snížení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací“ (viz níže) přiměřeně snížit cenu za poskytnuté služby.

Poskytovatel neodpovídá za škodu, ani jiné újmy, které účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v jeho platném znění. Poskytovatel neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu a/nebo za poskytnutou službu elektronických komunikací, pokud účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou službu reklamovat u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

Právo na uplatnění reklamace

Každý zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Reklamační by měla obsahovat zejména:

- jedná-li se o závadu v poskytování služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedené podání týká) a sdělení, jak se závada projevuje;
- jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu), označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- účastník,
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí s úředně ověřeným podpisem,
- oprávněný dědic či právní nástupce účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamace vede poskytovatel výhradně s účastníkem telefonní stanice, resp. pronajatého okruhu, nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem). V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatelem z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě včetně koncového bodu, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení Reklamačního řádu. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovací poruch. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách poskytování jednotlivých druhů služeb vydaných poskytovatelem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost poskytovatele (dle ust. § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů). Práva účastníka na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí služby náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby a snížení ceny za poskytnutou službu (viz dále) zůstávají zachována.

Tento reklamační řád se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních služeb elektronických komunikací (tzv. balíčky), a na které zákazník při koupi obdrží záruční list.

Způsob, místo a lhůta pro uplatnění reklamace

V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za služby poskytnuté poskytovatelem se reklamační uplatňuje obvykle písemně (emilem, faxem, dopisem) v kontaktním místě poskytovatele bez zbytečného odkladu.

V případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamační uplatňuje způsobem dohodnutým ve smlouvě, nebo písemně, či osobně v kontaktním místě poskytovatele.

V případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování služby poskytovatelem z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od poskytovatele, se reklamační uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovací poruch, nebo písemně či osobně v kontaktním místě poskytovatele.

Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace protokol a reklamující obdrží kopii tohoto protokolu.

V případě telefonického uplatnění reklamace je v kontaktním místě učiněn poskytovatelem záznam s uvedením skutečnosti, které se týkají předmětu reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.

Reklamaci poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo ceny služeb poskytnutých poskytovatelem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., tj. nejpozději do dvou (2) měsíců od dodání (předání, převzetí) vyúčtování, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání (převzetí a předání) vyúčtování, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout.

Lhůty pro vyřízení reklamaci

Reklamaci vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vyřizuje poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60-ti dnů ode dne jejího doručení (předání a převzetí). V případě reklamaci vyřizovaných se zahraničním provozovatelem, vyžadujícím lhůtu k vyřízení delší než 30-ti dnů, je poskytovatel povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.

Práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace

V případě, že je reklamace závad při poskytování služeb poskytovatelem shledána oprávněnou, je poskytovatel povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s účastníkem nebo uživatelem poskytnout služby náhradním způsobem, j-li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby viz dále;
- přiměřeně snížit cenu za poskytnuté služby viz dále.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby

Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:

- a) z důvodu přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem,
- b) z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, pokud účastník za vznik závady neodpovídá a uvědomil poskytovatele o vzniku závady, případně se poskytovatel dozvěděl o závadě jinak a účastník poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel ceny (podle odstavce „Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací“ tohoto Reklamačního řádu – viz dále) a přeplatek započte v následujícím účtovacím období i jeho prospěch.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou službu, vzniklý z titulu kladně vyřízené reklamace (pokud nebyl povolen odklad platby, nebo v případě pravomocného rozhodnutí ve věci námítky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení ČTÚ, nebo pravomocného rozhodnutí soudu) a vystavení oprávněného daňového dokladu (dobropisu), vrátit formou započtení přeplatku s jakoukoli dlužnou částkou účastníka po splatnosti nebo převodním příkazem na účastníkem písemně označený bankovní účet, pokud neexistuje dlužná částka účastníka po splatnosti, a to vždy do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Předpokladem pro započtení v uvedené lhůtě je doložení převzetí dobropisu účastníkem (vrácená dodejka nebo jakékoliv písemné potvrzení o převzetí dobropisu). Pouze na základě tohoto potvrzení je poskytovateli umožněno započíst dobropis s příslušnou vystavenou fakturou a následně řešit přeplatek jak bylo uvedeno výše.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou službu, vzniklý z titulu chybně zasláné platby na účet poskytovatele, vrátit:

- a) formou započtení přeplatku s jakoukoli dlužnou částkou účastníka po splatnosti;
- b) převodním příkazem na účastníkem písemně označený bankovní účet a to ve lhůtě 30-ti kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení), a v případě, kdy byla účastníkem uplatněna námítka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí ČTÚ nebo soudu.

Právo na vrácení přeplatků se promlčuje dle příslušných ustanovení § 387 a násl. obchodního zákoníku.

V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku cen, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky rovnající se ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů. V každém kalendářním pololetí, v němž trvá prodlení poskytovatele, je výše úroků z prodlení závislá na výši repo sazby stanovené Českou národní bankou a platné pro první den příslušného kalendářního pololetí. Úrok z prodlení se počítá za každý i započatý den prodlení.

Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací

Při přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu z důvodu závad veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za toto

přerušení účastník neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel cenu za používání telefonní stanice nebo pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Snížení ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje i na ceny za používání případných dalších služeb, zřízených k předmětné telefonní stanici nebo pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb atp.). Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů služeb stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závadu nebo se poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, za kterou účastník popř. jiný uživatel neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekválně poskytnutou službu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že účastník, případně jiný uživatel služby, bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny upraveny v takové SLA dohodě.

Odklad platby

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře za veřejně dostupné služby elektronických komunikací i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služby, pokud nebyl poskytovatelem na žádost účastníka povolen odklad platby. V souvislosti s uplatněním reklamace může být poskytovatelem povolen účastníkovi odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u poskytovatele pouze při současném uplatnění reklamace. Žádost musí být dodána do kontaktního místa poskytovatele osobně, emailem nebo telefonicky, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při uplatnění žádosti bude žadatel o povolení odkladu platby informován písemně ve lhůtě do 10 kalendářních dnů ode dne dodání žádosti. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení platby nelze prominout.

