

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY NEVEŘEJNÝCH SLUŽEB  
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ  
POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ GiTy IT, a.s.  
(dále též „Všeobecné podmínky“)**

**1. Úvodní ustanovení**

- 1.1 Tento dokument zakotvuje všeobecné podmínky pro poskytování neveřejných služeb elektronických komunikací uzavíraných společností GiTy IT, a.s. právnickým a fyzickým osobám na základě smluv s nimi uzavřených.
- 1.2 Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných společností GiTy IT, a.s. a obsahuje všeobecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
- 1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a v souladu s ostatními právními předpisy platnými v České republice.

**2. Vymezení základních pojmů**

- 2.1 **Pevná síť elektronických komunikací G-NET** (dále jen „síť G-NET“) - soubor technických a organizačních prostředků, které umožňují obousměrný elektronický přenos textových, grafických a audiovizuálních informací.
- 2.2 **Služba elektronických komunikací** (dále jen „služba“) - služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.3 **Poskytovatel služeb** (dále jen „poskytovatel“) - smluvní strana poskytující služby.
- 2.4 **Objednatel** - právnická či fyzická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem poskytovány služby ve smlouvě specifikované.
- 2.5 **Zástupce objednatele pro jednání ve věcech smlouvy** - osoba na straně objednatele, která je oprávněna zastupovat objednatele v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy, a která je při zprovoznění a poskytování služeb určena k součinnosti s poskytovatelem.
- 2.6 **Specifikace služeb** - dokument, ve kterém jsou specifikovány služby poskytované objednateli na základě konkrétní smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací; bývá zpravidla přílohou smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.7 **Zakoupené zařízení** - zařízení ve vlastnictví objednatele, které si objednatel zakoupil od poskytovatele služeb a s jehož pomocí poskytovatel poskytuje objednateli sjednané služby.
- 2.8 **Propůjčené zařízení** - zařízení ve vlastnictví poskytovatele, které poskytovatel služeb dočasně umístil v prostorách objednatele a s jehož pomocí poskytuje objednateli sjednané služby za úplatu.
- 2.9 **Subdodavatel** - třetí strana, která pro účely plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací vykonává některé práce a výkony na základě smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem.
- 2.10 **Reklamacce** - uplatnění práv objednatele, vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vadně poskytnutou službu, nebo práv objednatele z chybného vyúčtování ceny.
- 2.11 **Vadně poskytnutá služba** - je služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi objednatel a poskytovatelem.
- 2.12 **Závada** - je stav, který neumožňuje využívání služby obvyklým způsobem zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality služby. Za závadu není považován stav, kdy při nefunkčnosti hlavního spojení poskytovatel zajistí záložní spojení, a to i s nižší přenosovou rychlostí.
- 2.13 **Servis** - je služba objednateli zajišťující funkčnost zakoupeného nebo propůjčeného zařízení a řádné poskytování služeb poskytovatelem.
- 2.14 **Záruční doba** - období uvedené ve smlouvě s objednatel, po které je poskytovatel povinen provádět bezplatné opravy či odstraňování vad zakoupeného zařízení v případě, že k vadě či poruše nedošlo nesprávným užíváním nebo neodborným zásahem objednatele nebo třetích osob do zakoupeného zařízení, jeho mechanickým poškozením, běžným opotřebením,

nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů a návodů k použití, případně z důvodů vyšší moci.

**3. Smluvní strany**

- 3.1 Smluvní vztah s poskytovatelem uzavírají právnické nebo fyzické osoby písemnou smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).
- 3.2 Objednatel při uzavírání smlouvy stanoví svého zástupce pro jednání ve věcech smlouvy, který ho zastupuje vůči poskytovateli v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy.

