

Rámcová smlouva

„Poskytnutí pevných telekomunikačních služeb pro Olomoucký kraj a jeho příspěvkové organizace 2019-2021“

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů
mezi smluvními stranami:

1. smluvní strana

Název: **Olomoucký kraj**
Sídlo: Jeremenkova 1191/40a, Hodolany, Olomouc PSČ 779 00
IČO: 60609460
DIČ: CZ60609460
Zastoupený: Ladislavem Oklešťkem, hejtmanem Olomouckého kraje
Bankovní spojení: [redacted] a.s., č. ú. [redacted]

(dále též „Centrální zadavatel“)

a všechny další subjekty specifikované v Příloze č. 1 této Rámcové smlouvy, které Centrální zadavatel zároveň zastupuje na základě smlouvy o centralizovaném zadávání uzavřené na základě schválení usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/14/32/2017 ze dne 18. 04. 2017.

a

2. smluvní strana

Obchodní firma/jméno: **ha-vel internet s.r.o.**
Sídlo: Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava Muglinov
IČO: 25354973
DIČ: CZ25354973
Zastoupen(a/o): Ing. Pavlem Halfarem, jednatelem
Bankovní spojení: [redacted] a.s., č. ú. [redacted]
Spisová značka: C 9719 vedená u Krajského soudu v Ostravě
Kontaktní osoba: [redacted]
E-mail: [redacted]
Telefon: [redacted]

(dále jen „Poskytovatel“)

oba společně dále také „smluvní strany“

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely této Rámcové smlouvy budou dále uvedeným výrazům či slovním spojením přikládány uvedené významy:

„**Smlouva**“ nebo „**Rámcová smlouva**“ – tato Rámcová smlouva, včetně jejich příloh;

„**Objednatelé**“ – společné označení pro všechny osoby tvořící 1. smluvní stranu, tj. Centrální zadavatel a všechny osoby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy;

„**Objednatel**“ – každý z Objednatelů jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní Objednatele;

„**Účastníci**“ – společné označení pro Poskytovatele a všechny Objednatele;

„**zadávací řízení**“ – zadávací řízení s názvem „Poskytnutí pevných telekomunikačních služeb pro Olomoucký kraj a jeho příspěvkové organizace 2019-2021“, jehož Oznámení o zahájení zadávacího řízení bylo dne 23. 4. 2019 uveřejněno ve Věstníku veřejných zakázek pod Evidenčním číslem zakázky Z2019-012756 a zadávací dokumentace byla na profilu zadavatele zveřejněna pod evidenčním číslem zakázky ID VZ0068156 (Systémové číslo P19V00155381);

„**nabídka Poskytovatele**“ – nabídka Poskytovatele ze dne 27. 5. 2019 podaná Poskytovatelem v zadávacím řízení;

„**Telekomunikační služby**“ – plnění Poskytovatele uvedená v Příloze č. 2 Smlouvy

„**dosavadní rámcová smlouva**“ – rámcová smlouva týkající se poskytování telekomunikačních služeb v rámci mobilních sítí uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem;

„**účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci pevných sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro konkrétní telefonní čísla Objednatele nebo pro konkrétní služby využívané Objednatelem, platná a účinná v den nabytí účinnosti Smlouvy; tvarem jednotného čísla „účastnická smlouva“ se rozumí každá účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní účastnické smlouvy;

„**účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele;

„**nová účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci pevných sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro konkrétní telefonní čísla Objednatele nebo pro konkrétní služby využívané Objednatelem, přičemž nová účastnická smlouva se bude vždy řídit Smlouvou; tvarem jednotného čísla „nová účastnická smlouva“ se zároveň rozumí každá nová účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní nové účastnické smlouvy;

„**nové účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny nové účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele;

„**ceník**“ – Příloha č. 3 Smlouvy, jež stanoví jednotkové ceny;

„**faktura**“ – daňový nebo účetní doklad vystavený Poskytovatelem;

„**občanský zákoník**“ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

„**zákon o zadávání veřejných zakázek**“ – zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů;

„**zákon o elektronických komunikacích**“ – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů;

„**zákon o registru smluv**“ – zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů;

„**zákon o DPH**“ – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

„**zákon o účetnictví**“ – zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení prováděného Centrálním zadavatelem ve smyslu zákona o zadávání veřejných zakázek. Jednotlivá ustanovení Smlouvy, účastnických smluv a nových účastnických smluv tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami zadávacího řízení a nabídkou Poskytovatele.
- 2.2. Každý z Objednatelů je oprávněn po uzavření Smlouvy jednat svým jménem na svůj účet bez souhlasu ostatních Objednatelů, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy. Právní jednání učiněné Objednatelem na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez souhlasu ostatních Objednatelů, vyvolávají právní účinky pouze ve vztahu k Objednateli, jenž tato jednání učinil.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je úprava podmínek týkajících se poskytování Telekomunikačních služeb Poskytovatelem Objednateli a dále úprava práv a povinností Účastníků zejm. v souvislosti s uzavíráním, plněním a změnami účastnických smluv, a změnami a plněním nových účastnických smluv. Účelem Smlouvy je zabezpečení poskytování Telekomunikačních služeb Objednatelům.
- 3.2. Telekomunikační služby, jež mají jednorázový charakter, budou poskytovány Poskytovatelem Objednateli na základě samostatných žádostí Objednatele (dále také „Objednávka“).
- 3.3. Žádosti dle této Smlouvy mohou být činěny e-mailem, listinnou formou či jiným prokazatelným způsobem (např. datová schránka), na kontaktní údaje uvedené Poskytovatelem v jednotlivých účastnických smlouvách, resp. nových účastnických smlouvách. Případnou změnu kontaktních údajů je Poskytovatel povinen

bez zbytečného odkladu oznámit Centrálnímu zadavateli, který je ihned předá Objednatelům.

- 3.4. Objednatel se zavazuje hradit ceny za Telekomunikační služby poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv a Smlouvy, a to za podmínek upravených dále ve Smlouvě.
- 3.5. Podmínky poskytování Telekomunikačních služeb vymezuje Příloha č. 2 této Smlouvy.
- 3.6. Část Telekomunikačních služeb, na kterou dopadá zákon o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli v kvalitě vyžadované zákonem o elektronických komunikacích, nestanoví-li Smlouva, účastnická smlouva nebo nová účastnická smlouva vyšší požadavky.
- 3.7. Poskytovatel zašle Centrálnímu zadavateli přehled plnění zakázky za každé kalendářní čtvrtletí. Data budou zaslána elektronicky v otevřeném, strojově čitelném formátu (např. xlsx), a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po ukončení kalendářního čtvrtletí roku na adresu centralninakup@olkraj.cz. Zasláná data budou obsahovat hodnotu veškerých poskytovaných služeb (v Kč bez DPH) na základě této Smlouvy, účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv za ukončené kalendářní čtvrtletí.

4. ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

- 4.1. Na základě Smlouvy bude Poskytovatel uzavírat s Objednateli podle aktuálních potřeb Objednatelů jednotlivé nové účastnické smlouvy. Předmětem nových účastnických smluv bude zejména vymezení Objednateli požadovaných Telekomunikačních služeb a vymezení jejich cen v souladu s ceníkem.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy uzavřít s každým jednotlivým Objednatelem na základě jeho žádosti novou účastnickou smlouvu vždy do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Objednatele a poskytovat Objednateli dle podmínek upravených dále ve Smlouvě Telekomunikační služby. Poskytovatel není povinen uzavřít s Objednatelem novou účastnickou smlouvu v případech stanovených zákonem.
- 4.3. Odmítnutí uzavření nové účastnické smlouvy ze strany Poskytovatele je podstatným porušením povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 4.4. Účastníci výslovně sjednávají, že bude-li mezi Objednatelem a Poskytovatelem po dobu účinnosti Smlouvy uzavřena jakákoli smlouva, jež se bude týkat Telekomunikačních služeb, je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby v souladu se Smlouvou.
- 4.5. Poskytovatel a Objednatelé, kteří mají s Poskytovatelem uzavřenou dosavadní rámcovou smlouvu, tímto výslovně sjednávají, že nabytím účinnosti Smlouvy zanikají dosavadní rámcové smlouvy Objednatelů, a to bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednatelům.

- 4.6. Účastníci výslovně sjednávají, že účastnické smlouvy se budou od 31. dne ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy řídit touto Smlouvou. Pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli nejpozději 20. den ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, jaké služby dle Přílohy č. 2 Smlouvy a za jaké ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy požaduje, určí služby dle Přílohy č. 2 Smlouvy a ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy na základě svého uvážení Poskytovatel tak, aby byla zachována kontinuita služeb dosud Poskytovatelem Objednateli poskytovaných. V takovém případě může Objednatel dodatečně sdělit Poskytovateli, jaké služby dle Přílohy č. 2 Smlouvy a ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy požaduje, a Poskytovatel je povinen služby a ceny bez zbytečného odkladu změnit. O určení služby a ceny na základě své úvahy Poskytovatel Objednatele bezodkladně informuje. V době od nabytí účinnosti Smlouvy do okamžiku dle první věty se budou účastnické smlouvy řídit ustanoveními příslušných zaniklých dosavadních rámcových smluv.
- 4.7. Účastníci výslovně sjednávají, že účastnické smlouvy se dnem nabytí účinnosti Smlouvy stávají smlouvami na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů, nestanoví-li účastnická smlouva dobu kratší.
- 4.8. Nová účastnická smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů, nestanoví-li nová účastnická smlouva dobu kratší.
- 4.9. Právní vztahy založené na základě této Smlouvy, účastnické smlouvy, nebo nové účastnické smlouvy se mimo jiné řídí i obchodními podmínkami poskytovatele. Je-li jakékoliv ustanovení Smlouvy, účastnické smlouvy, nebo nové účastnické smlouvy, ve smyslu § 1751 občanského zákoníku odchylné od ustanovení obchodních podmínek, mají tato odchylná ustanovení obsažená ve Smlouvě, účastnické smlouvě nebo nové účastnické smlouvě přednost.
- 4.10. Obchodní podmínky poskytovatele (platné k datu podpisu Smlouvy) tvoří nedílnou součást Smlouvy (Příloha č. 4). Dojde-li v době trvání Smlouvy, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy ke změně obchodních podmínek Poskytovatele, je Poskytovatel povinen písemně oznámit tuto změnu Objednatelům (dle vymezení základních pojmů „Objednatelé“ – společné označení pro všechny osoby tvořící 1. smluvní stranu, tj. Centrální zadavatel a všechny osoby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy) min. 60 dnů před její účinností. Nesouhlasí-li Centrální zadavatel se změnou obchodních podmínek, má právo ukončit Smlouvu, účastnickou smlouvu nebo novou účastnickou smlouvu ke dni účinnosti této změny, a to bez jakékoliv sankce. Příslušný Objednatel takto může ukončit jím uzavřenou účastnickou smlouvu, resp. novou účastnickou smlouvu za stejných podmínek jako Centrální zadavatel.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Telekomunikační služby budou na základě této Smlouvy poskytovány po dobu její účinnosti dle čl. 9. odst. 9.1.
- 5.2. Plnění poskytované Poskytovatelem na základě účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy bude poskytováno v sídle Objednatele, nevyplyvá-li z uvedených smluv nebo z povahy věci jinak.

- 5.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle uzavřené účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy a Smlouvy vždy ve lhůtách uvedených ve Smlouvě.
- 5.4. Nejsou-li lhůty pro poskytování plnění dle účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy nebo Smlouvy v uvedených smlouvách stanoveny, nebo nejsou-li jinak samostatně sjednány, zavazuje se Poskytovatel požadované nebo sjednané plnění poskytnout v době obvyklé, jinak bezodkladně nebo průběžně s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem, potřebám a požadavkům Objednatele.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena za poskytování Telekomunikačních služeb bude vždy stanovena na základě ceníku. Ceník obsahuje jednotkové ceny, přičemž cena poskytnutých Telekomunikačních služeb bude stanovena na základě skutečně Poskytovatelem poskytnutých a Objednatelem čerpaných Telekomunikačních služeb.
- 6.2. Ceny uvedené v ceníku jsou cenami nejvýše přípustnými a není možné je překročit za žádných podmínek. Poskytovatel je za poskytnutí Telekomunikačních služeb oprávněn účtovat pouze částky odpovídající cenám uvedeným v ceníku za stanovené plnění (jednotky).
- 6.3. Sazba DPH bude vždy účtována podle sazby platné v den uskutečnění zdanitelného plnění s výjimkou plnění podléhajícího režimu přenesení daně podle § 92f zákona o DPH. Není-li Poskytovatel plátcem DPH, nebude DPH Objednateli účtována.
- 6.4. V případě, že se Poskytovatel stane v průběhu realizace předmětu plnění plátcem DPH, nebude k ceně dle Přílohy č. 3 této Smlouvy připočtena DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů. DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů bude od ceny uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy odečtena pro získání základu daně, a to i v případě použití režimu přenesení daně podle § 92f zákona o DPH.
- 6.5. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby bude Objednatelem Poskytovateli hrazena v české měně měsíčně zpětně na základě faktur.
- 6.6. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby může být vyfakturována až po jejich poskytnutí. V případě plnění, o jejichž poskytnutí bude pořizován záznam podepisovaný Poskytovatelem i Objednatelem, může být poskytnutí plnění vyfakturováno nejdříve ke dni podpisu záznamu o poskytnutí plnění, přičemž takový záznam musí být podepsán osobami oprávněnými v této věci jednat za Poskytovatele a Objednatele.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktur musí činit nejméně 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. V případě rozporu mezi splatností uvedenou na faktuře a vyplývající ze Smlouvy, je faktura splatná 30. den ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.8. Faktury vystavené Poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH, a náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku. V případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí faktura splňovat náležitosti účetního dokladu dle zákona o účetnictví, a náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku

- 6.9. V případě, že ve faktuře bude chybně vyúčtována cena Telekomunikačních služeb, je Objednatel oprávněn reklamovat vyúčtování ceny způsobem dle § 64 zákona o elektronických komunikacích.
- 6.10. Nebude-li příslušná faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li tato chybně stanovena, je Poskytovatel povinen fakturu na žádost Objednatele opravit. Poskytovatel opraví fakturu vystavením faktury nové. Dnem odeslání faktury obsahující vady Poskytovateli přestává běžet původní lhůta její splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli. Tento postup nelze užít pro reklamaci vyúčtování ceny Telekomunikačních služeb dle předchozího odstavce.
- 6.11. Povinnost Objednatele zaplatit vyúčtovanou částku je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- 6.12. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH (nebo režim přenesení daně) bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě této Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 6.13. Příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH, pokud poskytovatel zdanitelného plnění bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí úplaty předem bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem, a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH.
- 6.14. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona o DPH, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti.
- 6.15. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši DPH uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění, vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění. Nárok poskytovatele plnění na úhradu DPH tímto zaniká.
- 6.16. Objednávky s plněním přesahujícím limitní částku 100 000 Kč (včetně DPH), budou obsahovat formulaci: „Objednatel (příjemce zdanitelného plnění) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH podle § 109a zákona o DPH vůči nespolehlivým plátcům podle § 106a zákona o DPH a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH. Tato úhrada DPH v termínu splatnosti

bude považována za splnění části závazku ve výši DPH příjemcem zdanitelného plnění“.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou peněžitého plnění nesmí být ze strany Poskytovatele uplatňována jakákoliv smluvní pokuta nebo jiná sankce s výjimkou úroku z prodlení ve výši dle platných a účinných právních předpisů.
- 7.2. V případě, že Poskytovatel neprovede připojení a zprovoznění účastnické přípojky ve lhůtě, která byla písemně přislíbena Poskytovatelem Objednateli, je Poskytovatel zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každou jednotlivou účastnickou přípojku a každý započatý den prodlení. Příslib Poskytovatele může být učiněn e-mailem, listinnou formou či jiným prokazatelným způsobem (např. datová schránka), na kontaktní údaje Objednatele.
- 7.3. Je-li stanovena lhůta pro splnění smluvní povinnosti, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé porušení a každý i jen započatý den prodlení (např. čl. 3. odst. 3.7.).
- 7.4. V případě, že Poskytovatel poruší jinou povinnost stanovenou touto Smlouvou, aniž by pro její porušení byla stanovena zvláštní smluvní pokuta, má v takovém případě Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každé porušení povinnosti.
- 7.5. V případě prodlení Poskytovatele s uzavřením účastnické smlouvy (čl. 4. odst. 4.2.) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každou novou účastnickou smlouvu, s jejímž uzavřením bude v prodlení.
- 7.6. Poskytovatel je povinen splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, i po jejím zaplacení, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak.
- 7.7. Způsobí-li Poskytovatel Objednateli v souvislosti s poskytováním Telekomunikačních služeb újmu, která nevznikla v důsledku přerušení služby nebo v důsledku vadného poskytnutí služby, je povinen nahradit Objednateli vedle újmy na jmění též újmu nemajetkovou.
- 7.8. V případě, že Poskytovatel plnění nepoužije na faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců definovaný touto smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 3 000 Kč
- 7.9. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv splatnou nebo nesplatnou peněžitou pohledávku za Poskytovatelem vzniklou na základě této Smlouvy.
- 7.10. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.
- 7.11. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování Poskytovateli.

8. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 8.1. Práva Objednatele spojená s kontrolou plnění poskytovaného Poskytovatelem na základě Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, jakož i jiná oprávnění náležející dle Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy Objednateli, je oprávněn vykonávat kromě příslušného Objednatele i Centrální zadavatel, a to z titulu pověření k této činnosti Objednatelem. Úkony Centrálního zadavatele vůči Poskytovateli i ve vztahu k plnění Smlouvy, jakož i ve vztahu k účastnické smlouvě, resp. nové účastnické smlouvě, jsou považována za jednání Objednatele.
- 8.2. Centrální zadavatel je oprávněn kontrolovat plnění poskytovaná Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy a účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, a to zejména v následujícím rozsahu:
- a) kontrola plnění smluvních podmínek sjednaných Smlouvou, účastnickou smlouvou, resp. novou účastnickou smlouvou;
 - b) kontrola plnění Poskytovatele z hlediska sjednaného předmětu Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy;
 - c) kontrola vyúčtování plnění poskytnutého Poskytovatelem na základě účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy;
 - d) kontrola kvality a vlastností poskytovaných Telekomunikačních služeb;
 - e) kontrola odstraňování vad Telekomunikačních služeb;
- 8.3. Objednatelé a Poskytovatel se zavazují poskytnout Centrálnímu zadavateli veškerou nezbytnou součinnost pro provedení kontroly v rozsahu sjednaném v tomto článku Smlouvy.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje zaslat Centrálnímu zadavateli mimo přehledů definovaných v čl. 3. odst. 3. 7. i jednorázový přehled celkového plnění ze Smlouvy, a to na požádání, nejpozději do 15 kalendářních dnů. Data budou zaslána elektronicky v otevřeném, strojově čitelném formátu (např. xlsx) na adresu centralninakup@olkraj.cz. Přehled plnění bude obsahovat všechna plnění poskytnutá Poskytovatelem na základě Smlouvy, účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv. Z přehledu plnění bude patrné označení Objednatele (např. IČO), množství, měrná jednotka, poskytnutá služba, včetně její specifikace a cena bez DPH. Přehled plnění bude rozčleněn dle jednotlivých Objednatelů.
- 8.5. Poskytovatel prohlašuje, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu nebo jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti třetím osobám se společností Česká pojišťovna a.s. na základě pojistné smlouvy č. 706-57087-10 s limitem pojistného plnění ve výši min. 2 000 000 Kč. Toto pojištění se Poskytovatel zavazuje udržovat po celou dobu účinnosti Smlouvy a na vyžádání toto Centrálnímu zadavateli neprodleně doložit.
- 8.6. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen dodržovat podle Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení

o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.

- 8.7. Vady poskytnuté služby podle této Smlouvy je Objednatel oprávněn reklamovat písemně nebo elektronickou poštou ihned po jejich zjištění, a to na kontaktní údaje uvedené Poskytovatelem v jednotlivých účastnických smlouvách, resp. nových účastnických smlouvách, nejpozději však do 15 dnů ode dne zjištění vad poskytnuté služby. Současně Objednatel zašle kopii reklamace na adresu centralninakup@olkraj.cz.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Dojde-li k uveřejnění této Smlouvy před 1. 9. 2019, nabývá Smlouva účinnosti dne 1. 9. 2019. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 8. 2021.
- 9.2. Ukončením účinnosti Smlouvy nebo uplynutím data 31. 8. 2021 zaniká povinnost Poskytovatele poskytovat Telekomunikační služby dle Smlouvy. Účastnické smlouvy ani nové účastnické smlouvy však ukončením účinnosti Smlouvy nezanikají a Poskytovatel je za účelem zachování kontinuity funkčnosti služeb elektronických komunikací povinen poskytovat Objednateli nadále Telekomunikační služby, neurčí-li Objednatel jinak. Objednatel a Poskytovatel jsou povinni dohodnout cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem po skončení účinnosti Smlouvy. Nedohodnou-li Objednatel a Poskytovatel cenové podmínky služeb elektronických komunikací poskytovaných po skončení účinnosti Smlouvy nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení účinnosti Smlouvy, poskytuje Poskytovatel Objednatelům na jejich žádost služby elektronických komunikací od ukončení účinnosti Smlouvy za ceny jím určené, které však nesmí být vyšší než ceny dle Smlouvy. Ustanovení tohoto odstavce zavazuje Objednatele a Poskytovatele i po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 9.3. Právní vztahy založené Smlouvou a účastnickými smlouvami, resp. novými účastnickými smlouvami se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ustanoveními zákona o elektronických komunikacích.
- 9.4. Smlouvu lze měnit pouze písemně formou dodatku, pořadově očíslovaného a podepsaného Centrálním zadavatelem a Poskytovatelem.
- 9.5. Centrální zadavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, příslušný Objednatel může odstoupit pouze od jím uzavřené účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy, a to:
- a) v případě, že dojde k podstatnému porušení některé z povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy, z účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy;
 - b) v případě, že po dobu trvání Smlouvy dojde nejméně třikrát k nepodstatnému porušení povinností vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy, z účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy;

