

Číslo smlouvy MF
332/ 134 /2012

Toto číslo uvádějte při fakturaci

Smlouva

Poskytování služby pronájmu optického vlákna pro připojení lokality Politických vězňů k MAN MF

uzavřená 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. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, jako zakázka malého rozsahu zadaná na e-tržišti státní správy www.gemin.cz

č.j. MF-116733/2012/33

a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“)
(dále jen „Smlouva“)

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 Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru 33
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

B. Poskytovatel

Obchodní název: **GTS Czech s.r.o.**
Se sídlem: Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3
Zastoupená: Ing. Viktor Pleštil, manažer pro státní správu
IČO: 28492170
DIČ: CZ28492170
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., Na Příkopě 854/14, 115 20 Praha 1
číslo účtu: 17489033 / 0300
tel.: 800 900 808 / +420 225 252 580
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 prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči němu 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 využíván Objednatelem.
- 2.2 Závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli službu elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“), Objednatel bude 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 ode dne podpisu smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedené v **Příloze č.4** této Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má zajištěnu konektivitu do Centrálního místa služeb.
- 3.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je v rámci Služby oprávněn požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje, že Služba bude 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 podpisu smlouvy do 31. prosince 2013 s možností předčasného ukončení.
 - 4.2 Místem plnění je Lazarská 7 PSČ 117 22 Praha 1 a Politických vězňů 1419/11 PSČ 117 22 Praha 1.
-

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 Cena Služby tj. cena za plnění předmětu Smlouvy **za celé období trvání Smlouvy**, činí:
- **333.600,-** Celkem v Kč bez DPH
- 6.2 V rámci Ceny Služby se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli jednorázově Cenu za instalační poplatky a hradit Poskytovateli Měsíční cenu vždy za uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy ve výši:
- 6.2.1 Cena za instalační poplatek:
- **9.900,-** Celkem v Kč bez DPH
- 6.2.2 Měsíční cena
- **24.900,-** Celkem v Kč bez DPH
- 6.3 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 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. V ceně jsou zohledněny náklady Objednatele související s dodávkou energie pro naplnění účelu Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující Cenu za relevantní instalační poplatky a Měsíční cenu jednotlivě na vrub Objednatele.
- 6.6 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Objednateli nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen „Podklad“) za Službu a dané zúčtovací období poskytnuté. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažených dostupností Služby.
- 6.7 Objednatel je po doručení Podkladů povinen 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 k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva Objednatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu 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 adresu:
- Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, IČ 00006947
- 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 případných smluvní pokuty s uvedením skutečně dosažených dostupností 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 Služby (či jiném změnovém řízení) Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Služby a datum jejího zprovoznění, podepsaný oprávněnou osobou za Objednatele, nebo jí jmenovaným zástupcem.
- 6.13 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Objednatel 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.

7. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1 V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši jednoho Měsíčního paušálu dotčené 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.
- 7.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Poskytovatele má Objednatel 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 Služby dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy nebo smluvní pokuta za nedodržení termínu zahájení poskytování Služby dle bodu 7.1 Smlouvy.
- 7.3 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem 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 omezování 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 porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí 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 v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v místě plnění.

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 (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
 - pro povinnost informovat Objednatele o plánovaných odstávkách je stanovena jako nejzazší možná lhůta 10 kalendářních dnů před konáním plánované odstávky
 - o neplánovaném výpadku je Poskytovatel povinen informovat Objednatele neprodleně po zjištění výpadku.
 - 8.2 Objednatel má povinnost informaci o plánované odstávce Služby potvrdit a odsouhlasit resp. domluvit s Poskytovatelem náhradní termín, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení informace.
 - 8.3 Objednatel má právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Služby, a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
-

8.4 Poskytovatel je povinen do 30 dní po ukončení poskytování Služby bezplatně odstranit veškerá jím instalovaná technická zařízení v místě plnění této Služby. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost.

8.5 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele sloužit výhradně pro potřeby Objednatele a s ohledem na charakter poskytované 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. 5** této Smlouvy.

11. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

11.1 Změnovým řízením se rozumí zavádění nové Služby, rušení stávající Služby, změna parametrů Služby, přeložení Služby do jiné lokality. Objednatel (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 Služby (např. rozšíření šířky pásma, změna SLA, QOS a další).

11.2 Změnové řízení se řídí následujícími pravidly:

11.2.1 zavádění nové Služby se bude řídit ZVZ. Výsledkem bude dodatek ke stávající Smlouvě resp. nový smluvní vztah s vybraným poskytovatelem.

11.2.2 rušení stávající Služby bude probíhat formou písemné výpovědi, a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatelem k tomuto kroku. Dvouměsíční výpovědní lhůta, nebo lhůta kratší, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, počíná běžet dnem doručení..