**4. Předmět a rozsah služeb**

- 4.1 Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby elektronických komunikací blíže specifikované ve smlouvě.
- 4.2 Služby jsou objednateli poskytovány na základě uzavřené smlouvy a za podmínek uvedených ve smlouvě a jejích přílohách.
- 4.3 Cena sjednaných služeb je stanovena ve smlouvě. Tato cena je založena dohodou smluvních stran.

**5. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli služby v souladu s Všeobecnými podmínkami a v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
- 5.2 Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz sítě G-NET, příp. jiné své sítě, kterou používá k poskytování služeb elektronických komunikací tak, aby byla naplňována práva všech objednatelů, která vyplývají z uzavřených smluv.
- 5.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat závady, které při poskytování služeb vzniknou. Pro odstranění závad je oprávněn využít i plnění subdodavatelů.
- 5.4 Poskytovatel je při odstraňování závady oprávněn ke vstupu do prostor objednatele za přítomnosti technicky způsobilé osoby objednatele.
- 5.5 Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy závad propůjčených nebo zakoupených zařízení v termínech uvedených ve specifikaci příslušné služby.
- 5.6 Poskytovatel neodpovídá za přímé, nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty objednatele, jež jsou důsledkem poskytování služeb. Poskytovatel dále neodpovídá za výpadky (přerušení) v poskytování služeb z důvodu vyšší moci a výpadky způsobené nesprávnou či neodbornou činností objednatele.
- 5.7 Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a objednatel jej nemá právo vyžadovat, pokud tak není sjednáno ve smlouvě.
- 5.8 Případné dočasné omezení, přerušení nebo jiné výjimky v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem objednateli písemně nebo jinou vhodnou formou.
- 5.9 Poskytovatel odpovídá za provoz zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní definované ve specifikaci služby.
- 5.10 Poskytovatel odpovídá za to, že jím používané zařízení má platné technické a bezpečnostní atesty a potřebnou homologaci.
- 5.11 Poskytovatel je povinen objednateli pravidelně a přesně účtovat cenu za poskytované služby.
- 5.12 Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamacce objednatele na vyúčtování poskytovaných služeb a reklamacce na poskytované služby.
- 5.13 Poskytovatel je povinen vytvořit systém ochrany objednatelových dat před jejich zneužitím tak, že údaje, o kterých se dozvěděl při poskytování služby nebo které mu objednatel sdělil, nebudou bez souhlasu objednatele poskytovatelem sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jeho neprospěch. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen jej informovat o stupni garantované ochrany objednatelových dat a o způsobu ověření této ochrany.
- 5.14 Poskytovatel neodpovídá při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv.

**6. Práva a povinnosti objednatele**

- 6.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení smlouvy, včetně těchto Všeobecných podmínek, a řádně a včas platit poskytovateli cenu za poskytnuté služby.
- 6.2 Objednatel odpovídá za to, že koncová zařízení napojená na zařízení poskytovatele mají platné technické a bezpečnostní atesty a požadovaná schválení podle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., případně jeho prováděcích předpisů a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými právními předpisy. Pokud objednatel tyto podmínky nesplní a provoz takového zařízení bude zakázán, nese objednatel veškeré důsledky z toho vyplývající.
- 6.3 Objednatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebude s propůjčenými či zakoupenými zařízeními nijak manipulovat, že nebudou měněny jejich nastavené parametry a že zařízení