Odklad platby může být odepřen zejména účastníkovi (nebo osobě jím zmocněné),

- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u ČTÚ námítka proti vyřízení reklamace poskytovatelem,
- kterému byla za posledních 12 měsíců 2x zamítnuty námítky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím ČTÚ nebo soudu,
- který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za služby.

Nebyla-li uplatněna reklamace, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost účastníka stanovit náhradní způsob zaplacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře). Účastník nemá právní nárok na povolení odkladu platby, vyjma případu, kdy ČTÚ v odůvodněných případech na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

Námítky proti vyřízení reklamace

Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby a činnosti, je účastník (osoba jím zmocněná), případně jiný uživatel, oprávněn uplatnit u ČTÚ námítky proti vyřízení reklamace. Námítky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námítka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námítky nelze prominout. Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách poskytovatele www.gts.cz. Na požádání je k nahlédnutí na kontaktním místě nebo pobočkách poskytovatele.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 6. března 2012.

Příloha č.2 – Specifikace Služby

1. Seznam zkratk a výklad pojmů

MF	Ministerstvo financí
GFŘ	Generální finanční ředitelství
GŘC	Generální ředitelství cel
ZVZ	Zákon č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách , v platném znění
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění
VOP	Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací
SLA	Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement)
JŘBU	Jednací řízení bez uveřejnění

Služba – služby elektronických komunikací,jako předmět této Smlouvy, člení se na Části Služby

Část Služby – element Služby charakterizovaný jednoznačným identifikátorem, kódem koncového uživatele, lokalitou, parametrikou, SLA, cenou

KIMFIDH – jednoznačný identifikátor Části Služby

Kód koncového uživatele – identifikace Koncového uživatele (MF, GFŘ, GŘC,)

Lokalita – adresní údaj o místě plnění Části Služby

Parametrika – technické parametry Části Služby (např. Linka v sérii, Číslovací plán, apod.)

Kvalitativní ukazatele – dostupnost (SLA), bezpečnost, QoS Části Služby,

Cena Služby – cena za poskytovanou Službu za celé období platnosti Smlouvy (1 rok) členěná dle Koncových uživatelů

Cena za instalační poplatky – souhrn cen za instalační poplatky Částí Služby vztažený na jednotlivé Koncové uživatele (hrazena jednorázově).

Instalační poplatek – cena za zavedení či přeložení dané Části Služby, za zavedení nové Části Služby nebo za jinou změnu Části Služby

Měsíční cena - souhrn měsíčních paušálů Částí Služby vztažený na jednotlivé Koncové uživatele (hrazena měsíčně).

Měsíční paušál – cena dané Části Služby za její poskytování a provozování.

Hovorné - hovory jsou zpoplatňovány dle příslušné služby na základě aktuálního Cenového programu a způsobu tarifkace

Podklad pro vyúčtování ceny – elektronický výpis poskytovaných Částí Služby za uplynulé časové období (kalendářní měsíc), zasílaný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli a Koncovým uživatelům před vystavením konečné faktury. Podkladem se rovněž rozumí umožnění přístupu do služby pro on-line vyúčtování Poskytovatele.

Předávací protokol – zápis o zavedení, přemístění nebo jiné změně Části Služby, podepsaný oprávněnou osobou (nebo jí jmenovaným zástupcem) Objednatele resp. Koncového uživatele. Musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Části Služby, datum jejího zprovoznění, výsledek testování funkčnosti a podpisy oprávněných osob.

Služba GL

KIMFIDH	Identifikátor služby	Platnost (Datum)		Kód KU	Místo				Telefonní číslo	Typ Služby		Podmíněné směrování dle denní doby a dne v týdnu		Podmíněné směrování při obsazené lince/nepřihlášení		Podmíněné směrování dle původu volání		Geografické omezení příchozích hovorů		Služba BlackList/WhiteList		Hláška		OnLine statistiky provozu		PIN		Cena bez DPH za stávající parametricku (měsíční paušál) bez DPH	Cena bez DPH instalačního poplatku za stávající parametricku bez DPH	Cena bez DPH celkem za 12 měsíců + instalační poplatek bez DPH	
		Od	Do		Stožka	město	ulice	č.p./č.o.		NUM1	NUM2	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne						
		Standard	Special																												
KIMFIDH_5001	HS-P005-100007			GRC	GRC	Praha	Budějovická	1387	800232222	x			x		x		x		x		x		x		x		x		283,20 Kč	0,00 Kč	3 398,40 Kč

Příloha č.3 – Stanovení dostupnosti Části Služby

Touto přílohou se řídí kvalita poskytovaných Částí Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

Definice

Část Služby se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Části Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Části služby dle **Přílohy č.2** Smlouvy.. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatel na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Části Služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy.

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Část Služby nedostupná.

Měsíčním paušálem se rozumí cena za poskytování a provozování Části Služby dle **Přílohy č.2** Smlouvy.

Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Části Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$$

D_m je měsíční dostupnost Části Služby v %
 T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období
 T je celková doba provozování Části Služby za sledované období

Doby T_{err} a T se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota T_{err} bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

Kvalita Části Služby

Poskytovatel garantuje Objednateli a Koncovým uživatelům minimální měsíční dostupnost každé dotčené Části Služby na úrovni specifikované v **Příloze č.2** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Části Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti D_m (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

Příloha č.4: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby pro smluvní a obchodní jednání

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon
Josef Hásek	josef.hasek@gtsce.com	+420 225 257 470
Viktor Pleštil	Viktor.Plestil@gtsce.com	+420 225 257 365

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF	Luděk Novotný	Ludek.Novotny@mfcz.cz	257 042 978
GFR	Kamil Olšar	Kamil.Olsar@ds.mfcz.cz	602 503 793
GRC	Pavel Pelant	pelant@cs.mfcz.cz	724 127 733

Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon
Irena Šeflová	vip.customer@gts.cz	800 900 808
Tomáš Pospíšil	vip.customer@gts.cz	800 900 808

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF	Josef Havel	Josef.Havel@mfcz.cz	257 042 765
GFR	Kamil Olšar	Kamil.Olsar@ds.mfcz.cz	602 503 793
GRC	Jan Mentberger	mentberger@cs.mfcz.cz	602 223 804

Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon
Jaroslav Beneš	Jaroslav.Benes@gtsce.com	+420 22525 7113
Jan Prajer	Jan.Prajer@gtsce.com	+420 22525 7335

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF	Bronislav Andrásí	Bronislav.Andrasi@mfcz.cz	257 044 090
GFR	Kamil Olšar	Kamil.Olsar@ds.mfcz.cz	602 503 793
GRC	Jan Mentberger	mentberger@cs.mfcz.cz	602 223 804

Příloha č.5: Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Tento ceník je určen pro služby **GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS telefonní volba, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres**. Tyto služby jsou zpoplatněny:

- ceníkem konkrétní služby (neplatí pro službu GTS telefonní připojení)
- zvoleným cenovým programem
- tímto ceníkem veřejně dostupné telefonní služby.

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

1 Minimální doba užívání služby

- 1.1 Minimální doba užívání služby GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS telefonní volba, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres.

Minimální doba užívání služby účastníkem je dvanáct (12) kalendářních měsíců ode dne zřízení služby. V příslušné Specifikaci služby lze tuto minimální dobu užívání služby prodloužit.

2 Druhy cen a způsob jejich účtování

- 2.1 Druhy cen pro službu GTS telefonní připojení

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle článku 3.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle článku 4 a cenou za provoz, případně minimální cenou za provoz, dle článků 5 a 7.

- 2.2 Druhy cen pro služby GTS telefonní volba

Zřízení a přeložení služby není zpoplatněno. Změny služby jsou zpoplatněny dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS telefonní volba.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS telefonní volba, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS telefonní volba a článku 7.

- 2.3 Druhy cen pro službu GTS komplet

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS komplet.

- 2.4 Druhy cen pro službu GTS komplet office

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet office a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet office a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS komplet office.

- 2.5 Druhy cen pro službu GTS IP komplet

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle Ceníku služby GTS IP komplet a dle článku 0.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle Specifikace služby GTS IP komplet, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Specifikace služby GTS IP komplet.

- 2.6 Druhy cen pro službu GTS komplet pro

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet pro a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet pro a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS komplet pro.

- 2.7 Druhy cen pro službu GTS duo expres

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS duo expres a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle ceníku služby GTS duo expres, cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle čl. 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS duo expres.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

3 Jednorázové ceny

3.1 Ceny za zřízení služby GTS telefonní připojení

Typ připojení	Cena
HTS	2 350 Kč
EuroISDN BRI ¹⁾ (rozhraní So, včetně NT ²⁾)	2 950 Kč
EuroISDN BRI ¹⁾ U (rozhraní U, bez NT ²⁾)	2 550 Kč
EuroISDN PRI 8 ³⁾ , PRI 10	14 950 Kč
EuroISDN PRI 16 ³⁾ , PRI 15 ³⁾	18 950 Kč
EuroISDN PRI 30 nebo E1 (CAS)	29 950 Kč

1) Minimální počet jsou čtyři hlasové kanály v každé jednotlivé lokalitě účastníka (tj. 4 x HTS, 2 x euroISDN BRI) pro lokality připojené technologii Point-to-Multipoint (WLL) a minimálně deset hlasových kanálů pro lokality připojené technologii Point-to-Point.

2) Zařízení NT je síťové zakončení, účastník může u připojení euroISDN BRI U využít vlastní NT, které však musí splňovat normy ITU I-430, ETSI ETR 080, ETS 300012, ETS 300019-1-3, ETS 300386-1

3) Typ připojení euroISDN PRI 8, 15 a 16 se od 1.9. 2008 nezřizuje.

Pozn.: V ceně za zřízení služby GTS telefonní připojení je zahrnuto i přenesení telefonního čísla ze sítě jiného (původního) poskytovatele služeb do sítě GTS Czech.

3.2 Ceny za přeložení služby GTS telefonní připojení

Ceny za přeložení služby GTS telefonní připojení se pro jednotlivé typy připojení vypočítají jako 50% ceny za zřízení příslušné služby dle předešlého bodu tohoto ceníku.

3.3 Ceny za nastavení doplňkových služeb a dalších volitelných parametrů služby GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres.

Popis	Cena
Linka bez připojení (přepočítání čísla, přesměrování)	99 Kč/číslo ⁴⁾
Změna cílového čísla pro přepočítání čísla nebo přesměrování	99 Kč/číslo ⁴⁾
Identifikace zlomyslných volání	49 Kč
Změna nastavení doplňkových služeb a dalších volitelných parametrů uvedených v dokumentu Popis služby GTS telefonní připojení (jednorázová změna libovolného počtu doplňkových služeb a volitelných parametrů)	390 Kč

4) Cena se účtuje za každé jednotlivé číslo nebo jednotlivý blok provozby zřízený na lince bez připojení.