- c) v případě, že Poskytovatel nebude i přes písemnou výzvu Objednatele respektovat oprávněné pokyny Objednatele vztahující se k poskytovaným Telekomunikačním službám na základě Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy.
- 9.6. Centrální zadavatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy:
- a) v případě, že nabude právní moci rozhodnutí soudu o úpadku Poskytovatele;
 - b) v případě, že Poskytovateli zanikne oprávnění k poskytování služeb dle zákona o elektronických komunikacích;
 - c) v případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností dle ustanovení čl. 8. této Smlouvy.
- 9.7. V případě, kdy Centrální zadavatel odstoupí od této Smlouvy dle čl. 9. odst. 9.6., mohou ze stejného důvodu od svých uzavřených účastnických smluv, resp. nových účastnických smluv odstoupit i jednotliví Objednatelé.
- 9.8. Ustanoveními čl. 9. odst. 9.5. a 9.6. není dotčeno oprávnění Objednatele odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy z jiných těchto smlouvami stanovených důvodů nebo z důvodů stanovených právními předpisy.
- 9.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy pouze v případech stanovených zákonem.
- 9.10. Účinnost odstoupení od Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy nastává doručením písemného oznámení o odstoupení příslušné smluvní straně, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější.
- 9.11. Poskytovatel nemůže bez předchozího písemného souhlasu Centrálního zadavatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy, účastnické smlouvy, resp. nové účastnické smlouvy třetí osobě.
- 9.12. V případě sporu mezi Poskytovatelem a Objednatelem se strany pokusí vyřešit spor nejprve dohodou.
- 9.13. Smluvní strany sjednávají pro všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, k jejichž řešení mají pravomoc soudy, že tyto budou rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 9.14. Telekomunikační služby budou poskytovány v souladu se zadávacími podmínkami Centrálního zadavatele (Oznámení o zahájení zadávacího řízení, ev.č. Z2019-012756), a Zadávací dokumentace (sys.č. P19V00155381 profilu zadavatele) a nabídkou Poskytovatele ze dne 27. 5. 2019.
- 9.15. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/67/50/2019 ze dne 17. 6. 2019.
- 9.16. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s případným zveřejněním obsahu této Smlouvy v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.17. S ohledem na povinnost uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv se smluvní strany dohodly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Centrální zadavatel.
- 9.18. Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž Poskytovatel obdrží jedno a dvě vyhotovení převezme Centrální zadavatel.

9.19. Přílohy tvoří nedílnou součást Smlouvy:

Příloha č. 1 – Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem

Příloha č. 2 – Specifikace Telekomunikačních služeb

Příloha č. 3 – Ceník

Příloha č. 4 – Obchodní podmínky poskytovatele

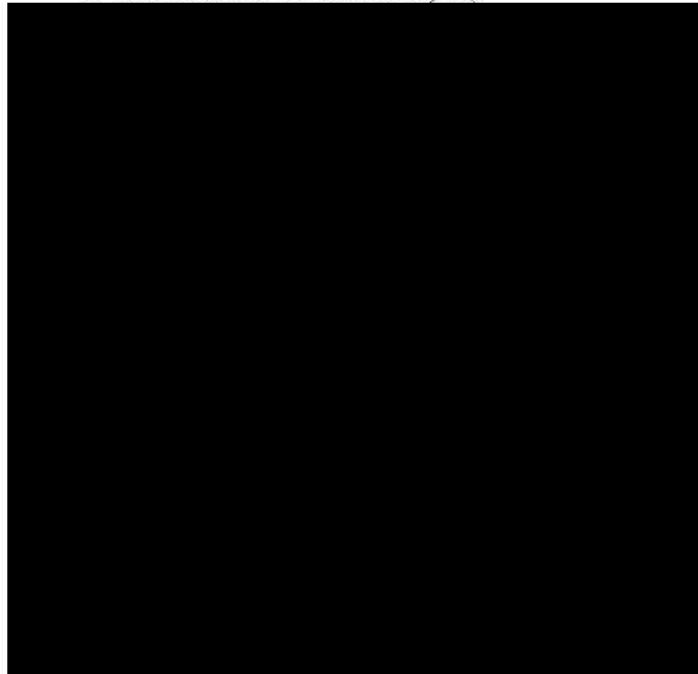
22. 07. 2019

V Olomouci dne



17-07-2019

V Ostravě dne



Příloha č. 1 Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem

#	Název organizace	IČO	Sídlo				
			ulice	č. p.	č. o.	město	PSČ
1	Archeologické centrum Olomouc, příspěvková organizace	75008271	U Hradiska	42	6	Olomouc, Klášterní Hradisko	77900
2	Centrum Dominika Kokory, příspěvková organizace	61985929		54		Kokory	75105
3	Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace	47921293	Lidická	86		Prostějov	79601
4	Dětské centrum Ostrůvek, příspěvková organizace	00849197	U dětského domova	269		Olomouc, Nové Sady	77900
5	Dětský domov a Školní jídelna Prostějov	47922265	Lidická		86	Prostějov	79601
6	Dětský domov a Školní jídelna, Černá Voda 1	49589741		1		Černá Voda	79054
7	Dětský domov a Školní jídelna, Hranice, Purgešova 847	62350277	Purgešova	847		Hranice	75301
8	Dětský domov a Školní jídelna, Jeseník, Priessnitzova 405	60045086	Priessnitzova	405		Jeseník	79003
9	Dětský domov a Školní jídelna, Lipník nad Bečvou, Tyršova 772	63701294	Tyršova	772		Lipník nad Bečvou	75131
10	Dětský domov a Školní jídelna, Olomouc, U Sportovní haly 1a	00849235	U Sportovní haly	544	1a	Olomouc	77200
11	Dětský domov a Školní jídelna, Plumlov, Balkán 333	47922320	Balkán	333		Plumlov	79803
12	Dětský domov a Školní jídelna, Přerov, Sušilova 25	63701332	Sušilova	2392	25	Přerov	75002
13	Domov "Na Zámku", příspěvková organizace	71197737	nám. děk. Františka Kvapila	17		Nezamyslice	79826
14	Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace	61985864		95		Pavlovice u Přerova	75112
15	Domov Hrubá Voda, příspěvková organizace	75004399	Hrubá Voda	11		Hlubočky	78361
16	Domov Na zámečku Rokytnice, příspěvková organizace	61985911		1		Rokytnice	75104
17	Domov Paprsek Olšany, příspěvková organizace	75004054		105		Olšany	78962
18	Domov pro seniory Červenka, příspěvková organizace	75004402	Nádražní	105		Červenka	78401
19	Domov pro seniory Javorník, příspěvková organizace	75004101	Školní	104		Javorník	79070
20	Domov pro seniory Jesenec, příspěvková organizace	71197702		1		Jesenec	79853
21	Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace	61985881	Radkova Lhota	16		Dřevohostice	75114
22	Domov pro seniory Tovačov, příspěvková organizace	61985872	Nádražní	94		Tovačov	75101
23	Domov seniorů POHODA Chválkovice, příspěvková organizace	75004372	Švabinského		3	Olomouc - Chválkovice	77200
24	Domov seniorů Prostějov, příspěvková organizace	71197699	Nerudova		70	Prostějov	79601
25	Domov Sněženka Jeseník, příspěvková organizace	75004097	Moravská	814	2	Jeseník	79001
26	Domov Štítý-Jedlí, příspěvková organizace	75004003	Na Pilníku	222		Štítý	78991
27	Domov u Třebůvky Loštice, příspěvková organizace	75004020	Hradská	113		Loštice	78983
28	Domov Větrný mlýn Skalička, příspěvková organizace	61985902		1		Skalička	753 52
29	Dům dětí a mládeže Litovel	61989738	Komenského	719	6	Litovel	78401
30	Dům dětí a mládeže Magnet, Mohelnice	00853020	Spartakiádní		8	Mohelnice	78985
31	Dům dětí a mládeže Olomouc	00096792	tř. 17. listopadu		47	Olomouc	77174
32	Dům dětí a mládeže Vila Tereza, Uničov	47654392	Nádražní	530		Uničov	78391
33	Dům seniorů FRANTIŠEK Náměšť na Hané, příspěvková organizace	75004381	Komenského	291		Náměšť na Hané	78344
34	Gymnázium Jakuba Škody, Přerov, Komenského 29	00842966	Komenského		29	Přerov	75011