- nebudou nijak přemístována. Škodu způsobenou objednatelem nebo třetí osobou nahradí objednatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 6.4 Objednatel nesmí umožnit třetím osobám jakkoli využívat zařízení propůjčená poskytovatelem nebo služby poskytované poskytovatelem, pokud k tomu nedal poskytovatel předchozí písemný souhlas.
- 6.5 Objednatel je povinen zajistit taková opatření, která znemožní neoprávněným osobám zneužít propůjčená zařízení nebo poskytovatelem poskytované služby. Za důsledky případného zneužití odpovídá objednatel.
- 6.6 Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy podle pokynů poskytovatele. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení, které je v majetku objednatele, je objednatel povinen ji na své náklady zajistit.
- 6.7 Objednatel je povinen neprodleně hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, jakož i jiné důležité změny, které by mohly ohrozit plnění uzavřené smlouvy z jeho strany. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o takové změně, která nebyla ohlášena, pak je poskytovatel oprávněn, bez újmy na jakýchkoliv jiných svých právech, vypovědět smlouvu se zkrácenou výpovědní dobou (15 dní). Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy, zjistí-li dodatečně, že mu objednatel sdělil nepravdivé informace při uzavírání smlouvy.
- 6.8 Objednatel se zavazuje nepoužívat služby k přenosu informací, které by mohly ohrozit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly jinak v rozporu s právními předpisy.
- 7. Doba trvání smlouvy**
- 7.1 Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, jejíž délka je smluvními stranami konkretizována přímo ve smlouvě, nebo na dobu neurčitou. V případě, že ve smlouvě nebude dohodnuta doba, na kterou se uzavírá, platí, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může zaniknout:
- 7.2.1 písemnou dohodou smluvních stran; nebo
- 7.2.2 písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s dvouměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout rovněž:
- 7.3.1 odstoupením od smlouvy ze strany objednatele, poruší-li poskytovatel opakovaně podstatným způsobem své závazky vůči objednateli vyplývající ze smlouvy; nebo
- 7.3.2 odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li objednatel opakovaně své závazky uvedené ve Smlouvě a pokud byl již v minulosti poskytovatelem na porušování závazků písemně upozorněn, nebo dojde-li k podstatnému porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy považuje poskytovatel zejména:
- 7.3.2.1 nezaplacení sjednané ceny nebo jiné platby ani po 15-ti dnech od termínu splatnosti, pokud opožděná úhrada byla poskytovatelem urgována;
- 7.3.2.2 neoprávněný zásah do zařízení.
- 7.4 Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. V pochybnostech při doručování výpovědi, odstoupení od smlouvy, případně jiných písemností se má za to, že tyto písemnosti byly doručeny třetí den po odeslání doporučené zásilky, ve kterých jsou obsaženy, na adresu smluvní strany uvedenou ve smlouvě nebo jinou adresu oznámenou během trvání smlouvy příslušnou smluvní stranou jako adresa pro doručování písemností.
- 7.5 Neuhradí-li objednatel účtovanou částku ceny za poskytované služby po dobu delší než 15 dní po řádném termínu její splatnosti, vyhrazuje si poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, dočasně, do doby zaplacení dlužné částky, pozastavit poskytování služeb, aniž by se tím dostal do prodlení s plněním svých povinností podle smlouvy. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude objednatel účtována cena poskytovaných služeb v plné výši (včetně DPH) a objednatel bude povinen ji uhradit. Takto účtovaná cena poskytovaných služeb se v tomto případě považuje za smluvní pokutu uplatněnou poskytovatelem vůči objednateli za porušení jeho povinností vyplývajících ze smlouvy.
- 7.6 V případě, že si objednatel bude přát ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou dříve, než je stanoveno ve smlouvě, z jiných důvodů, než stanoví článek 7.3.1 těchto podmínek, může tak objednatel učinit písemnou výpovědí i bez udání důvodu, pokud současně s podáním výpovědi uhradí na v záhlaví smlouvy uvedený účet nebo jiný později sdělený účet poskytovatele veškeré částky, které dosud dluží poskytovateli, a dále částku odpovídající 90 % souhrnu měsíčních cen za poskytované služby, včetně DPH dle platných právních předpisů, od doby ukončení smlouvy do konce původně sjednané doby platnosti smlouvy podle příslušných ustanovení smlouvy a případné náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo objednateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výpověď je účinná ode dne připsání všech výše uvedených částek na účet poskytovatele. Platnost smlouvy skončí uplynutím jednoměsíční výpovědní lhůty, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po účinnosti výpovědi.