11.2.3 změna parametrů Služby s pozitivním finančním dopadem (navýšením ceny) na cenu Služby bude řešena v souladu se ZVZ. Výsledkem bude dodatek ke stávající Smlouvě.

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

11.2.5 přeložení Služby do jiné lokality bude řešeno v souladu se ZVZ.

12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

12.1 Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem 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 Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;
 - 13.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 13.3.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem 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,
 - 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 a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele 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 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 přípustná.
- 13.8 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 13.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- 13.9.1 v případě Smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení Smlouvy;
 - 13.9.2 v 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 smluvními stranami 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 ode dne podpisu smlouvy do 31. prosince 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 jejich příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejich 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 Služby

Příloha č.4: Seznam oprávněných osob

Příloha č.5: 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 19. 12. 2012



GTS Czech, s.r.o.

Ing. Viktor Pleštil,

Manažer pro státní správu

(na základě plné moci)

 
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 20. 12. 2012




ČR – Ministerstvo financí


Ing. Luděk Novotný

ředitel odboru 33

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17
-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 společnosti 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** společnosti GTS Czech s.r.o.

2. Definice pojmů

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

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 zřizování 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 zřizování 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 připojení) 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 **služeb**. **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 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** podřídně 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 **účastníkům** nebo **uživatelům** 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, uzavřené mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, jejichž předmětem je obecně 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 „**Veřejně komunikační síť**“ znamená síť dle definice **zákona 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 sítí a poskytování **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**.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 obcházela 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 nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platit nebo soustavně neplatí/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. vrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, jiným adresným písemným vyzooměním, vyzooměním 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 nezneužívat 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 zákonom upravené 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 poskytováním 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 **záкона č. 127/2005 Sb.**, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;
- 5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi 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, reklamace 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 stanice, 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** účastníci, dle kterého je účastníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu poskytovatele podmínky účastnictví, za kterých je účastníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas poskytovatele se změnou podmínek účastnictví může být účastníkovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně poskytovateli doloženo, že **služby** poskytované poskytovatelem dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci nadále poskytovány účastníkovi 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 účastníkovi 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 účastníkovi 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
- 7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných 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 vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostatečný 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 vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných **služeb** bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 7.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání **služby** jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání **služby** jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované 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 po stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované **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 vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, má poskytovatel vůči účastníkovi, 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 celych dnech, ve kterých byla **služba účastníkovi** 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 přidavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po 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 veřejně 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).

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 koupi 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 reklamací 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 přerušování **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 neuvěřují 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 od dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 služeb. 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 jakýchkoliv 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 zpracováváné 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 služby 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 ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládané 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 propojení 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 uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé 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 předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.
- 14.7 **Účastník/uzivatel**, 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 poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dále účastník/uzivatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytné nutnosti.
- 14.8 **Součástí služeb** je i občasně zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany poskytovatele na adresu účastníka nebo jeho kontaktní osoby. Tyto informační e-maily 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 zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejích příloh.
15. **Změna smlouvy**
- 15.1 **Smlouvu** 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 číselnými 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**, Popisem 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 změny smluvního podmínky týkající se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změny 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 příslušné **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 změnované **Specifikace služby**. **Účastník** je povinen užívat službu po dobu minimální doby užívání služby stanovenou v souladu s předchozími větymi tohoto bodu. Pokud účastník nedodrží závazek užívat službu po dobu minimální doby užívání služby, je poskytovatel v případech uvedených v těchto

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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** přídatných služeb, jestliže **poskytovatel** těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro **účastníka**; **smlouva** nebo jednotlivá **služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, kterého se příslušná změna v neprospěch **účastníka** týká; v případě, že **účastník** nedoručí **poskytovateli** do sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn **Všeobecných podmínek**, **Reklamačního řádu**, **Provozních podmínek**, **Popisu služby**, **Ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **Ceníků** přídatných 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 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:
a) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, nezdíral 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**;
b) **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**;
c) **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 stanovená minimální doba užívání **služby** dle 16.1, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkově** 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:
a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u **veřejně dostupné telefonní služby**;
b) 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 **účastníkově** vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením **smlouvy** či **služby** vzniknou.
- 16.3 Výpovědi **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 **účastníkově**:
16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;
16.4.2 v případě 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:
a) **účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
c) **účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
d) **účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
e) **účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
f) **účastník** zasahuje do **služeb** poskytovaných jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svěvolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
g) **účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
h) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných **poskytovatelů** **veřejně dostupné telefonní služby**;
i) **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 platil/platí nebo soustavně neplatil/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 **účastníkově** 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 nebo 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 **účastníkově** (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 **účastníkově** 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 **účastníkově** 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 **účastníkově** 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**.
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 **účastníkově** 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 účastníkovi 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 účastníkovi 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 výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, případně 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 výpovědí 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 odesání 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 účastníkovi 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 účastníkovi 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 rozhodčioho řízení je Praha. Vydaný rozhodčí nález 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 písemně se považují právní úkony doručené poštou, kuryrem, 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 23. března 2012.
- ČÁST B – PROVOZNÍ PODMÍNKY**
- 1. Úvodní ustanovení**
- 1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřízení, 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 „Konečný bod“ je u služby s přímým přístupem rozhraní mezi elektronickými komunikačními zařízeními účastníka a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Ukončující zařízení je

