

COMPATEL 2014.

Všeobecné obchodní podmínky poskytování
veřejně dostupné služby elektronických
komunikací

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Compatel s.r.o. (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran související s poskytováním **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem** a využíváním těchto služeb **Účastníkem** (uživatel). **Poskytovatel** je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány další služby, které je **Poskytovatel** oprávněn dodávat, prostřednictvím jiných poskytovaných služeb, např. platební služby, stejně jako služby poskytované jinými subjekty než **Poskytovatelem**, v souladu s podmínkami těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo případně dalších dokumentech tvořících součást smlouvy, zejména v **popisu Služby**.

1.3. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, uzavírané mezi **Poskytovatelem** a **Účastníkem**.

2. DEFINICE POJMŮ

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

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

2.1.2 „**Ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“ je dokument **Poskytovatele**, ve kterém jsou k příslušným **službám** uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen **služeb** a případně i ceny se službami spojených jiných plnění **Poskytovatele** (např. **Ceník servisních prací**), podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných dokumentech tvořících součást smlouvy uveden pojem **Ceník služeb**, tak se tímto pojmem pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté **veřejně dostupné telefonní služby**, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřízení a poskytování veřejně dostupných telefonních služeb, rozumí obecný **Ceník veřejně dostupné telefonní služby**, Ceník konkrétní veřejně dostupné telefonní služby (pokud v případě **veřejně dostupné telefonní služby** existuje), nebo 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 „protokol o poskytnutí služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 164, 166 a 430

Občanského zákoníku). Kontaktní osobou **Poskytovatele** je vždy také operátor Kontaktního centra, který má právě službu.

- 2.1.5 „Prostory 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 „Platební služba“** je služba poskytovaná **Poskytovatelem** ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, díky níž má **Účastník** možnost uzavírat smluvní vztahy a hradit cenu zboží a služeb smluvních partnerů **Poskytovatele** nebo smluvních partnerů jiných Poskytovatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím platební služby; podrobné podmínky týkající se poskytování platebních služeb jsou uvedeny v Obchodních podmínkách platebních služeb.
- 2.1.7 „Oprávněný zástupce“** je osoba oprávněná zastupovat smluvní stranu a podepsat smlouvu a Specifikace služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc nebo pověření. Oprávněný zástupce, který jedná za **Účastníka**, se prokáže touto plnou mocí nebo pověřením na žádost **Poskytovatele**.
- 2.1.8 „Poskytovatel“** je společnost Compatel s.r.o., IČO: 24174084, se sídlem Praha 1, Klimentská 1216/46, PSČ 110 00, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 185526, která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat veřejnou pevnou komunikační síť a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.1.9 „Provozní podmínky“** jsou platné Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřízení, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné postupy, podle nichž postupuje **Poskytovatel** při poskytování služeb a **Účastník** při jejich používání.
- 2.1.10 „Reklamační řád“** je platný reklamační řád týkající se 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. Poskytování jiné služby, dokončení díla nebo dodání zboží na základě občanského zákoníku může být rovněž součástí této služby, pokud je tak uvedeno v této smlouvě nebo ve Specifikaci služby.
- 2.1.12 „Smlouva“** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **Poskytovatelem** a **Účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jejichž předmětem je obecně zřízení a/nebo poskytování služeb ze strany **Poskytovatele Účastníkovi** a úhrada příslušných cen za zřízené a/nebo poskytnuté služby a dalších finančních povinností 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 obchodních podmínkách a v dalších dokumentech uvedených v čl. 18.6 těchto Všeobecných obchodních podmínek shodný s pojmem smlouva.
- 2.1.14 „Veřejná komunikační síť“** znamená síť dle definice Zákona o elektronických komunikacích, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a prostřednictvím níž je poskytována služba.
- 2.1.15 „Účastník“** je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a který má s **Poskytovatelem** uzavřenu smlouvu.
- 2.1.16 „Uživatel“** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá o poskytnutí veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.1.17 „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 číslovacího plánu.
- 2.1.18 „Veřejně dostupná služba elektronických komunikací“** je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.1.19 „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 sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.1.20 „Zákon o elektronických komunikacích“** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění.
- 2.1.21 „Občanský zákoník“** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.1.22 „Všeobecné obchodní podmínky“** jsou tyto platné Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané **Poskytovatelem** v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

3. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

3.1. Postup pro uzavření smlouvy se řídí Občanským zákoníkem a Zákonem o elektronických komunikacích.

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.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

4.1. Poskytovatel je oprávněn:

- 4.1.1. požadovat po **Účastníkovi** doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 4.1.2. jednostranně měnit **Všeobecné obchodní podmínky, Provozní podmínky, Ceník** a Ceník hlasových služeb, za podmínek zde stanovených;
- 4.1.3. omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4. změnit číslo **Účastníkovi** 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 o elektronických komunikacích 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 čl. 16.2.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany **Účastníka**;

4.2. Poskytovatel je povinen:

- 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 obchodních podmínek, Provozních podmínek, Ceníku** a Ceníku hlasových služeb;
- 4.2.3. informovat **Účastníka** o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných obchodních podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, **Ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **Ceníků** služeb, ve svých kontaktních místech/zařízeních a způsobem umožňujícím vzdálený přístup či jinou formou, kterou si **Účastník** zvolí pro fakturaci;
- 4.2.4. v případě změn smluvních podmínek, pokud dochází k podstatným změnám podmínek nebo podstatným změnám ostatních ustanovení, je **Poskytovatel** povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich **Účastníka** nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti;
- 4.2.5. 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;
- 4.2.6. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s čl. 8. **Poskytovatel** neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;

- 4.2.7. informovat **Účastníka** o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou **Poskytovateli** v dostatečném předstihu známy;
- 4.2.8. informovat **Účastníka** o změně čísla **Účastníkova** stanice dle čl. 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 POVINNOSTI 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 a uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě služby a účtované ceně.

5.2. Účastník je povinen:

- 5.2.1. užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito **Všeobecnými obchodními 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 **Ceníku služby** platného v době poskytnutí služby, popř. řádně a včas hradit jiné povinnosti k peněžitému plnění 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;
- 5.2.5. neprovádět žádné úpravy služeb a zařízení **Poskytovatele**, 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 **Účastníkovi** 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 poskytovatele, je **Účastník** povinen informovat **Poskytovatele** o změně typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změně nebo zrušení telefonního čísla, změně 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 zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit **Poskytovateli** změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČO, změnu právní formy, případy přeměny společnosti;

- 5.2.9. nepostupovat vlastní práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy ani nepostupovat celou smlouvu na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **Poskytovatele**;
- 5.2.10. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným **Poskytovatelem** přístup k **Účastníkovým** 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 **Účastník** připojuje na zařízení **Poskytovatele**, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;
- 5.2.12. zajistit součinnost s **Poskytovatelem** při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení **Poskytovatele**, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita **Účastníka** (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 5.2.13. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **Poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v **Provozních podmínkách**, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům **Poskytovatele** a bez písemného souhlasu **Poskytovatele** nemohou být měněny;
- 5.2.14. neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **Poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení **Poskytovatele** v lokalitě **Účastníka** proti stavu při zřízení příslušné služby;
- 5.2.15. učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **Poskytovatele**, umístěným v Prostorech **Účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;
- 5.2.16. neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není **Účastník** oprávněn dle zákona o elektronických komunikacích a nemá písemný souhlas **Poskytovatele**; součástí tohoto ustanovení je rovněž specifikace podmínek, za nichž mohou být služby třetím stranám poskytovány;
- 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 **Účastníkovi** stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb **Poskytovatele**;
- 5.2.20. předložit **Poskytovateli** na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a finanční stabilitu;
- 5.2.21. užívat ochranných známek **Poskytovatele** pouze s výslovným písemným souhlasem **Poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním služeb **Poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy.
- 5.3. **Účastník** neposkytuje **Poskytovateli** souhlas s uvedením svých osobních či kontaktních údajů v účastnickém seznamu vedeném v souladu s ust. § 41 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích, pokud tak není výslovně uvedeno ve smlouvě.