- 7.7 Při zániku smlouvy je objednatel povinen vrátit poskytovateli vše, co je majetkem poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 dnů po zániku smlouvy.
- 8. Ceny a platební podmínky**
- 8.1 Objednatel se zavazuje na základě faktur (daňových dokladů) vystavených poskytovatelem hradit ceny prací a služeb poskytovaných poskytovatelem.
- 8.2 Ceny musí být zaplacený, tj. připsány na účet poskytovatele nejpozději v den splatnosti uvedený v daňovém dokladu, obvyklá splatnost je 14 dní od vystavení daňového dokladu.
- 8.3 Ceny prací, služeb a dodávek jsou smluvní. Konkrétní výše cen je uvedena ve smlouvě. Výsledná cena se stanoví součtem cen za poskytované služby nebo dodávky na základě smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny výše a struktury cen za poskytované služby, přičemž je povinen oznámit tyto změny objednateli nejpozději 1 měsíc před dnem platnosti nových cen. Objednatel má z důvodu zvýšení ceny služeb právo smlouvu ukončit písemnou výpovědí s účinností ke dni zvýšení cen. Musí tak však učinit nejpozději 15 dní před dnem platnosti nových cen.
- 8.5 Poskytovatel může podmínit poskytování služeb složením zálohy na budoucí platby.
- 8.6 Ceny za služby jsou účtovány následujícím způsobem:
- 8.6.1. u pravidelně se opakujících úhrad je zúčtovacím obdobím jeden měsíc;
- 8.6.2. jednorázové ceny budou vyúčtovány do 14 dnů od po provedení a předání prací či služeb;
- 8.6.3. pravidelné měsíční ceny budou účtovány zpětně po skončení měsíce, za který úhrada ceny přísluší, přičemž DUZP je poslední den v kalendářním měsíci; za celé měsíce se ceny účtují v poměrné výši (za každý den), pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů;
- 8.6.4. ceny za měřený provoz jsou účtovány zpětně; součástí vyúčtování je i výkaz o provozu, který obsahuje název objednatele, délku účtovaného období a množství přenesených jednotek provozu.
- 8.7 Zakoupená zařízení přecházejí do vlastnictví objednatele dnem uhrazení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na zařízení dodaném poskytovatelem přechází na objednatele dnem převzetí zařízení.
- 8.8 U zakoupených zařízení má poskytovatel právo v případě neuhrazení ceny zařízení objednatel ani do 15 dní po řádném termínu splatnosti uvedeném v daňovém dokladu, nezaplacené zařízení odebrat až do doby uhrazení ceny v plné výši. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli přístup k zakoupeným zařízením, která dosud nepřešla do vlastnictví objednatele.
- 9. Provoz služeb, závady a servis**
- 9.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, po celý rok.
- 9.2 Výjimku z nepřetržitého poskytování služeb tvoří tzv. servisní okno vyhrazené pro preventivní údržbu, pro které je určeno časové rozmezí 20:00 poslední soboty v měsíci až 6:00 poslední neděle v měsíci. Do servisního okna jsou předem plánovány jednotlivé zásahy na technických prostředcích sítě. V době servisního okna může docházet ke snížení kvality nebo k dočasnému přerušení poskytování služeb.
- 9.3 Poskytovatel může dočasně omezit či přerušit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při měření nebo při odstraňování závad nebo v případech, kdy hrozí závažné snížení bezpečnosti a integrity jeho sítě. Poskytovatel služeb může poskytovatel omezit či přerušit i na příkaz státních orgánů v době přijetí mimořádných opatření nebo jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, bude objednatel informován o dočasném omezení či přerušení dodávky služeb. Doba omezení či přerušení poskytování služeb podle tohoto a předchozího odstavce, s výjimkou doby odstraňování závad, se nezapočítává do doby nedostupnosti služeb pro účely výpočtu dodržení sjednané dostupnosti služeb (SLA).
- 9.4 K zajištění nepřetržitého poskytování služeb je zřízeno Dohledové centrum sítě G-NET poskytovatele (dále jen „Dohledové centrum“), které provádí monitorování, řízení a správu sítě.
- 9.5 Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby provádí objednatel telefonicky na Dohledové centrum na dále uvedená telefonní čísla, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Čas přijetí ohlášení je považován za okamžik vzniku závady ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.
- Telefonní čísla pro ohlášení závady:  
pevné číslo: +420 545 129 360  
nebo  
mobilní číslo: +420 604 223 054.
- Telefonické ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby je objednatel povinen bezodkladně potvrdit faxem nebo emailem:  
fax: +420 545 129 361  
email: operator@gity.cz
- 9.6 Objednatel má právo na informace o průběhu řešení závady, které mu poskytuje Dohledové centrum.
- 9.7 Objednatel je povinen v případě potřeby zajistit na žádost Dohledového centra poskytovatele dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby, pokud je