3.4 Ceny za přenesení čísla u služeb GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres.

Popis	Cena
Přenesení čísla na základě jednoduché objednávky	1 450 Kč
Přenesení čísla na základě komplexní objednávky	3 500 Kč
Zpracování změny objednávky přenesení čísla	1 450 Kč

4 Pravidelné měsíční ceny

4.1 Ceny za připojení u služby GTS telefonní připojení

Typ připojení	Cena
HTS ⁵⁾	349 Kč
EuroISDN BRI ⁵⁾ (rozhraní So, včetně NT)	589 Kč
EuroISDN BRI ⁵⁾ U (rozhraní U, bez NT)	532 Kč
EuroISDN PRI 8 ⁶⁾	2 350 Kč
EuroISDN PRI 10	2 750 Kč
EuroISDN PRI 15 ⁶⁾ , PRI 16 ⁶⁾	2 950 Kč
EuroISDN PRI 30 nebo E1 (CAS)	4 750 Kč

5) Minimální počet jsou čtyři hlasové kanály v každé jednotlivé lokalitě účastníka (tj. 4 x HTS, 2 x euroISDN BRI) pro lokality připojené technologii Point-to-Multipoint (WLL), osm hlasových kanálů pro lokality připojené technologií LLU a deset hlasových kanálů pro lokality připojené technologií Point-to-Point.

6) Typ připojení euroISDN PRI 8, 15 a 16 se od 1.9. 2008 nezřizuje.

4.2 Ceny za doplňkové služby u služeb GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres

Popis	Cena
Provolba 10 čísel ⁸⁾	0 Kč
Provolba 100 čísel ^{7) 8)}	45 Kč (0 Kč)
Provolba 1000 čísel ⁸⁾	400 Kč
Provolba 10000 čísel ⁸⁾	1 450 Kč
Linka bez připojení (přepočítání čísla)	199 Kč/číslo ⁹⁾
Linka bez připojení (přesměrování)	99 Kč/číslo ⁹⁾

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Popis	Cena
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ do 100 stránek	70 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ od 101 do 500 stránek	200 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ od 501 do 1000 stránek	350 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ nad 1000 stránek	350 Kč + dalších 500 stránek/200 Kč

7) První blok čísel poskytován zdarma.

8) U služby GTS IP komplet platí pro služby zřízené po 1.10.2006. Pro služby GTS IP komplet zřízené do 1.10.2006 platí následující ceny: Provolba 10 čísel – 90Kč, Provolba 100 čísel – 390Kč, Provolba 1000 čísel – 890Kč, Provolba 10000 čísel – 1490Kč. Pro služby GTS komplet office a GTS komplet pro je cena za 1-9 provoleb 100 čísel zahrnuta v pravidelné měsíční ceně za provoz služby.

9) Cena se účtuje za každé jednotlivé číslo nebo jednotlivý blok provolby zřízený na lince bez připojení.

10) Cena za podrobný výpis hovorů je stanovena podle počtu stránek. Podrobný výpis hovorů v elektronické podobě poskytuje systém Webcare zdarma.

5 Ceny za provoz

5.1 Definice časových pásem

Špička (silné)	Mimo špičku (slabé)
Po-pá 07:00-19:00	Po-pá 19:00-07:00, so-ne 00:00-24:00, státní a ostatní svátky

5.2 Ceny za provoz

Ceny za hovory na geografická a mobilní čísla jsou uvedena v příslušném cenovém programu. Místní hovory jsou hovory uskutečněné v rámci jednoho telefonního obvodu veřejně pevné telefonní sítě ČR (TO). Meziměstské hovory jsou hovory uskutečněné mezi různými TO.

5.2.1 Ceny za další služby

Popis	Špička	Mimo špičku
112 Tísňová volání		Zdarma
150 Hasiči		Zdarma
155 Záchraná služba		Zdarma
156 Obecní policie		Zdarma
158 Policie		Zdarma
199 Protikorupční linka		Zdarma
116xxx Evropská harmonizovaná čísla		Zdarma
1180 Informace o telefonních číslech v ČR	8 Kč/min.	8 Kč/min.
1181 Informace o telefonních číslech účastníků v cizině	9 Kč/hovor + 18 Kč/min.	
1183 Služba T-Mobile Asistent	10 Kč/hovor + 14 Kč/min.	
1188 Služba O2 Asistent	10 Kč/hovor + 14 Kč/min.	
12xxx, 14xxx Nekomerční, komerční služby (kromě 141xx)	1,38 Kč/hovor + 1,38 Kč/min.	0,76 Kč/hovor + 0,76 Kč/min.
13100 Ohlašovna poruch v síti GTS Czech		Zdarma
13129 Ohlašovna poruch Telefonica O2		Zdarma
133001 Přístup ke vnitrostátnímu podávání telegramů		Zdarma
133001 Telefonické podávání telegramů (vnitrostátní)	53 Kč/telegram + telegrafní ceník ¹¹⁾	
133001 Přístup ke mezinárodnímu podávání telegramů		Zdarma
133001 Telefonické podávání telegramů (mezinárodní)	53 Kč/telegram + telegrafní ceník ¹¹⁾	
133002 Přístup ke službě meziměstských spojovatelek		Zdarma
133002 Hovorné ke službě meziměstských spojovatelek	13,70 Kč/hovor + 5,70 Kč/min.	
133003-7 ¹²⁾ Přístup ke službě mezinárodních spojovatelek		Zdarma
133003-7 ¹²⁾ Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	50 Kč/hovor + destinace ¹³⁾ zvýšené o 35%	
14112 Informační a operátorské služby	2,48 Kč/hovor + 2,48 Kč/min.	
141xx Informační služby (kromě 14112)	2,48 Kč/hovor + 2,48 Kč/min.	
600 0-1 Služby selektivních návěští (Paging)	5,71 Kč/min.	5,71 Kč/min.
600 2-9 Služby selektivních návěští (Paging)	9,52 Kč/min.	9,52 Kč/min.
700, 701 Služba 1TEL	2,76 Kč/min.	1,14 Kč/min.
800 Služby bezplatného volání (Zelené číslo)		Zdarma
81, 83, 843-6 Služby se sdílenými náklady (Modré číslo)	0,99 Kč/min.	0,99 Kč/min.
82 Služby virtuálních volacích karet		Zdarma
840-2, 847-9 Služby univerzálního přístupového čísla (Bílé číslo)	1,33 Kč/min.	1,33 Kč/min.
910 Hovory do sítí s protokolem IP	1,48 Kč/min.	0,81 Kč/min.
95, 972-5 Neveřejné telefonní sítě	1,48 Kč/min.	0,81 Kč/min.
971 xxx xxx ¹⁴⁾ Internet 2002 - prvních 10 minut	1,31 Kč/min.	0,58 Kč/min.
971 xxx xxx ¹⁴⁾ Internet 2002 - po 10-té minutě	0,75 Kč/min.	0,27 Kč/min.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Popis	Špička	Mimo špičku
971 xxx xxx ^{14), 15)} Internet GTS Czech – prvních 10 minut	0,85 Kč/min.	0,35 Kč/min.
971 xxx xxx ^{14), 15)} Internet GTS Czech – po 10-té minutě	0,85 Kč/min.	0,35 Kč/min.