#	Název organizace	IČO	Sídlo				
			ulice	č. p.	č. o.	město	PS
35	Gymnázium Jana Blahoslava a Střední pedagogická škola, Přerov, Denisova 3	61985759	Denisova		3	Přerov	75002
36	Gymnázium Jana Opletala, Litovel, Opletalova 189	00601772	Opletalova	189		Litovel	78401
37	Gymnázium Jiřího Wolкера, Prostějov, Kollárova 3	47922206	Kollárova		3	Prostějov	79601
38	Gymnázium, Hranice, Zborovská 293	70259909	Zborovská	293		Hranice	75311
39	Gymnázium, Jeseník, Komenského 281	60045141	Komenského	281		Jeseník	79001
40	Gymnázium, Kojetín, Svatopluka Čecha 683	70259861	Svatopluka Čecha	683		Kojetín	75201
41	Gymnázium, Olomouc - Hejčín, Tomkova 45	00601799	Tomkova	45		Olomouc - Hejčín	77900
42	Gymnázium, Olomouc, Čajkovského 9	00848956	Čajkovského		9	Olomouc	77900
43	Gymnázium, Šternberk, Horní náměstí 5	00601764	Horní náměstí		5	Šternberk	78501
44	Gymnázium, Šumperk, Masarykovo náměstí 8	49589792	Masarykovo náměstí		8	Šumperk	78758
45	Gymnázium, Uničov, Gymnazijní 257	00601756	Gymnazijní	257		Uničov	78391
46	Gymnázium, Zábřeh, náměstí Osvobození 20	49589687	náměstí Osvobození		20	Zábřeh	78901
47	Hotelová škola Vincenze Priessnitze a Obchodní akademie Jeseník	00577391	Dukelská	680		Jeseník	79001
48	Klíč - centrum sociálních služeb, příspěvková organizace	70890595	Dolní Hejčinská	50	28	Olomouc	77900
49	Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, příspěvková organizace	72556064	Jeremenkova	1211	40b	Olomouc, Hodolany	77900
50	Mateřská škola Olomouc, Blanická 16	66181500	Blanická		16	Olomouc	77200
51	Muzeum a galerie v Prostějově, příspěvková organizace	00091405	nám. T. G. Masaryka		2	Prostějov	79601
52	Muzeum Komenského v Přerově, příspěvková organizace	00097969	Horní náměstí	7	7	Přerov, Přerov I-Město	75002
53	Nové Zámky - poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace	70890871	Nové Zámky	2		Litovel, Mladeč	78401
54	Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Přerov, Bartošova 24	61985996	Bartošova		24	Přerov 2	75002
55	Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Šumperk, Hlavní třída 31	49589679	Hlavní třída		31	Šumperk	78701
56	Obchodní akademie, Mohelnice, Olomoucká 82	60045035	Olomoucká		82	Mohelnice	78985
57	Obchodní akademie, Olomouc, tř. Spojenců 11	00601721	tř. Spojenců		11	Olomouc	77900
58	Obchodní akademie, Prostějov, Palackého 18	47922117	Palackého		18	Prostějov	79601
59	Odborné učiliště a Praktická škola, Lipová - lázně 458	00843032		458		Lipová - lázně	79061
60	Odborné učiliště a Praktická škola, Mohelnice, Vodní 27	62353179	Vodní		27	Mohelnice	78985
61	Odborné učiliště a Základní škola, Křenovice	00842800		8		Křenovice	75201
62	Odborný léčebný ústav Paseka, příspěvková organizace	00849081		145		Paseka	78397
63	Pedagogicko - psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Olomouckého kraje, Olomouc, U Sportovní haly 1a	60338911	U Sportovní haly	544	1a	Olomouc	77200
64	Sigmundova střední škola strojírenská, Lutín	66935733	Jana Sigmunda	242		Lutín	78349
65	Slovanské gymnázium, Olomouc, tř. Jiřího z Poděbrad 13	00601781	tř. Jiřího z Poděbrad		13	Olomouc	77111
66	Sociální služby Libina, příspěvková organizace	75003988		540		Libina	78805
67	Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace	75004259	Zikova		14	Olomouc	77010
68	Sociální služby pro seniory Šumperk, příspěvková organizace	75004011	U sanatoria		25	Šumperk	78701
69	Správa silnic Olomouckého kraje, příspěvková organizace	70960399	Lipenská	753	120	Olomouc, Hodolany	77900
70	Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace	75004437	Na Vozovce		26	Olomouc	77900
71	Středisko volného času ATLAS a BIOS, Přerov	47184469	Žižkova		12	Přerov	75002
72	Střední lesnická škola, Hranice, Jurikova 588	61986038	Jurikova	588		Hranice	75301