- to nutné pro identifikaci a odstranění závady. Pokud objednatel nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí s prodlením, poskytovatel je nucen přerušit práce na odstraňování závady a doba přerušení se nezapočítává do celkové doby trvání závady.
- 9.8 Jestliže Dohledové centrum zjistí, že závada je způsobena zařízením objednatel a objednatel přesto trvá na vyslání servisního pracovníka poskytovatele, potom uhradí objednatel poskytovateli prokazatelně vynaložené výdaje za takový zásah, bude-li potvrzeno, že závada byla zapříčiněna zařízením objednatel.
- 9.9 Závada je považována za odstraněnou okamžikem oznámení Dohledového centra objednateli o obnově komunikace a ověřením této skutečnosti objednatel. Zpráva je předána faxem nebo emailem a kopie je uložena na Dohledovém centru. V případě, že mezi oznámením a ověřením vznikne prodleva na straně objednatel, považuje se závada za odstraněnou okamžikem oznámení Dohledového centra.
- 9.10 Standardní doba odstranění závady vzniklé na straně poskytovatele na síti G-NET je do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové závady objednatel.
- 9.11 Přerušeni napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele umístěného v objektu objednatel není považováno za závadu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.
- 9.12 Ohlášení přerušeni nebo vadného poskytnutí služby může objednatel uplatnit také písemně na adrese poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě.
- 10. Vyřizování reklamaci**
- 10.1 Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb v souladu s podmínkami dohodnutými ve smlouvě, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu.
- 10.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, které objednateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
- 10.3 Nelze-li služby dohodnuté ve smlouvě používat pro závady, za které odpovídá poskytovatel, má objednatel právo na poměrnou slevu z ceny, jestliže závada trvala alespoň tři hodiny. Způsob výpočtu a poskytnutí této slevy je uveden v bodě 10.6 těchto podmínek.
- 10.4 Právo uplatnit reklamaci poskytované služby vzniká objednateli v případě vadného poskytnutí služby nebo v případě, že nebyla poskytnuta vůbec. Reklamaci je objednatel povinen uplatnit ihned po zjištění vadného poskytnutí služby nebo přerušeni služby, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne vadného poskytnutí či přerušeni služby, jinak právo zanikne.
- 10.5 Reklamace poskytovaných služeb se obvykle vyřizuje do 24 hodin po uplatnění reklamace. Není-li výše uvedené vyřízení reklamace technicky možné, vyřizuje se v těchto lhůtách:
- 10.5.1. jednoduché případy reklamaci, které vyžadují technické řešení, se vyřizují do 15 kalendářních dnů od jejich uplatnění,
- 10.5.2. složitější případy reklamaci, které vyžadují technické řešení, se vyřizují do 30 kalendářních dnů od jejich uplatnění,
- 10.5.3. nejsložitější případy reklamaci, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními poskytovateli služeb, se vyřizují do 90 kalendářních dnů od jejich uplatnění, pokud se poskytovatel s objednatel nedohodne jinak.
- 10.6 Poměrná sleva se vypočítá za čas v hodinách, kdy nebyla z důvodu závady služba poskytnuta vůbec nebo byl poskytnuta vadně. Pro určení doby trvání závady se považuje čas ohlášení závady objednatel za začátek závady. Za každou hodinu poruchy se vrací objednateli částka rovnající se 1/24 ceny za den poskytování služby. Pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů. Vypočtená poměrná sleva bude poskytovatelem zohledněna v nejbližším vyúčtování ceny služeb, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 10.7 Reklamace na vyúčtování ceny uplatňuje objednatel výhradně písemně na adrese poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
- 10.8 Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti daňových dokladů.
- 10.9 Poskytovatel rozhodne o reklamaci na vyúčtování ceny do 15 dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu objednateli. Finanční částka z poskytovatelem uznané reklamace bude poskytovatelem zohledněna v nejbližším vyúčtování ceny služeb, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 10.10 Spotřebitel je oprávněn obrátit se ve věci mimosoudního řešení sporů ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 023 Praha 025, www.ctu.cz.
- 11. Mlčenlivost**