11) Ceny dle ceníku veřejné telegrafní služby Telefonica O2

12) Telefonní čísla se liší jazykem, jakým se v dané zemi hovoří, popř. jak hovoří volající. 133003 – francouzština, 133004 – angličtina, 133005 – němčina, 133006 – ruština, 133007 slovenština

13) Ceník mezinárodních destinací.

14) Časové pásmo pro Internet: špička 6:00 – 18:00, mimo špičku 18:00 – 6:00 v pracovních dnech a 24 hodin o víkendech a svátcích.

15) Platí pro přístupová čísla služby 971100511, 971100911, 971115622, 971115811, 971200911, 971234234, 971101211, 971104411

Na hovory na služby uvedené v tabulce v bodu 5.2.1 nelze uplatnit žádné fakturační slevy.

Hovory na mezinárodní služby bezplatného volání 00800 jsou zdarma. Hovory na ostatní negeografická čísla a služby v zahraničí, jsou zpoplatňovány dle příslušného cenového programu, jako volání do mobilní sítě v dané mezinárodní destinaci.

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem. Minimální délky hovorů a následné účtování je uvedeno v tabulce v bodu 5.3.

5.3 Minimální účtovaná délka hovoru

Popis	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)	
1180	Informace o telefonních číslech v ČR	120	60
1181	Informace o telefonních číslech v cizině	60	60
1183	Služba T-Mobile Asistent	120	60
1188	Služba O2 Asistent	120	60
12xxx, 14xxx	Nekomerční, komerční služby (kromě 141xx)	120	60
133002	Hovorné ke službě meziměstských spojovatelek	60	1
133003-7	Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	60	1
14112	Informační a operátorské služby	60	1
141xx	Informační služby (kromě 14112)	120	60
600 0-1	Služby selektivních návštěví (Paging)	60	30
600 2-9	Služby selektivních návštěví (Paging)	15	1
700, 701	Služba ITEL	120	60
81, 83, 843-6	Služby se sdílenými náklady (Modré číslo)	120	60
840-2, 847-9	Služby univerzálního přístupového čísla (Bílé číslo)	120	60
910	Hovory do sítí s protokolem IP	120	60
971	Internet 2002, Internet GTS Czech	120	60
95, 972-5	Neveřejné telefonní sítě	120	60

6 Ceny za služby poskytnuté třetí stranou

Společnost GTS Czech umožňuje uživatelům sítě GTS Czech přístup ke službám a informacím poskytovaných třetí stranou. Třetí strany, se kterými má společnost GTS Czech uzavřenu smlouvu, mohou prostřednictvím sítě GTS Czech provozovat tyto služby na číslech s předčíslem 900, 906, 908, 909 a 976. Společnost GTS Czech není provozovatelem těchto služeb, pouze umožňuje jejich provoz jednotlivým smluvním partnerům a zajišťuje výběr cen za služby od účastníků. Společnost GTS Czech neodpovídá za obsah a kvalitu těchto služeb ani za jejich inzerci. Bližší informace o poskytovaných službách a cenách zveřejňují provozovatelé služeb ve své inzerci služeb.

Výběr ceny za služby a informace poskytnuté třetí stranou je prováděn na základě nedaňového dokladu, který je přílohou faktury za telekomunikační služby poskytnuté společností GTS Czech. Splatnost nedaňové části faktury je totožná se splatností vlastní faktury za telekomunikační služby GTS Czech.

Povinnost vystavit na vyžádání daňový doklad, jakožto i povinnost odvodu DPH (níže uvedené ceny jsou ceny konečné včetně příslušné sazby DPH), je na straně smluvního partnera (provozovatele služby). Smluvní partner je povinen účastníkům společnosti GTS Czech, po předložení nedaňového dokladu od GTS Czech, vystavit řádný daňový doklad na poskytnuté služby a informace.

Ceny a objemy volání na služby poskytnuté třetí stranou se nezapočítávají do objemu volání, na který jsou uplatňovány příslušné objemové slevy, ani do výpočtu ceny minimálního hovorného dle bodu 7.

Časově zpoplatněné audiotexové služby	Špička	Mimo špičku	
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁶⁾	6 Kč/min.	6 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁶⁾	8 Kč/min.	8 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁶⁾	10 Kč/min.	10 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 11 ¹⁶⁾	11 Kč/min.	11 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 14 ¹⁶⁾	14 Kč/min.	14 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁶⁾	16 Kč/min.	16 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 17 ¹⁶⁾	17 Kč/min.	17 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 18 ¹⁶⁾	18 Kč/min.	18 Kč/min.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Časově zpoplatněné audiotexové služby		Špička	Mimo špičku
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁶⁾	20 Kč/min.	20 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 23 ¹⁶⁾	23 Kč/min.	23 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 26 ¹⁶⁾	26 Kč/min.	26 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 30 ¹⁶⁾	30 Kč/min.	30 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 34 ¹⁶⁾	34 Kč/min.	34 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 38 ¹⁶⁾	38 Kč/min.	38 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 42 ¹⁶⁾	42 Kč/min.	42 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 46 ¹⁶⁾	46 Kč/min.	46 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 50 ¹⁶⁾	50 Kč/min.	50 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 55 ¹⁶⁾	55 Kč/min.	55 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 60 ¹⁶⁾	60 Kč/min.	60 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 65 ¹⁶⁾	65 Kč/min.	65 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 70 ¹⁶⁾	70 Kč/min.	70 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 80 ¹⁶⁾	80 Kč/min.	80 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 90 ¹⁶⁾	90 Kč/min.	90 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 95 ¹⁶⁾	95 Kč/min.	95 Kč/min.

16) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 900 AB xx xx.

Časově zpoplatněné audiotexové služby	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
900, 906, 909	60	60

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem dle výše uvedené tabulky.

Jednorázově zpoplatněné audiotexové služby		Špička	Mimo špičku
908	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁷⁾	6 Kč/hovor	6 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁷⁾	8 Kč/hovor	8 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 09 ¹⁷⁾	9 Kč/hovor	9 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁷⁾	10 Kč/hovor	10 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁷⁾	16 Kč/hovor	16 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁷⁾	20 Kč/hovor	20 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 30 ¹⁷⁾	30 Kč/hovor	30 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 40 ¹⁷⁾	40 Kč/hovor	40 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 50 ¹⁷⁾	50 Kč/hovor	50 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 55 ¹⁷⁾	55 Kč/hovor	55 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 60 ¹⁷⁾	60 Kč/hovor	60 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 70 ¹⁷⁾	70 Kč/hovor	70 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 79 ¹⁷⁾	79 Kč/hovor	79 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 95 ¹⁷⁾	95 Kč/hovor	95 Kč/hovor

17) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 908 AB xx xx. Maximální délka jednoho hovoru je časově omezena na 1 minutu.

Časově zpoplatněné datové audiotexové služby		Špička	Mimo špičku
976	Služby s přístupovým číslem 01 ¹⁸⁾	1 Kč/min.	1 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 02 ¹⁸⁾	2 Kč/min.	2 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 03 ¹⁸⁾	3 Kč/min.	3 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 04 ¹⁸⁾	4 Kč/min.	4 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 05 ¹⁸⁾	5 Kč/min.	5 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁸⁾	6 Kč/min.	6 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 07 ¹⁸⁾	7 Kč/min.	7 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁸⁾	8 Kč/min.	8 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 09 ¹⁸⁾	9 Kč/min.	9 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁸⁾	10 Kč/min.	10 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 11 ¹⁸⁾	11 Kč/min.	11 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 12 ¹⁸⁾	12 Kč/min.	12 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 13 ¹⁸⁾	13 Kč/min.	13 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 14 ¹⁸⁾	14 Kč/min.	14 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 15 ¹⁸⁾	15 Kč/min.	15 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁸⁾	16 Kč/min.	16 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 17 ¹⁸⁾	17 Kč/min.	17 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 18 ¹⁸⁾	18 Kč/min.	18 Kč/min.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Časově zpoplatněné datové audiotexové služby		Špička	Mimo špičku
976	Služby s přístupovým číslem 19 ¹⁸⁾	19 Kč/min.	19 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁸⁾	20 Kč/min.	20 Kč/min.

18) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístné číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 976 AB xx xx. Maximální délka jednoho hovoru je časově omezena na 1 hodinu.

Časově zpoplatněné datové audiotexové služby	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
976	15	15

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem dle výše uvedené tabulky.

7 Minimální cena za provoz

V případě, že souhrn cen za uskutečněné hovory (cen za provoz) v příslušném zúčtovacím období u jednotlivé služby, která je specifikována v příslušné Specifikaci služby, nedosáhne částky definované níže, je účastníkovi v daném zúčtovacím období doúčtována cena do výše níže stanovené minimální ceny za provoz.

7.1 Minimální cena z provozu u služby GTS telefonní připojení

Typ připojení	Minimální cena za provoz / připojení ¹⁹⁾
HTS	1 000 Kč
EuroISDN BRI, euroISDN BRI U	2 000 Kč
EuroISDN PRI 8	14 500 Kč
EuroISDN PRI 10	19 500 Kč
EuroISDN PRI 15	24 500 Kč
EuroISDN PRI 16	19 500 Kč
EuroISDN PRI 30, E1 (CAS)	29 500 Kč

19) Minimální cena za provoz pro jedno připojení (HTS, euroISDN BRI, euroISDN PRI 8, 10, 15, 16, 30, E1 (CAS))

Minimální cena za provoz pro každou jednotlivou lokalitu účastníka je stanovena v příslušném zúčtovacím období jako součet minimálních cen za provoz pro jednotlivé typy připojení (HTS, euroISDN BRI, euroISDN BRI U, euroISDN PRI 8, PRI 10, PRI 15, PRI 16, PRI 30 nebo E1 (CAS)), které jsou nejdříve vynásobeny počtem příslušného typu připojení, v každé jednotlivé lokalitě účastníka dle příslušné Specifikace služby. Je-li však takto vypočtená minimální cena za provoz pro jednotlivou lokalitu účastníka, kde je přístupová technologie Point-to-Multipoint (WLL), nižší než 10.000,- Kč, je pro tuto lokalitu účastníka stanovena minimální cena za provoz 10.000,- Kč. Je-li však takto vypočtená minimální cena za provoz pro jednotlivou lokalitu účastníka, kde je přístupová technologie Point-to-Point a kde jsou pouze typy připojení HTS, euroISDN BRI, euroISDN BRI U, nižší než 41.500,- Kč, je pro tuto lokalitu účastníka stanovena minimální cena za provoz 41.500,- Kč.

V případě, že služba GTS telefonní připojení nebyla poskytována po celé zúčtovací období (neplatí pro období, kdy nebyla poskytována z důvodů na straně účastníka), je minimální cena za provoz stanovena dle předešlého odstavce v každé jednotlivé lokalitě účastníka snížena o koeficient (počet dní poskytování služby GTS telefonní připojení v daném zúčtovacím období / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období).