	Název organizace	IČO	Sídlo				
			ulice	č. p.	č. o.	město	PSČ
73	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště strojírenské a stavební, Jeseník, Dukelská 1240	00176401	Dukelská	1240		Jeseník	79001
74	Střední odborná škola lesnická a strojírenská Šternberk	00848794	Opavská	8		Šternberk	78501
75	Střední odborná škola Litovel, Komenského 677	00848875	Komenského	677		Litovel	78401
76	Střední odborná škola obchodu a služeb, Olomouc, Štursova 14	00577448	Štursova		14	Olomouc	77900
77	Střední odborná škola Prostějov	00544612	nám. Edmunda Husserla	30	1	Prostějov	79601
78	Střední odborná škola průmyslová a Střední odborné učiliště strojírenské, Prostějov, Lidická 4	69650721	Lidická		4	Prostějov	79601
79	Střední odborná škola, Šumperk, Zemědělská 3	00852384	Zemědělská		3	Šumperk	78701
80	Střední průmyslová škola a Střední odborné učiliště Uničov	00601730	Školní	164		Uničov	78391
81	Střední průmyslová škola elektrotechnická, Mohelnice, Gen. Svobody 2	00843105	Gen.Svobody		2	Mohelnice	78985
82	Střední průmyslová škola Hranice	00842893	Studentská	1384		Hranice	75301
83	Střední průmyslová škola stavební, Lipník nad Bečvou, Komenského sady 257	70259941	Komenského sady	257		Lipník nad Bečvou	75131
84	Střední průmyslová škola strojnická, Olomouc	00601748	17. listopadu	995	49	Olomouc	77900
85	Střední průmyslová škola, Přerov, Havlíčkova 2	70259925	Havlíčkova	377	2	Přerov I - Město	75002
86	Střední škola a Základní škola Lipník nad Bečvou, Osecká 301	61985953	Osecká	301		Lipník nad Bečvou	75131
87	Střední škola designu a módy, Prostějov	47922061	Vápenice		1	Prostějov	79662
88	Střední škola elektrotechnická, Lipník nad Bečvou, Tyršova 781	00845370	Tyršova	781		Lipník nad Bečvou	75131
89	Střední škola gastronomie a farmářství Jeseník	00495433	U Jatek	916	8	Jeseník	79001
90	Střední škola gastronomie a služeb, Přerov, Šířava 7	00577227	Šířava	670	7	Přerov, Přerov I - Město	75002
91	Střední škola logistiky a chemie, Olomouc, U Hradiska 29	00845337	U Hradiska		29	Olomouc	77900
92	Střední škola polygrafická, Olomouc, Střední novosadská 87/53	00848778	Střední novosadská	87	53	Olomouc	77900
93	Střední škola polytechnická, Olomouc, Rooseveltova 79	13643606	Rooseveltova		79	Olomouc	77900
94	Střední škola řezbářská, Tovačov, Nádražní 146	14616831	Nádražní	146		Tovačov	75101
95	Střední škola sociální péče a služeb, Zábřeh, nám. 8. května 2	00409014	nám. 8. května		2	Zábřeh	78922
96	Střední škola technická a obchodní, Olomouc, Kosinova 4	14451085	Kosinova		4	Olomouc	77200
97	Střední škola technická a zemědělská Mohelnice	00851205	1. máje		2	Mohelnice	78985
98	Střední škola technická, Přerov, Kouřilkova 8	19013833	Kouřilkova	1028	8	Přerov, Přerov I - Město	75002
99	Střední škola zemědělská a zahradnická, Olomouc, U Hradiska 4	00602035	U Hradiska		4	Olomouc	77900
100	Střední škola zemědělská, Přerov, Osmek 47	63701171	Osmek	367	47	Přerov, Přerov I - Město	75002
101	Střední škola železniční, technická a služeb, Šumperk	00851167	Gen. Krátkého		30	Šumperk	78701
102	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Mohelnice, Masarykova 4	60341777	Masarykova		4	Mohelnice	78985
103	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola prof. V. Vejvodského Olomouc - Hejčín	00601691	Tomkova		42	Olomouc	77900
104	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Prostějov, Komenského 10	47921374	Komenského		10	Prostějov	79601
105	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Přerov, Malá Dlážka 4	49558978	Malá Dlážka		4	Přerov	75005
106	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Šumperk, Hanácká 3	49589768	Hanácká		3	Šumperk	78701
107	Střední škola, Základní škola, Mateřská škola a Dětský domov Zábřeh	49589725	Sušilova		40	Zábřeh	78901
108	Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Emanuela Pöttinga a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Olomouc	00600938	Pöttingova		2	Olomouc	77100

#	Název organizace	IČO	Sídlo				PS
			ulice	č. p.	č. o.	město	
109	Střední zdravotnická škola, Hranice, Nová 1820	00600903	Nová	1820		Hranice	75301
110	Střední zdravotnická škola, Prostějov, Vápenice 3	00599212	Vápenice		3	Prostějov	79601
111	Střední zdravotnická škola, Šumperk, Kladská 2	00851213	Kladská		2	Šumperk	78701
112	Švehlova střední škola polytechnická Prostějov	00566896	nám. Spojenců		17	Prostějov	79601
113	Vědecká knihovna v Olomouci	00100625	Bezručova	1180	3	Olomouc	77900
114	Vincentinum - poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace	75004429	Sadová		7	Šternberk	78501
115	Vlastivědné muzeum Jesenicka, příspěvková organizace	64095410	Zámecké náměstí		1	Jeseník	79001
116	Vlastivědné muzeum v Olomouci	00100609	nám. Republiky		5/6	Olomouc	77173
117	Vlastivědné muzeum v Šumperku, příspěvková organizace	00098311	Hlavní třída		22	Šumperk	78731
118	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola elektrotechnická, Olomouc, Božetěchova 3	00844012	Božetěchova		3	Olomouc	77200
119	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Šumperk, Gen. Krátkého 1	00843113	Gen. Krátkého		1	Šumperk	78729
120	Vyšší odborná škola a Střední škola automobilní, Zábřeh, U Dráhy 6	00577324	U Dráhy	827	6	Zábřeh	78901
121	Základní škola a Mateřská škola Hranice, Studentská 1095	61985988	Studentská	1095		Hranice	75301
122	Základní škola a Mateřská škola Jeseník, Fučíkova 312	68911513	Fučíkova	312		Jeseník	79001
123	Základní škola a Mateřská škola logopedická Olomouc	00601683	třída Svornosti	900	37	Olomouc	77900
124	Základní škola a Mateřská škola při lázních, Velké Losiny	70626561	Lázeňská	240		Velké Losiny	78815
125	Základní škola a Mateřská škola při Priessnitzových léčebných lázních a.s., Jeseník	68911921	Kalvodova	360		Jeseník	79003
126	Základní škola a Mateřská škola při Sanatoriu Edel Zlaté Hory	68911947	Lázeňská	491		Zlaté Hory	79376
127	Základní škola Šternberk, Olomoucká 76	61989789	Olomoucká	2098	76	Šternberk	78501
128	Základní škola Uničov, Šternberská 456	61989762	Šternberská	456		Uničov	78391
129	Základní škola, Dětský domov a Školní jídelna Litovel	61989771	Palackého	938		Litovel	78401
130	Základní umělecká škola „Žerotín“ Olomouc, Kavaleristů 6	00096725	Kavaleristů		6	Olomouc	77200
131	Základní umělecká škola Antonína Dvořáka, Lipník nad Bečvou, Havlíčkova 643	61985228	Havlíčkova	643		Lipník nad Bečvou	75131
132	Základní umělecká škola Bedřicha Kozánka, Přerov	47184442	tř. 17. listopadu		2	Přerov	75000
133	Základní umělecká škola Franze Schuberta Zlaté Hory	60780495	Nádražní	280		Zlaté Hory	79376
134	Základní umělecká škola Iši Krejčího Olomouc, Na Vozovce 32	47654236	Na Vozovce	246	32	Olomouc	77900
135	Základní umělecká škola Karla Ditterse Vidnava	00852058	Kostelní	1		Vidnava	79055
136	Základní umělecká škola Konice, Na Přihonech 425	00402320	Na Přihonech	425		Konice	79852
137	Základní umělecká škola Litovel, Jungmannova 740	47654325	Jungmannova	740		Litovel	78401
138	Základní umělecká škola Miloslava Stibora - výtvarný obor, Olomouc, Pionýrská 4	47654279	Pionýrská		4	Olomouc	77900
139	Základní umělecká škola Zábřeh	64095151	Školská	349	9	Zábřeh	78901
140	Základní umělecká škola, Hranice, Školní náměstí 35	47184477	Školní náměstí	35		Hranice	75301
141	Základní umělecká škola, Kojetín, Hanusikova 197	60782170	Hanusikova	197		Kojetín	75201
142	Základní umělecká škola, Mohelnice, Náměstí Svobody 15	00851451	Náměstí Svobody		15	Mohelnice	78985
143	Základní umělecká škola, Potštát 36	47184434		36		Potštát	75362
144	Základní umělecká škola, Šumperk, Žerotínova 11	00852333	Žerotínova		11	Šumperk	78701
145	Základní umělecká škola, Uničov, Litovelská 190	47654244	Litovelská	190		Uničov	78391
146	Olomoucký kraj	60609460	Jeremenkova	1191	40a	Olomouc	779 00

Příloha č. 2 Smlouvy

Poskytnutí pevných Telekomunikačních služeb

Hlasové, datové a jiné telekomunikační služby nejsou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém se uskuteční. Stejně tak není rozlišováno poskytování služeb v pracovních dnech, dnech pracovního volna, dnech pracovního klidu, o státních svátcích a podobně.