- 11.1 Poskytovatel i objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými se seznámily v souvislosti s uzavřením a realizací smlouvy, s výjimkou informací obecně známých nebo v obchodních kruzích běžně dostupných a informací, které je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů nebo z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 11.2 Tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy.
- 12. Zpracování osobních údajů**
- 12.1 Pokud je objednatel fyzická osoba („subjekt údajů“), poskytovatel bude při plnění smlouvy zpracovávat její osobní údaje. Subjekty údajů mohou v otázkách zpracování svých osobních údajů kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů působícího u poskytovatele, a to na e-mailové adrese: [dpo@gity.eu](mailto:dpo@gity.eu).
- 12.2 Poskytovatel bude zpracovávat identifikační a kontaktní údaje subjektu údajů a dále údaje shromážděné poskytovatelem při uzavření a plnění smlouvy.
- 12.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje subjektu údajů pro účely:
- 12.3.1 plnění smlouvy na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“);
- 12.3.2 dodržení právní povinnosti poskytovatele stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost poskytovatele uchovávat účetní a daňové doklady)
- 12.3.3 určení, výkon nebo obhajobu právních nároků poskytovatele na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; a
- 12.3.4 zaslání obchodních sdělení na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu poskytovatele spočívajícího v přímém marketingu.
- 12.4 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- 12.4.1 k účelu podle čl. 12.3.1 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy uzavřené se subjektem údajů. Tím není dotčena možnost poskytovatele tyto osobní údaje následně dále zpracovávat (v nezbytném rozsahu) k účelu podle článku 12.3.2, 12.3.3 a/nebo 12.3.4 těchto podmínek;
- 12.4.2 k účelu podle čl. 12.3.2 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti poskytovatele;
- 12.4.3 k účelu podle čl. 12.3.3 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků ze smlouvy. V případě zahájení a trvání soudního, správního nebo jiného řízení, ve kterém jsou řešeny práva či povinnosti poskytovatele ve vztahu k příslušnému subjektu údajů, neskončí doba zpracování osobních údajů k účelu podle čl. 12.3.3 těchto podmínek před skončením takového řízení;
- 12.4.4 k účelu zaslání obchodních sdělení podle čl. 12.3.4 těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do doby, než subjekt údajů vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 12.5 Nejpozději do konce kalendářního čtvrtletí následujícího po uplynutí doby zpracování podle čl. 12.3 těchto podmínek budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány (skartaci nebo jiným způsobem, který zajistí, že se s osobními údaji nebudou moci seznámit neoprávněné osoby) či anonymizovány.
- 12.6 Poskytovatel je oprávněn předat osobní údaje příjemcům, se kterými uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů a kteří budou pro poskytovatele zpracovávat osobní údaje jako jeho zpracovatelé.
- 12.7 V souvislosti se zpracováním svých osobních údajů mají subjekty údajů řadu práv, včetně práva požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18 GDPR), a vznést námitku proti zpracování (za podmínek čl. 21 GDPR), jakož i práva na přenositelnost údajů (za podmínek čl. 20 GDPR).
- 12.8 Pokud se subjekt údajů domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na poskytovatele s žádostí o zjednaní nápravy. Jestliže bude žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, poskytovatel neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost subjektu údajů podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 12.9 Poskytnutí osobních údajů ze strany subjektu údajů je smluvním požadavkem. Subjekt údajů nemá zákonem uloženou povinnost osobní údaje poskytnout, ale poskytovatel tyto údaje potřebuje k uzavření a plnění smlouvy.
- 12.10 Uzavřením smlouvy subjekt údajů potvrzuje, že se seznámil s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku podmínek a že poskytovatel vůči němu splnil informační povinnost podle GDPR.
- 13. Závěrečná ustanovení**
- 13.1 Tento dokument tvoří nedílnou součást smlouvy. Podmínky v něm uvedené mohou být ve smlouvě doplněny nebo měněny.
- 13.2 Vznikne-li rozpor mezi ustanoveními smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel je oprávněn měnit tyto Všeobecné podmínky, a to jakékoliv jejich ustanovení v libovolném rozsahu. Poskytovatel je povinen seznámit objednatel s každou změnou Všeobecných podmínek nejpozději jeden měsíc před nabytím její účinnosti. Za seznámení objednatel se změnami