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. CENOVÉ 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**. V takovém případě je **Účastník** povinen zálohu uhradit ihned po přijetí příslušného požadavku.
- 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 v platném znění, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **Účastníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 7.3. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **Poskytovatel** a **Účastník** nedohodli jinak. 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**, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence

inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany **Účastníka**, špatné údaje týkající se inkasa z účtu **Účastníka** poskytnuté **Poskytovateli** atd.), je **Účastník** povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **Poskyvatele**. Neuhradí-li **Účastník** vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **Účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. **Účastník** je povinen 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 **Poskyvatel** omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení **Účastníka** o zneužití služby. **Poskyvatel** omezí aktivní užívání služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 7.5. Účastník** bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením **Poskyvatele**, pokud **Poskyvatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 7.6. Poskyvatel** 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 **Poskyvatel** nemůže z důvodů na straně **Účastníka** provedenou platbu řádně identifikovat (např. nevedení správného variabilního symbolu nebo jeho nevedení 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 peněžitých plnění dle smlouvy, má **Poskyvatel** vůči **Účastníkovi** nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,10 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.7.** Právo **Poskyvatele** domáhat se náhrady újmy z titulu prodlení **Účastníka** s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 7.8. Poskyvatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:
- 7.8.1.** jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **Účastníkem** v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2.** pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.3.** ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.8.4.** pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba **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 se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných telefonních služeb 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, KOUPEŘ KOMUNIKAČNÍHO ZAŘÍZENÍ

- 8.1. Zjistí-li **Účastník** poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na bezplatné lince Kontaktního centra **Poskytovatele** nebo pošle písemné oznámení na adresu Kontaktního centra **Poskytovatele** (nahlášení poruchy nebo závady).
- 8.2. **Poskytovatel** je povinen 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**.

9. REKLAMACE A KOMPENZACE

- 9.1. **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamaci na vyúčtování ceny je **Účastník** oprávněn uplatnit u **Poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamaci na poskytovanou službu je **Účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacie musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny. Reklamaci lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
- 9.2. Podání reklamace na výši 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. písemného oznámení **Účastníka** o zneužití služby dle čl. 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.

- 10.3.** Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, **Poskytovatel** provoz služby obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání služby na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání (viz čl. 13.4) rozhoduje o obnovení služby Český telekomunikační úřad.

11. SEZNAM ÚČASTNÍKŮ VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ TELEFONNÍ SLUŽBY

- 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 čl. 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 **Účastníkovy** stanice navrhne **Účastník**, avšak **Poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **Účastníků** co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je **Poskytovatel** povinen **Účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 11.4.** **Poskytovatel** zajistí na žádost **Účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle čl. 11.1 v telefonním seznamu při jeho nejbližší aktualizaci.

12. ÚČASTNÍKOVA STANICE, TELEFONNÍ ČÍSLO, VOLBA OPERÁTORA, PŘENOSITELNOST ČÍSLA

- 12.1.** U veřejně dostupné telefonní služby podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny **Účastníkovy** 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 o elektronických komunikacích. Povinnosti 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 o elektronických komunikacích) a výběr provozovatele služeb (§ 70 Zákona o elektronických komunikacích) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení **Účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy (zejména v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/11, v jejich platných zněních). Podmínky přenesení telefonního čísla **Účastníka** do veřejné komunikační sítě **Poskytovatele** jsou uvedeny dále v tomto článku.
- 12.4.** **Účastník** je oprávněn písemně u **Poskytovatele** objednat k veřejně dostupné telefonní službě (popř. ke službě, jejíž součástí je rovněž veřejně dostupná telefonní služba) **Poskytovatele** přenesení telefonního čísla, které bylo **Účastníkovi** přiděleno původním **provozovatelem** veřejné (pevné) komunikační sítě, z veřejné (pevné) komunikační sítě původního (opouštěného) **provozovatele** této sítě do veřejné komunikační sítě **Poskytovatele**.
- 12.5.** Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla **Účastníka** do veřejné komunikační sítě **Poskytovatele** jsou stanoveny ve smlouvě, zejména však v příslušné Specifikaci služby, dodatku smlouvy, Popisu služby, **Ceníku** služeb a ve formuláři na

ukončení veřejně dostupné telefonní služby. Telefonní čísla nelze přenášet mezi mobilní sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.

12.6. Postup přenosu telefonního čísla

12.6.1. Přenesení čísla lze zahájit vyplněním formuláře CAF ve všech jeho částech a následně ho řádně vyplněný a podepsaný doručit v listinné podobě na adresu **Poskytovatele**. Formulář pro přenesení čísla slouží jako výpověď telefonní služby u opouštěného operátora.