7.2 Minimální cena za provoz u služeb GTS telefonní volba

7.2.1 Minimální cena za provoz, pokud je směrování hovorů realizováno volbou operátora (CS)

Počet hovorových kanálů ²⁰⁾	Se směrovacím zařízením		Bez směrovacího zařízení
	HTS, ISDN2	ISDN30, 2MBL	
1 – 4	1 000 Kč	5 000 Kč	500 Kč
5 – 10	2 000 Kč		
11 – 20	4 000 Kč		
Více než 20	Individuálně		

20) Platí pro jednotlivou lokalitu (Specifikaci služby) účastníka.

7.2.2 Minimální cena za provoz, pokud je směrování hovorů realizováno předvolbou operátora (CPS)

Počet účastnických čísel (sérií) ²¹⁾	Analogové, ISDN2	ISDN30, E1 (ks)
1 – 2	500 Kč	5000 Kč
3	600 Kč	
Každé další číslo (série)	+ 200 Kč	

21) Platí pro jednotlivou lokalitu (Specifikaci služby) účastníka.

7.3 Minimální cena za provoz u služby GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres

Minimální cena za provoz u služby GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres je stanovena v příslušném ceníku služby.

Příloha č.6: Cenový program

Platnost od 1. 10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Tento cenový program je určen pro služby **GTS telefonní připojení, GTS telefonní volba, GTS komplet, GTS komplet office, GTS komplet pro, GTS IP komplet a GTS duo expres.**

Účastník je povinen hradit poskytovateli v příslušném zúčtovacím období ceny dle podmínek a ve výši stanovených:

- příslušným Ceníkem služby (neplatí pro službu GTS telefonní připojení)
- tímto cenovým programem
- Ceníkem veřejně dostupné telefonní služby

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

Minimální doba užívání příslušné služby a minimální cena za provoz jsou stanoveny v Ceníku veřejně dostupné telefonní služby, resp. v příslušném Ceníku služby.

Ceny za provoz

Typ hovoru	Špička Kč/min	Mimo špičku Kč/min
Místní	1,10	1,10
Meziměstské	1,10	1,10
Mobilní v ČR	4,40	4,40
Mezinárodní - zóna 0	2,99	2,99
Mezinárodní - zóna 1	3,60	3,60
Mezinárodní - zóna 2	4,20	4,20
Mezinárodní - zóna 3	7,80	7,80
Mezinárodní - zóna 4	9,30	9,30
Mezinárodní - zóna 5	11,50	11,50
Mezinárodní - zóna 6	15,00	15,00
Mezinárodní - zóna 7	23,00	23,00
Mezinárodní - zóna 8	35,00	35,00
Mezinárodní - zóna 9	46,00	46,00
Mezinárodní - zóna 10	60,00	60,00
Mezinárodní - zóna 11	150,00	150,00
971 xxx xxx Internet 2002 - prvních 10 minut	0,98	0,50
971 xxx xxx Internet 2002 - po 10. minutě	0,67	0,23
971 115 622 Internet GTS Czech - prvních 10 minut	0,95	0,45
971 115 622 Internet GTS Czech - po 10. minutě	0,59	0,27
972, 973, 974, 95 Neveřejné sítě	1,10	1,10

Způsob tarifikace

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak úctovacím intervalem. Minimální délky hovorů a následné účtování je uvedeno v následující tabulce.

Popis	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Úctovací interval (s)
Místní hovory	120	1
Meziměstské hovory	120	1
Hovory do mobilních sítí v ČR	60	1
Mezinárodní hovory	60	1
971 Internet 2002, Internet GTS Czech	120	60
972, 973, 974, 95 Neveřejné sítě	120	1