Všeobecných podmínek je považováno i zveřejnění nového znění Všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele [www.gity.cz](http://www.gity.cz). Pokud se bude jednat o podstatnou změnu vedoucí ke zhoršení postavení objednatele, je poskytovatel povinen informovat objednatele rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny Všeobecných podmínek, a to bez sankce, jestliže změněné podmínky nebude objednatel akceptovat. Takovou informaci je poskytovatel povinen poskytnout objednateli způsobem, který si objednatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Oznámení o ukončení smlouvy z důvodu podstatné změny Všeobecných podmínek vedoucí ke zhoršení postavení objednatele je objednatel povinen doručit poskytovateli nejpozději 15 dní před dnem účinnosti takové změny. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Všeobecných podmínek na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTU.

- 13.4 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 25.5.2018.

**Příloha č. 1**
**k Všeobecným podmínkám neveřejných služeb  
elektronických komunikací poskytovaných  
společností GiTy IT, a.s.**
**Specifikace kategorií služeb**
**1. SLUŽBY MPLS G-NET**

Služby MPLS G-NET jsou datovými službami, které dovolují propojovat geograficky vzdálené lokality, především sítě LAN. Datové služby založené na MPLS umožňují v rozlehle síti garantovat přenosové parametry pro jednotlivé typy provozu, jako je jsou data, VoIP nebo video, a zaručit tak kvalitu služby (QoS). Základním parametrem je propustnost přípojky MAR – Maximum Access Rate.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

**Základní technické parametry:**

Podporované přístupové rychlosti:	64 kbit/s – 10 Gbit/s
Podporované rozhraní:	V.35, X.21, Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet
Podporované protokoly:	TCP/IP

**2. SATELITNÍ SLUŽBY GiTySAT**

Satelitní služby GiTySAT jsou službami pro rychlý a spolehlivý satelitní přenos dat mezi definovaným počtem geograficky rozprostřených pracovišť objednatelů. Služby jsou založeny na využití technologie VSAT. a jsou napojeny přímou konektivitou na síť MPLS G-NET, což umožňuje vzájemně propojit místa s pevným přístupem do datové sítě s místy připojenými přes VSAT spoj a umožňuje volit různé přístupové metody a optimalizovat tak komunikaci zákazníků. Satelitní terminál je tvořen venkovní částí sestávající z parabolické antény s vysokofrekvenční jednotkou (ODU) a vnitřní částí – satelitního routeru, nebo modemu (ODU).