12.6.2. Proces přenesení čísla:

12.6.2.1. Den přijetí žádosti (CAF) se za předpokladu řádně uzavřené Smlouvy **Účastníka** s **Poskytovatelem** považuje za den vzniku objednávky přenesení čísla - den 0)

12.6.2.2. Od chvíle předání CAF přejímajícímu poskytovateli služeb je proces přenosu čísla vymezen 4 pracovními dny, pokud se strany nedohodnou jinak - den 1)

12.6.2.3. **Poskytovatel** jako přejímající poskytovatel služeb zadá požadavek opouštěnému operátorovi na přenesení čísla prostřednictvím společného řešení pro přenositelnost telefonních čísel. **Poskytovatel** neodpovídá za správnost údajů vyplněných zákazníkem ve formuláři CAF - den 1)

12.6.2.4. Opouštěný operátor potvrdí objednávku a uvolní číslo k portaci - den 2)

12.6.2.5. Číslo je zapsáno do Centrální databáze přenesených čísel opouštěným i přejímajícím poskytovatelem služeb - den 3)

12.6.2.6. Aktivace čísla u **Poskytovatele** - den 4)

12.6.2.7. **Účastník** je o procesu přenosu čísla informován přejímajícím poskytovatelem služeb buď telefonicky na kontaktním čísle, formou SMS, nebo emailem.

12.6.3. **Účastník** je povinen uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení telefonního čísla.

12.6.4. Proces přenosu telefonního čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu telefonního čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem v čase 06.00 - 22.00 hod. V této době nebo její části nemusí být přenášeno telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek.

12.6.5. Doba, po kterou není **Účastníkovi** během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Přejímající poskytovatel služby zajišťuje dostupnost čísel tísňového volání od chvíle aktivace přenášného čísla v jeho síti.

12.7. Poskytovatel jako přejímající poskytovatel

12.7.1. Žádost (objednávka) o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

12.7.1.1. Jméno, příjmení, adresu pro doručování písemností a zásilek, případně název obchodní firmy, sídlo, IČO a kontaktní osobu,

12.7.1.2. identifikační údaje opouštěného poskytovatele (OpID),

12.7.1.3. identifikaci přenášného telefonního čísla, případně čísel,

12.7.1.4. kontaktní telefonní číslo, email

12.7.1.5. platné referenční číslo účastníka u opuštěného operátora

12.7.2. Po registraci žádosti sdělí **Poskytovatel Účastníkovi** identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu.

12.7.3. **Účastník** může průběžně dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

12.7.4. Po úspěšném ověření objednávky ze strany opouštěného poskytovatele zašle **Poskytovatel** nejpozději jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu **Účastníkovi** informační SMS nebo email spolu s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

12.7.5. **Poskytovatel** je oprávněn účtovat za přenos telefonního čísla poplatek stanovený v Ceníku služby

12.8. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel

- 12.8.1. V případě zájmu o změnu poskytovatele je **Účastník** povinen učinit právní jednání směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném telefonním čísle, a to zejména doručením platné výpovědi smlouvy.
 - 12.8.2. Bylo-li učiněno platné právní jednání k ukončení smlouvy, obdrží **Účastník** od **Poskytovatele** referenční číslo a OpID.
 - 12.8.3. Žádost o přenos pevného telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:
 - 12.8.3.1. Jméno, příjmení, adresu pro doručování písemností a zásilek, případně název obchodní firmy, sídlo, IČO a kontaktní osobu,
 - 12.8.3.2. identifikační údaje přejímajícího poskytovatele,
 - 12.8.3.3. identifikaci přenášeného telefonního čísla, případně čísel,
 - 12.8.3.4. kontaktní telefonní číslo, email
 - 12.8.3.5. platné referenční číslo **Účastníka** u opuštěného operátora
 - 12.8.4. **Účastník** zašle náležitosti žádosti o přenos telefonního čísla přejímajícímu poskytovateli, v němž uvede informace týkající se čísel a rozsahů, pro něž požaduje přenesení. Přejímající poskytovatel zodpovídá za kontrolu objednávky, její rozčlenění na jednu nebo více jednoduchých nebo komplexních objednávek, které předloží opuštěnému poskytovateli.
 - 12.8.5. Vystavením referenčního čísla pro přenos se původní plánované datum ukončení smlouvy mění tak, že poskytování služeb bude ukončeno až k okamžiku přenesení telefonního čísla, do té doby budou služby telefonního čísla poskytovány dle dosud platné smlouvy.
 - 12.8.6. Přenos telefonního čísla může být uskutečněn nejdříve ke dni, k němuž má dojít k platnému ukončení smlouvy s tím, že přenos může být uskutečněn i později než v den ukončení smlouvy. Pokud však nejpozději 2 pracovní dny před datem ukončení smlouvy **Účastník** požádá o zrušení referenčního čísla, pak platí původní žádost o zrušení telefonního čísla k datu uvedeném **Účastníkem** v ukončení smlouvy. Nedojde-li k využití referenčního čísla ve lhůtě 60ti dnů po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu telefonního čísla, pak k ukončení smlouvy a poskytování služeb telefonního čísla nedojde a služby telefonního čísla budou nadále poskytovány dle platné smlouvy.
 - 12.8.7. Požadavek na přenos telefonního čísla **Účastníka** do sítě přejímajícího poskytovatele nemusí být ze strany opuštěného **Poskytovatele** akceptován v případě, že v době žádosti eviduje opuštěný **Poskytovatel** vůči **Účastníkovi** pohledávky po splatnosti, případně nebylo uhrazeno paušální odškodnění za předčasné ukončení smlouvy.
- 12.9. Ostatní ustanovení**
- 12.9.1. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto telefonního čísla v síti přejímajícího poskytovatele, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost **Účastníka** o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se **Účastník** a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky služby.
 - 12.9.2. Pokud nebude žádost **Účastníka** o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
 - 12.9.3. **Účastník** může požádat o přenesení telefonního čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném telefonním čísle).
 - 12.9.4. Žádost o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:
 - 12.9.4.1. není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opuštěného poskytovatele, pokud se přejímající poskytovatel a opuštěný poskytovatel nedohodnou jinak,