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby, jimiž se rozumí:

- zajištění přístupu k veřejné pevné komunikační síti, a to prostřednictvím přípojek,
- poskytování veřejně dostupné telefonní služby a poskytování faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu,
- provedení přenesení stávajících telefonních čísel,
- umožnění užívání provolbových bloků,
- poskytování služeb vyúčtování, systému zákaznické péče,
- zajištění všech činností souvisejících se zajištěním v předchozích odrážkách uvedených služeb a plnění.

Připojení k veřejné komunikační síti a přístup k veřejně dostupné telefonní službě realizovaný prostřednictvím přípojek musí umožnit Objednateli přístup k veřejně dostupným telefonním službám a ke službám faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě (24 hodin denně, po všechny dny v roce) a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání místní do pevných sítí,
- volání dálkové do pevných sítí,
- volání do mobilních sítí,
- volání do neveřejných sítí,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. bílou linku, modrou linku apod.),
- volání do pevných i mobilních sítí do zahraničí,
- volání na čísla tísňového volání,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu.

Veškerá komunikace musí být Objednateli umožněna i do sítí jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby a služby faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu.

Veřejně dostupné telefonní služby a služby faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu, které jsou účtovány dle délky trvání hovoru, je Poskytovatel povinen účtovat tak, že za každou jednotlivou vteřinu volání bude účtovat jednu šedesátinu ceny za minutu, tj. 1+1.

Předmětem veřejné zakázky (Smlouvy) je i propojení serveru KÚOK se servery na detašovaných pracovištích v Jeseníku, Šumperku (dále jen DP) pomocí služby VDSL. Provoz VDSL modemu a virtuální telefonní ústředny včetně 13 ks IP telefonních přístrojů na DP Šumperk a 3 ks IP telefonních přístrojů na DP Jeseník.

1. Hlasové služby

Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- a) v rámci ČR
- b) do zahraničí
- c) do mobilních sítí
- d) do neveřejných sítí

Není-li možné pro připojení a přístup využít již existující přípojky, je Poskytovatel povinen zřídit novou přípojku. Způsob zřízení přípojky bude realizován Poskytovatelem dle jeho uvážení a technických možností. Pokud však bude možné zřídit přípojku více způsoby, je Poskytovatel povinen zřídit přípojku pro Objednatele nejméně nákladným způsobem. Poskytovatel a Objednatel se mohou dohodnout i na jiném způsobu zřízení přípojky, než jak je stanoveno v předchozí větě tohoto odstavce.

Centrální zadavatel požaduje možnost zřízení nezávislé zálohy linky ISDN 30 pro připojení krajského úřadu v lokalitě Jeremenkova 40a, Olomouc. Záloha bude mít kapacitu minimálně 8 hlasových kanálů s automatickou detekcí technických potíží a zajištěním funkcionality do 2 min. Celé řešení nesmí v žádném případě omezit hlasový provoz přípojek a musí být plně automatické. O aktivaci této krizové situace budou automatickou SMS informovány Zadavatelem určené osoby. V případě opětovné obnovy spojení přípojky ISDN30 bude automatickým režimem záloha zrušena do 10 min a kontaktní osoby budou opět informovány.

Objednatel Správa silnic Olomouckého kraje požaduje dovolatelnost čísel z JTS. Při odchozích hovorech do JTS je musí být možné použít jako čísla volajícího.

Poskytovatel se zavazuje Objednateli dle jeho potřeb a požadavků umožnit užívání provolbových bloků v rozsahu provolbových čísel 10 – 1000. (Cena za zřízení a užívání provolbových bloků je součástí pravidelné měsíční platby za jednu přípojku typu ISDN2 D nebo ISDN30.)

V rámci zakázky je požadována administrace všech čísel přes webové rozhraní.

2. Datové služby

Uchazeč zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí.

Parametry požadovaných služeb v úrovních:

a) Internet 80 Mbit/s

- Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) min. 70 Mbit/s.
- Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) min. 7 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:10.
- Bez FUP.
- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

b) Internet 50 Mbit/s

- Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) min. 45 Mbit/s.

- Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) min. 4 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:10
- Bez FUP.
- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

c) Internet 20 Mbit/s

- Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream) min. 16 Mbit/s.
- Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream) min. 1,5 Mbit/s.
- Maximální agregace přenášených dat 1:10
- Bez FUP.
- možnost poskytnutí pevné IP adresy zdarma

3. Technické podmínky

Objem služeb uvedených ve Smlouvě je pouze souborem předpokládaných hodnot stanovených na základě zkušeností jednotlivých Objednatelů s obdobným předmětem plnění z minulých let. Jednotliví Objednatelé nejsou povinni předpokládaný objem poptávaných služeb skutečně odebrat, popřípadě mohou uvedený předpokládaný objem navýšit. V případě, že jednotliví Objednatelé neodeberou předpokládaný objem služeb nebo požadovaný objem služeb bude vyšší, zavazuje se poskytovatel poskytnout služby za jednotkové ceny uvedené ve své nabídce, přičemž poskytovatel není oprávněn nabídnuté jednotkové ceny z důvodu nedodržení nebo překročení předpokládaného objemu pevných telekomunikačních služeb jakkoli měnit.

4. Zajištění nouzového spojení a řešení krizových situací

Poskytovatel navrhne možná schémata řešení obousměrného telefonního spojení v nouzových a krizových situacích.

5. Služby vyúčtování

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat bezplatně měsíční elektronické výpisy Poskytovatelem poskytnutých Telekomunikačních služeb, a to v následující struktuře:

- Podrobný výpis všech odchozích spojení dle jednotlivých druhů volání samostatně ke každému telefonnímu číslu nebo provolbě čísel, v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele,
- celkový přehled měsíčních nákladů a provolaných minut všech telefonních čísel nebo provolby Objednatele v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé druhy volání (minimálně kategorie pevné sítě, mobilní sítě, mezinárodní a ostatní) v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele.

Elektronické výpisy je Poskytovatel povinen zpracovat v jednom z těchto formátů: CSV, PDF, HTML.

Poskytovatel je povinen zřídit Objednateli bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě internet k serveru

Poskytovatele, kde budou umístěny shora uvedené elektronické výpisy, pokud takový přístup ještě Objednatel zřízený nemá.

Poskytovatel je povinen zaslat Centrálnímu zadavateli do 15. 2. Přehled všech poskytnutých služeb na základě Rámcové smlouvy za předchozí kalendářní rok v elektronickém formátu (excel).

6. Přenesení telefonních čísel

Poskytovatel se zavazuje postupovat při přenášení stávajících telefonních čísel Objednatele k Poskytovateli v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.

Přenos telefonních čísel Objednatele je Poskytovatel povinen provést bezplatně.

7. Systém zákaznické péče

Poskytovatel se zavazuje poskytovat bezplatně Objednateli služby systému zákaznické péče dle následujících ustanovení. Služby systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat vždy, bez ohledu na to, zda poskytování služeb systému zákaznické péče bylo, je či bude sjednáno v nové účastnické smlouvě, resp. v účastnické smlouvě.

Systém zákaznické péče je níže vymezen minimální úrovní, kterou je Poskytovatel povinen zajišťovat a dodržovat.

V rámci systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat následující služby:

- a) centrum pro významné zákazníky
- b) obchodní zástupce.