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

Služby jsou poskytovány s, nebo bez agregace příchozího i odchozího komunikačního kanálu. Případný stupeň agregace je uveden ve specifikaci služby poměrným vyjádřením dvojice čísel 1:n (kde „n“ představuje maximální počet účastníků včetně objednatele sdílejících uvedený parametr služby).

V případě kapacitního naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může dojít ke snížení kvality poskytované služby a to zejména ke snížení komunikační rychlosti anebo nárůstu odezv datových paketů. K efektivní kontrole naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může být použit mechanismus měření objemu přenesených dat v rámci konkrétní přípojky objednatele. U objednatelů se stanoveným maximálním limitem přenesených dat za předem definované období, mohou být přenesená data nad tento limit zpoplatněna.

**Základní technické parametry:**

Frekvence:	C-band, Ka-Band, Ku-band
Modulace:	BPSK, QPSK, 8QPSK
Rychlosti:	násobky 64 kbps
Rozhraní:	RS-232, RS-422, V.35, G.703, Ethernet 10/100 Base-T
Podporované protokoly:	TCP/IP
Anténa:	od 0.74 m, typicky 1.2 m
Délka kabelu mezi ODU a IDU:	max. 130 m

**3. SLUŽBY ISP G-NET A PŘÍSTUPU K INTERNETU**

Služba ISP G-NET nabízí přístup k síti Internet prostřednictvím datové sítě G-NET s vlastním autonomním systémem. V oblasti služeb Internetu jsou dále poskytovány další přidané služby jako je zřizování a provoz e-mailových schránek, provoz DNS serverů, zřizování, pronájem a administrace WWW, FTP serverů, dodávka a instalaci firewallu a hostování zákaznických www stránek.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

**4. HLASOVÉ SLUŽBY G-NET**

Hlasové služby sítě G-NET jsou založeny na technologiích přenosu hlasových volání prostřednictvím datových sítí (Voice-over-IP, IP telefonie). Služby jsou k dispozici ve variantě GiTyPhone, která slouží primárně k připojování koncových telefonních zařízení, nebo ve variantě GiTyCall, která je určena pro připojení pobočkových ústředěn objednatele.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu k číslům, službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

**5. DSL SLUŽBY G-NET**

DSL služby G-NET jsou symetrické a asymetrické datové služby přístupu do privátní sítě MPLS G-NET. Služby jsou provozovány na bázi technologie ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) a VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line).

Služby jsou poskytovány s agregací příchozího i odchozího komunikačního kanálu. Stupeň agregace je uveden ve specifikaci služby poměrným vyjádřením dvojice čísel 1:n (kde „n“ představuje maximální počet účastníků včetně objednatele sdílejících uvedený parametr služby).

V případě kapacitního naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může dojít ke snížení kvality poskytované služby a to zejména ke snížení komunikační rychlosti anebo nárůstu odezv datových paketů. K efektivní kontrole naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může být použit mechanismus měření objemu přenesených dat v rámci konkrétní přípojky objednatele. U objednatelů se stanoveným maximálním limitem přenesených dat za předem definované období, mohou být přenesená data nad tento limit zpoplatněna.

U služby typu DSL je maximální reálné dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem) a dále pak na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu objednatele.

Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší vyšší, nebo shodný dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím objednatele. Bez vědomí, nebo žádosti objednatele poskytovatel neprovádí filtraci vybraného provozu objednatele.

**Základní technické parametry:**

Rychlosti směrem k objednateli:	512, 1 024, 2 048, 6 114, 8 912, 16 384, 20 480, 40 960, 81 920, 256 000 kbps
Rychlosti směrem od objednatele:	256, 512, 768, 1 024, 2 048, 10 240, 25 600 kbps
Rozhraní:	Ethernet 10/100/1000 Base-T
Podporované protokoly:	TCP/IP