- 12.9.4.2. telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos telefonního čísla,
- 12.9.4.3. existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- 12.9.4.4. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,
- 12.9.4.5. jedná se o telefonní číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
- 12.9.4.6. jedná se o interní číslo k očíslování služeb.

13. DRUHY TELEFONNÍCH HOVORŮ, BLOKOVÁNÍ ČÍSEL NA ZÁKLADĚ ŽÁDOSTI ÚČASTNÍKA

- 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 **Poskytovatele** 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.

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** je povinen 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, v platném znění a Zákonem o elektronických komunikacích.
- 14.2. **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o **Účastníkovi** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **Účastníka**, s tou výjimkou, že **Poskytovatel** je oprávněn uvést **Účastníka** ve svém referenčním listu.
- 14.3. **Účastník** dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje mohou být **Poskytovatelem** poskytnuty společností přímo nebo nepřímo **Poskytovatelem** ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládány 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 čl. 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o **Účastníkových** číslech, pokud není ve smlouvě výslovně stanoveno jinak.
- 14.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 Občanského zákoníku) a za informace důvěrné (dle § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **Účastníkem** a **Poskytovatelem**, 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 smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Povinnost mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.
- 14.5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím čl. 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**.

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 číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo též dodatky uzavřenými elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;
- 15.1.4. nabytím účinnosti nových **Všeobecných obchodních podmínek, Provozních podmínek, Popisu služby**, příslušného **Ceníku** nebo **Reklamačního řádu** nebo nabytím účinnosti změn dodatečných podmínek.

16. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

16.1. Smlouva a/nebo Specifikace služby se uzavírají na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě nebo Specifikaci služby sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou). Minimální doba užívání veřejně dostupné telefonní služby je uvedena v příslušném **Ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **Ceníku** 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** služeb, Specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle změnové Specifikace služby. **Účastník** je povinen užívat službu po dobu minimální doby užívání služby stanovenou v souladu s předchozími větami tohoto bodu. Pokud **Účastník** nedodrží povinnost užívat službu po dobu minimální doby užívání služby, je **Poskytovatel** v případech uvedených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách oprávněn vyúčtovat a **Účastník je povinen uhradit částku stanovenou dle čl. 16.2.3.**

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

16.2.1. do sedmi (7) dnů od oznámení změn **Všeobecných obchodních podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **Ceníku** 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.