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- elektronické komunikační zařízení poskytovatele, které je umístěno u účastníka před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smlouvenými parametry. U služby s nepřímým přístupem je koncovým bodem služby rozhraní, kde je propojena veřejná komunikační síť poskytovatele s veřejnou komunikační sítí provozovatele, zprostředkávající přístup nebo volání uživatele.
- 2.1.2. „Koncové zařízení“ je jakékoli komunikační zařízení, které slouží účastníkovi k užívání služby a které je přímo připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové 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 koncové zařízení je součástí příslušné služby). Bylo-li koncové 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 koncovém 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 vadně 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. Takovému 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 záložního 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 určí jejich umístění;
 - zajistí písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;
 - zajistí 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, nesplní-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 prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší 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 správě lhůt 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 prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší 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:
- $$TS - TN$$
- dostupnost služby = ----- x 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 zaokrouhleně 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 příčiny 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.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 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 zavinil **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 **účastníkov** 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 antispamovou 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 zavinil **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 prodlení 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:
- identifikace **účastníka** a **smlouvy**;
 - identifikace **služby** - ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu, u hlasové **služby** telefonní číslo a informaci, zda má **účastník** pobočkovou ústřednu nebo ne;
 - identifikace zařízení nebo **koncového bodu**, na němž se projevuje **závada**;
 - popis **závady**;
 - čas, kdy se **závada** projevila;
 - čas odeslání informace o **závadě**;
 - 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 **účastníkov** a pomoci 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, nepravidelnosti nebo přerušeni 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 **účastníkov**, 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 **účastníkov** 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** zavinil **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 mezí 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;
 - instalace 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 **účastníkov** 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 elektronickými 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

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 **23. 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 počítačle 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 zahrnující 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 reklamacie 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).

Reklamacie – 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 tarifaci hovorů.

Rozsah odpovědnosti poskytovatele

Poskytovatel odpovídá **zákazníkovi** za poskytovanou **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 „Lhůty 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 „Snižování cen 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 reklamacie

Každý **zákazník** má právo na uplatnění reklamacie. 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 reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté **služby** ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

Reklamacie 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 reklamacie:

- **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 reklamacie 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

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

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 reklamace uplatňuje obvykle písemně (email, faxem, dopisem) v kontaktním místě poskytovatele bez zbytečného odkladu.

V případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamace 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 reklamace 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, sepiše 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 skutečností, 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 vyřizování reklamací

Reklamaci vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací využívá 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, je-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 poskytnuté služby

elektronických komunikací“ tohoto Reklamačního řádu – viz dále) a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v 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 jakoukoliv 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 jakékoli 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 jakoukoliv 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 nekvalitně 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 služeb, 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, email, 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 podání 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,




Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- kterému byla za posledních 12 měsíců 2x zamítnuty námitky 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 reklamáce, 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.

Námitky 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 námitky proti vyřízení reklamace. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky 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](http://www.gts.cz). Na požádání je k nahlédnutí na **kontaktním místě** nebo **pobočkách poskytovatele**.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti **23. března 2012**.

Příloha č. 2 – Specifikace Služby

I. Seznam zkratk a výklad pojmů

MF	Ministerstvo financí
GFŘ	Generální finanční ředitelství
GŘC	Generální ředitelství cel
ÚZSVM	Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
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)
QoS	Quality of Services
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

KIMFIDD – jednoznačný identifikátor Části Služby

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

Lokalita – adresní údaj o místě plnění Části Služby

Parametrika – technické parametry Části Služby (např. šířka pásma, typ ukončení, interface ...)

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

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

Cena za instalační poplatky – souhrn cen za instalační poplatky Části Služby vztahený na Objednatele/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 Části Služby vztahený na Objednatele/Koncové uživatele (hrazena měsíčně).

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

Podklad pro vyúčtování ceny – elektronický výpis poskytovaných Části Služby za uplynulé časové období (kalendářní měsíc), zasláný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli/Koncovým uživatelům před vystavením konečné faktury.

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

Přechodné období – smluvními stranami dohodnuté období, po které bude Část Služby zahájena s nižšími parametry než požadovanými (např. nižší šířka pásma z důvodu technických problémů).

Příloha č. 3 – Stanovení dostupnosti Služby

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

Definice

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci 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 Objednatelům na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení 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 Služba nedostupná.