Platnost od 1. 10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

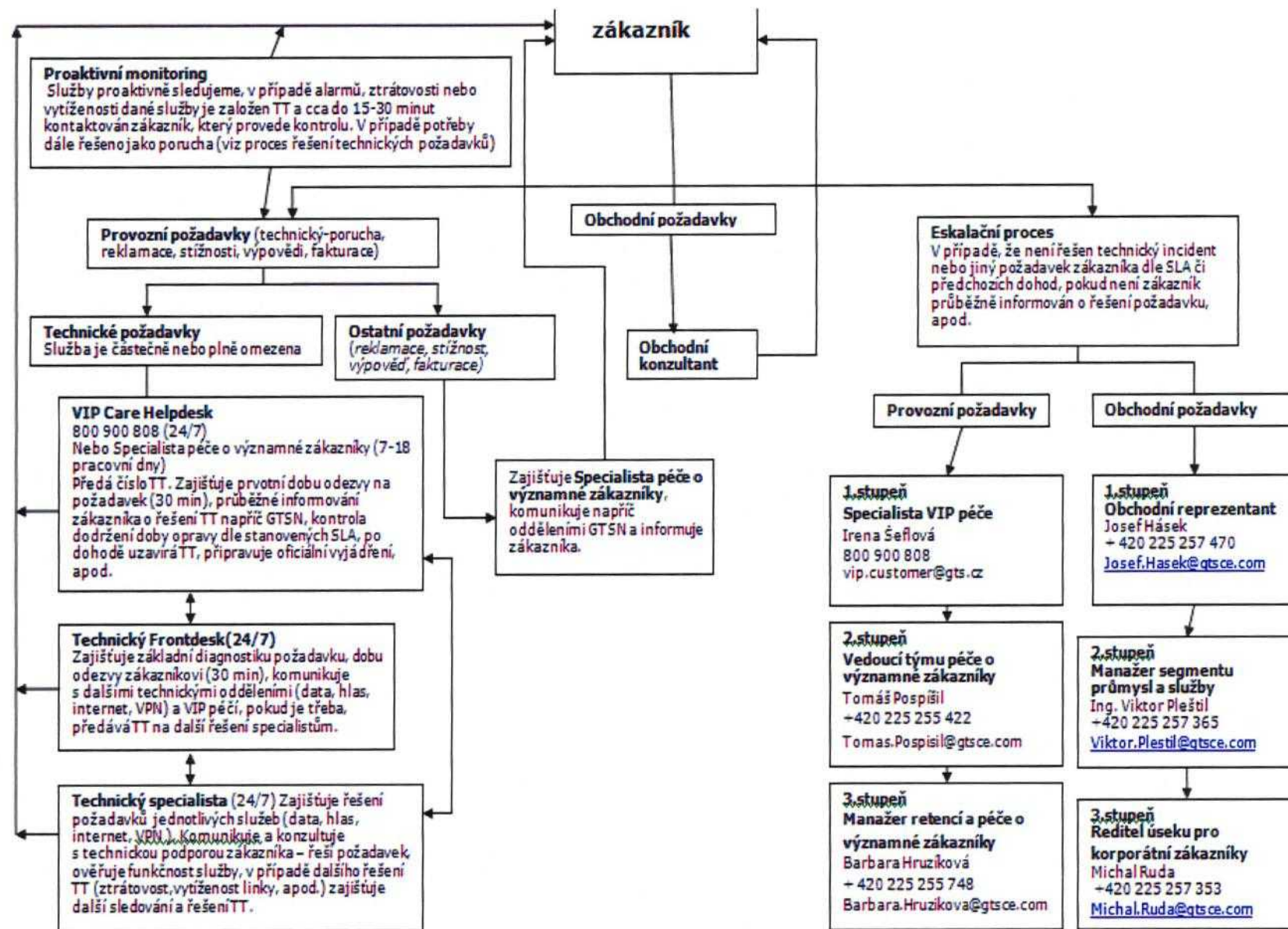
Seznam mezinárodních destinací

Zóna	Země
0	Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
1	Francie, Itálie a Vatikán, Nizozemsko, Spojené státy americké, Švýcarsko, Velká Británie a Severní Irsko
2	Andorra, Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Irsko, Izrael, Japonsko, Kanada, Kypr, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Maďarsko, Monako, Norsko, Nový Zéland, Palestina, Portugalsko, Řecko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko
3	Hongkong, Jižní Korea, San Marino <i>Mobilní sítě:</i> Maďarsko, Německo, Rakousko, Slovensko
4	Argentina, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Estonsko, Gibraltar, Chorvatsko, Jugoslávie, Litva, Malajsie, Malta, Rumunsko, Rusko, Singapur, Taiwan, Turecko <i>Mobilní sítě:</i> Andorra, Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Monako, Nizozemsko, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Portugalsko, Řecko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie a Severní Irsko
5	Albánie, Alžírsko, Arménie, Ázerbajdžán, Brazílie, Čína, Faerské ostrovy, Gruzie, Island, Jihoafrická republika, Kazachstán, Lotyšsko, Makedonie, Maroko, Mexico, Moldávie, Spojené arabské emiráty, Tunisko, Ukrajina, <i>Mobilní sítě:</i> Rusko, Taiwan, Turecko
6	Americká Samoa, Aruba, Bermudy, Egypt, Filipíny, Chile, Kolumbie, Libanon, Libye, Malawi, Panama, Panenské ostrovy (UK), Panenské ostrovy (USA), Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Venezuela, Zimbabwe
7	Angola, Bahrajn, Bolívie, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Dominikánská republika, Ecuador, Francouzská Guayana, Gambie, Guadeloupe, Guatemala, Indonésie, Írán, Jordánsko, Kapverdy, Katar, Keňa, Kokosové ostrovy, Kostarika, Lesotho, Macao, Martinik, Mayotte, Mongolsko, Namibie, Nizozemské Antily, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Réunion, Saúdská Arábie, Senegal, Srí Lanka, St Pierre a Miquelon, Tádžikistán, Togo, Trinidad a Tobago, Uganda, Uruguay, Zair, Zambie <i>Mobilní sítě:</i> Libanon
8	Anquilla, Antigua a Barbuda, Barbados, Belize, Benin, Bhútán, Brunej, Dominika, Džibutsko, Gabon, Ghana, Grenada, Grónsko, Guinea, Guayana, Haiti, Honduras, Indie, Jamajka, Kajmanské ostrovy, Kongo, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libérie, Madagaskar, Mauritius, Montserrat, Mosambik, Nepál, Niger, Nigérie, Nikaragua, Omán, Pákistán, Papua Nová Guinea, Saipan, Somálsko, Súdán, Svatá Helena, Svatá Lucie, Svatý Vincent a Grenadiny, Svazijsko, Tanzánie, Turkey (Turks and Caicos), Vánoční ostrov, Vietnam <i>Mobilní sítě:</i> Saúdská Arábie
9	Afghánistán, Antarktida, Ascencion, Bahamy, Bangladéš, Barma, Čad, Diego Garcia, Eritrea, Etiopie, Falklandy, Fidži, Francouzská Polynésie, Guam, Guinea Bissau, Irák, Jemen, Kambodža, Kamerun, Kiribati, Komory, Korejská lidově demokratická republika, Laos, Mariánské ostrovy, Marshallovy ostrovy, Maledivy, Malí, Mauretánie, Mikronésie, Nauru, Norfolk, Nová Kaledonie, Rovnicková Guinea, Rwanda, Seychely, Sierra Leone, St Kitts a Nevis, Středoafrická republika, Surinam, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Tonga, Thuraya, Tuvalu, Vanuatu
10	Cookovy ostrovy, Nieu, Palau, Šalamounovy ostrovy, Tokelau, Východní Timor, Wallisovy ostrovy, Západní Samoa
11	Emsat, Inmarsat, Iridium

Pozn: Pokud není uvedeno jinak, platí stejná cena pro hovory do pevných i mobilních sítí dané země.

Příloha č. 7 Servisní podmínky

Servisní podmínky jsou popsány v Příloze č.1 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, v části B.



Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29