16.2.2. s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **Poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních povinností **Poskytovatelem** v následujících případech:

a) **Poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **Účastníka**, nezřídil požadovanou službu do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, **Ceníku** služeb, 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** služeb nebo v příslušné Specifikaci služby;

c) **Poskytovatel** opakovaně způsobil škodu na hmotném majetku **Účastníka**;

16.2.3. u smlouvy nebo Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou nebo určitou, také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **Poskytovateli**. Podá-li **Účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle čl. 16.1 nebo před uplynutím sjednané platnosti na dobu určitou, má **Poskytovatel** právo vyúčtovat **Účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby nebo sjednané platnosti na dobu určitou, částku určenou následujícím způsobem:

a) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz (minimální měsíční platba) u veřejně dostupné telefonní služby;

b) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen (minimální měsíční platba) u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

c) náklady související s telekomunikačním zařízením, které bylo poskytnuto **Účastníkovi** za zvláště výhodných podmínek.

Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz (minimální měsíční platba) účtována ve výši 0,- Kč nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše částky dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz (minimální měsíční platba) stanovená **Ceníkem** služeb, platným ke dni ukončení smlouvy/Specifikace služby.

16.3. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost **Účastníka** uhradit **Poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou újmu.

16.4. **Poskytovatel** může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **Účastníkovi**:

16.4.1. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **Účastníka**;

16.4.2. v případě existence důvodného podezření, že **Účastník** zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

a) **Účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje;

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 (*mail bombing*), svévolných 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 dojde ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví);

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 (mobilní služby). V případech výpovědi **Poskytovatele** dle čl. 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **Poskytovatel** právo účtovat **Účastníkovi** a **Účastník** je povinen uhradit **Poskytovateli** částku stanovenou podle čl. 16.2.3.

16.5. **Poskytovatel** může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo na dobu určitou či jednotlivou službu (Specifikaci služby) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **Účastníkovi**.

16.6. **Poskytovatel** může ukončit smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **Účastníkovi** v případě:

16.6.1. že při průzkumu proveditelnosti zřízení 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 čl. 4.1.6, kdy **Poskytovatel** není povinen zřídit nebo provést změnu služby požadovanou **Účastníkem**; V případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle čl. 16.6.2 má **Poskytovatel** právo účtovat **Účastníkovi** a **Účastník** je povinen uhradit částku stanovenou v čl. 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, zda-li 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 **Účastníkovi** nenáleží v případě, kdy si **Účastník** výslovně sjednal návštěvu Autorizovaného partnera nebo **Poskytovatele** za účelem uzavření smlouvy nebo jednotlivé služby; b)

smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **Účastník** oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do okamžiku zřízení příslušné (první) služby. Oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle tohoto bodu, písm. a) je **Účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **Poskytovatele**; oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle tohoto bodu, písm. b), je **Účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na kontaktním centru **Poskytovatele**.

- 16.8.** V případě zajištění přenesení telefonního čísla **Účastníka** od **Poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora, v případě zavedení služby WLR u jiného operátora nebo v případě, že **Účastník** zruší službu předvolby operátora a/nebo službu WLR ve prospěch **Poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **Poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného **Poskytovatele**, která je nezbytná pro poskytování služby **Poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného **Poskytovatele** příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany **Účastníka**), budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být **Účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavené předvolbě operátora nebo službě WLR nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **Poskytovateli** doručeno od přejímajícího **Poskytovatele** veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového **Poskytovatele** nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo služby WLR podle záznamů **Poskytovatele** nebo dnem, kdy **Poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat služby dle sjednaných parametrů ve smlouvě, resp. Specifikaci služby, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **Poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného **Poskytovatele**, která je nezbytná pro poskytování služby **Poskytovatelem**. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany **Účastníka** dle čl. 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **Účastníkovi** částku stanovenou podle čl. 16.2.3. 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 nebo uzavřené na dobu neurčitou před vypršením sjednané minimální doby užívání služby, je **Poskytovatel** oprávněn účtovat **Účastníkovi** a **Účastník** je povinen uhradit částku stanovenou podle čl. 16.2.3.
- 16.9.** Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran. Také v případě smlouvy nebo ukončení služby na základě vzájemné dohody smluvních stran je **Poskytovatel** oprávněn účtovat **Účastníkovi** a **Účastník** je povinen uhradit částku stanovenou podle čl. 16.2.3, pokud k takovému ukončení dojde před uplynutím dobu určitou nebo stanovené minimální doby užívání služby.
- 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 svéprávným, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, byl podán insolvenční návrh, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl prohlášen úpadek insolvenčním soudem, 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 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenčního zákona), v platném znění, 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 uhradit **Poskytovateli** částku určenou v souladu s čl. 16.2.3. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby před zřízením nebo provedením změny služby z důvodů uvedených v čl. 16.8 nebo výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby **Poskytovatelem** dle čl. 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. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU A NÁHRADA ÚJMY