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

Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

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

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

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

Parametr	Definovaná minimální hodnota dostupnosti	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,300%	0,06*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,500%	0,07*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,900%	0,08*R* Měsíční paušál poskytované 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@mfcrcz	257 042 978

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	Daniel Hetzer	Daniel.Hetzer@mfcrcz	257 044 027

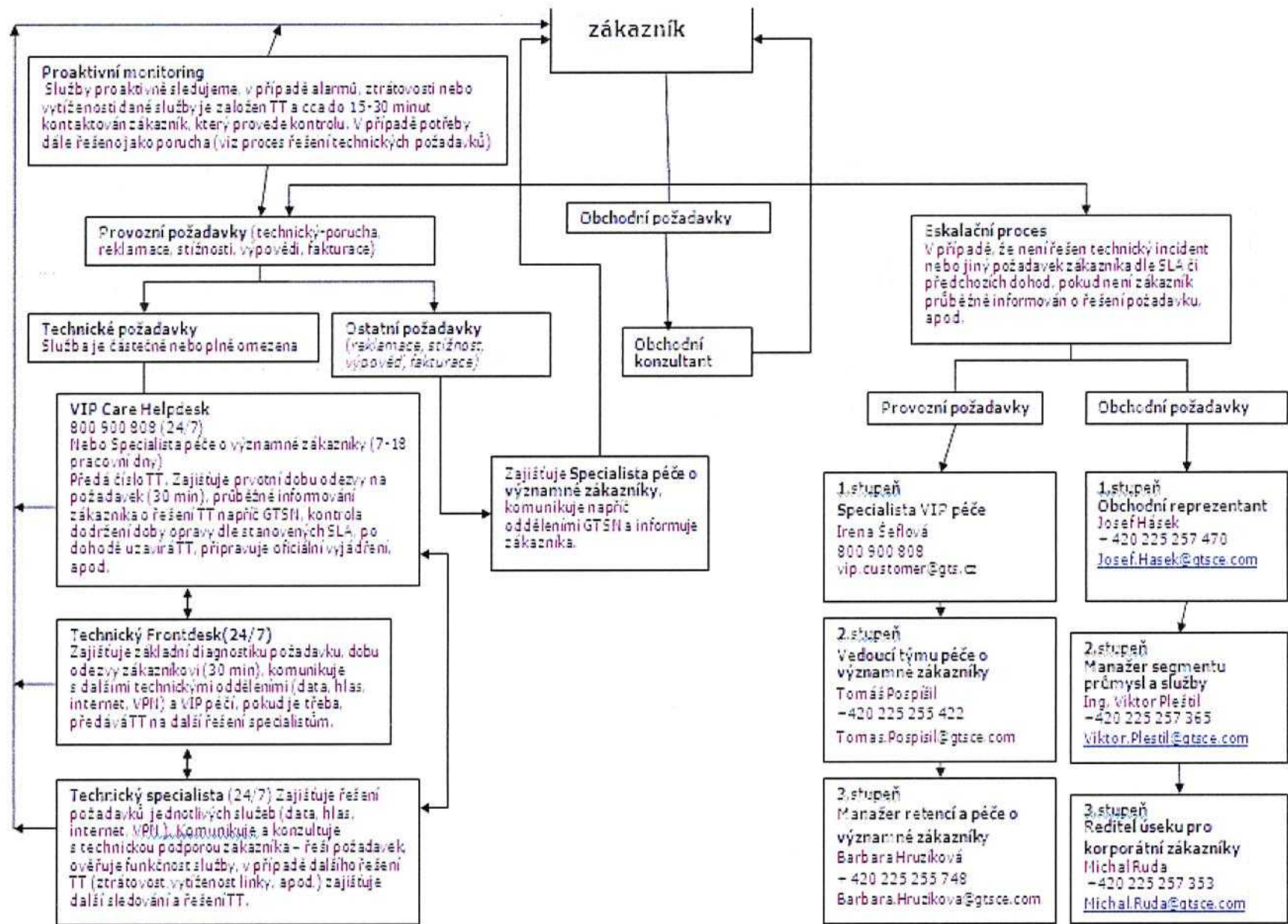
Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti

Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon
Jaroslav Beneš	Jaroslav.Benes@gtsce.com	225 257 113
Josef Hásek	Josef.Hasek@gtsce.com	225 257 470

Za Objednatele

	jméno	e-mail	telefon
MF	Bronislav András	Bronislav.Andrasi@mfcrcz	257 044 090
	Jiří Skořepa	Jiri.Skorepa@mfcrcz	257 043 115



Příloha č. 5 Servisní podmínky
Servisní podmínky jsou popsány v Příloze č. 1 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, v části B.

[Signature]
Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17
-29-

[Signature]
Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17
-29-

[Signature]
Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17
-29-

[Signature]
Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17
-29-