- 17.1.** **Poskytovatel** odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně **Účastníkovi** zaviněním **Poskytovatele**, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů, kdy byla vyloučena odpovědnost podle zákona, kterou vyloučit nelze, a případů uvedených v čl. 17.3, kdy **Poskytovatel** není povinen hradit **Účastníkovi** (uživateli) vzniklou újmu.
- 17.2.** Příslušnou částku dle předchozího čl. 17.1 použije **Poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **Účastníkem**. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne **Poskytovatel Účastníkovi** bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši odškodnění za újmu). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 17.3.** V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí 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 uhradit **Účastníkům**, resp. uživatelům služby, náhradu újmy v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby, nevznikne-li taková újma v důsledku úmyslného jednání **Poskytovatele** nebo jeho hrubé nedbalosti.
- 17.4.** **Účastník** odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou **Poskytovateli** zaviněním **Účastníka**, nebo za předvídatelnou újmu způsobenou **Poskytovateli** třetí osobou, které **Účastník** umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či hrubou nedbalostí **Účastníka**, je **Účastník** povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.
- 17.5.** **Účastník** odpovídá za újmu, která vznikne **Poskytovateli**, pokud přes předchozí upozornění **Poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **Poskytovatelem** označena za zneužívání služby.
- 17.6.** **Účastník** je odpovědný **Poskytovateli** v plném rozsahu i za újmu 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.
- 17.7.** Jakmile **Účastník** uzná nebo **Poskytovatel** prokáže újmu dle čl. 17.4, 17.5 nebo 17.6, zaplatí **Účastník** náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů.
- 17.8.** Pro účely Občanského zákoníku zahrnuje definice termínu „újma“ použitého v tomto článku i jinde v tomto dokumentu škodu i nemajetkovou újmu.

18. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1.** Smluvní vztahy mezi **Účastníkem** a **Poskytovatelem** se řídí právním řádem České republiky, zejména Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 18.2.** Smluvní strany berou na sebe riziko změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 18.3.** Smluvní strany výslovně uvádějí, že (i) plnění, která si poskytují na základě této smlouvy, nejsou v hrubém neproměru ve smyslu § 1793 odst. 1 Občanského zákoníku, a že (ii) ustanovení této smlouvy neslouží zájmu jakékoliv třetí strany ve smyslu § 2913 odst. 1 Občanského zákoníku.
- 18.4.** Pokud tato smlouva stanoví povinnost smluvní strany „zajistit“ nebo „obstarat“ určitý výsledek, zavazuje se smluvní strana, že ona sama nebo třetí strana splní to, co bylo dohodnuto, a pokud ne, musí uhradit újmu, která vznikla druhé smluvní straně v důsledku tohoto porušení smluvní povinnosti ve smyslu druhé věty § 1769 Občanského zákoníku.
- 18.5.** Případné spory mezi smluvními stranami vyplývající ze smlouvy, které nebudou vyřešeny smírnou cestou a jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích, budou rozhodovány 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, senátem tvořeným třemi rozhodci. Místem rozhodčího 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.
- 18.6.** V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 18.6.1.** číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
 - 18.6.2.** Specifikace služby;
 - 18.6.3.** smlouva;
 - 18.6.4.** zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby;
 - 18.6.5.** **Ceník** služeb;
 - 18.6.6.** Obchodní podmínky a podmínky platební služby;
 - 18.6.7.** popis služby (popis služby SLA);
 - 18.6.8.** Provozní podmínky;
 - 18.6.9.** Reklamační řád;
 - 18.6.10.** Všeobecné obchodní podmínky.
- 18.7.** 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 bez zbytečného prodlení neplatné ustanovení platným.

- 18.8.** Podpisem smlouvy **Účastník** potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v čl. 18.6 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro **Poskytovatele a Účastníka** (uživatele) závazné.
- 18.9.** **Všeobecné obchodní podmínky** a **Provozní podmínky** Poskytovatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech **Poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.compatel.com.
- 18.10.** Platná znění dokumentů uvedených v čl. 18.6 v českém jazyce mají přednost před ostatními jazykovými variantami uvedených dokumentů, jestliže se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.
- 18.11.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky (obecná část i zvláštní ustanovení) nabývají platnosti a účinnosti dnem 30. května 2014.