Ad a) Centrum pro významné zákazníky

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele centrum pro významné zákazníky, se kterým Objednatel bude moci komunikovat telefonicky, a do kterého bude moci emailem zasílat požadavky Objednatele. Telefonáty a požadavky Objednatele musí centrum pro významné zákazníky přijímat a vyřizovat nejméně v době od 9:00 do 19:00 hodin a to po všechny dny v roce. Příchozí telefonické hovory do centra pro významné zákazníky z jakéhokoliv telefonního čísla Objednatele, pro které je sjednána nová účastnická smlouva, resp. účastnická smlouva, včetně všech ostatních služeb centra pro významné zákazníky budou bezplatné, a to bez ohledu na délku nebo četnost spojení nebo počet požadavků Objednatele.

Prostřednictvím centra pro významné zákazníky Poskytovatel zajistí Objednateli poskytování zejména následujících služeb:

- podávání základních informací o Telekomunikačních službách,
- příjem požadavků Objednatele týkajících se Telekomunikačních služeb,

- příjem reklamací,
- řešení technických dotazů na Telekomunikační služby.

Kontaktní údaje centra pro významné zákazníky:

- telefonický kontakt: [REDACTED]
- emailový kontakt: [REDACTED]

V případě, že dojde k jakékoli změně v kontaktních údajích centra pro významné zákazníky, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje centra pro významné zákazníky, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Ad b) Obchodní zástupce

Poskytovatel přiděluje Objednatelům dále uvedeného obchodního zástupce, jehož prostřednictvím bude Poskytovatel zajišťovat osobní řešení požadavků Objednatelů. Obchodní zástupce musí přijímat a vyřizovat telefonáty a požadavky Objednatelů v pracovních dnech v době od 10:00 do 17:00 hodin, a to s přihlédnutím k aktuální vytíženosti obchodního zástupce. Poskytovatel je oprávněn přidělit Objednatelům i více než jednoho obchodního zástupce. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje bezodkladně sdělit Objednatelům kontaktní údaje druhého a každého dalšího obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatel zajistí Objednatelům poskytování zejména následujících služeb:

- asistence při uzavírání nových účastnických smluv,
- řešení individuálních, příp. nadstandardních požadavků Objednatelů,
- doporučení pro optimalizaci využívání Telekomunikačních služeb,
- řešení individuálních problémů.

Kontaktní údaje obchodního zástupce:

- titul, jméno, příjmení: [REDACTED]
- telefonický kontakt: [REDACTED]
- emailový kontakt: [REDACTED]

- titul, jméno, příjmení: [REDACTED]
- telefonický kontakt: [REDACTED]
- emailový kontakt: [REDACTED]

V případě, že dojde ke změně osoby obchodního zástupce nebo k jakékoli jiné změně v kontaktních údajích obchodního zástupce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Příloha č. 3 Smlouvy

Ceník

Tabulka č. 1 Zřizovací jednorázové poplatky (Jednorázový poplatek za zřízení jedné přípojky)	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Zřízení přípojky PSTN (dříve HTS)	Kč / Přípojka	0,00
Zřízení přípojky ISDN 2A	Kč / Přípojka	0,00
Zřízení přípojky ISDN 2D	Kč / Přípojka	0,00
Zřízení přípojky ISDN 30	Kč / Přípojka	0,00

Tabulka č. 2 – MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATKY	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Používání PSTN (dříve HTS)	Kč / měsíc	270,00
Používání ISDN 2A	Kč / měsíc	345,00
Používání ISDN 2D (včetně služby "Provolbový blok v rozsahu provolbových čísel 10 – 1000)	Kč / měsíc	345,00
Používání ISDN 30 (včetně služby "Provolbový blok v rozsahu provolbových čísel 10 – 1000)	Kč / měsíc	2 600,00

Tabulka č. 3 – Hovorné PSTN	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,10
Hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,35
Hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,10

Tabulka č. 4 – Hovorné Digitální linka ISDN2 A	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,10
Hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,35
Hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,10

Tabulka č. 5 – Hovorné Digitální linka ISDN2 D	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,10
Hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,35
Hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,10

Tabulka č. 6 – Hovorné Digitální linka ISDN 30	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,10
Hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,35
Hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,10

Tabulka č. 7 - MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATKY - datové služby – Internet	Jednotky (maximální požadovaná služba)	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Měsíční paušální platba za internet 100 Mbit/s *	100 Mbit/s	440,00
Měsíční paušální platba za internet 80 Mbit/s *	80 Mbit/s	440,00
Měsíční paušální platba za internet 50 Mbit/s *	50 Mbit/s	440,00
Měsíční paušální platba za internet 20 Mbit/s *	20 Mbit/s	330,00

* Maximální agregace přenášených dat 1:10., tzn. maximálně 10 uživatelů.

Tabulka č. 8 - MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATKY - Datový propoj	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Propojení serveru KÚOK se servery na detašovaných pracovištích v Jeseníku a Šumperku pomocí služby VDSL	Kč / měsíc	4 900,00
Provoz VDSL modemu a virtuální telefonní ústředny včetně 13 ks IP telefonních přístrojů na DP Šumperk	Kč / měsíc	900,00
Propojení serveru KÚOK a serveru na DP Jeseník pomocí modemu VDSL 20 Mb včetně 3 ks IP telefonních přístrojů na DP Jeseník	Kč / měsíc	900,00

Tabulka č. 9 – Hovorné VIOP - IP telefony Datový propoj	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Hovory do pevných sítí (místní + meziměstské hovory)	Kč / minuta	0,10
Hovory do mobilních sítí	Kč / minuta	0,35
Hovory do neveřejných sítí	Kč / minuta	0,10

Tabulka č. 10 - MEZINÁRODNÍ HOVORY	Jednotky	Jednotková cena v Kč (bez DPH)
Země Evropy v rámci EHP + Švýcarsko a Chorvatsko	Kč / minuta	3,00
Ostatní země Evropy	Kč / minuta	5,00
Ostatní země světa	Kč / minuta	20,00

Příloha č. 4 – Obchodní podmínky poskytovatele

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 7.5.2018

Obecná část Podmínek

1 Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a je-li, tak i specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.6 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem založené příslušnou Smlouvou o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, v Podmínkách a Smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací blíže neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními Zákona a ostatních platných právních předpisů České republiky.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Datové balíčky u služby ha-loo mobil** jsou samostatně prodejné objemy dat, případně jejich kombinace se službami, přičemž pro jejich využití platí, že Účastník musí mít od Poskytovatele povolenou využívání přenosu Dat (musí být vždy samostatně posouzeny Poskytovatelem). Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.3 **Datový provoz** u služby ha-loo mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-loo mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení kauce, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.4 **Důvěrné informace** znamenají všechny informace, o kterých se smluvní strany doví v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou a které jsou označeny jako důvěrné, nebo které na základě jiných okolností je možné považovat za obchodní tajemství druhé smluvní strany.
- 2.5 **Koncové zařízení Účastníka** je Telekomunikační zařízení Účastníka připojené přímo nebo nepřímo ke koncovému bodu Sítě Poskytovatele určené k přijímání, vysílání, zpracovávání nebo uchovávání informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojuje prostřednictvím Poskytovatele zejména na Sít' Internet. Koncové zařízení Účastníka musí být ve shodě s technickými požadavky ustanovenými zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele.
- 2.6 **Koncové zařízení Poskytovatele** je Telekomunikační zařízení Poskytovatele, ať už vlastní či pronajaté, připojené ke koncovému bodu Sítě Poskytovatele určené na přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojí prostřednictvím Poskytovatele zejména na Sít' Internet.
- 2.7 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.8 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.9 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.
- 2.10 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovateli za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.11 **Měsíční paušál pro služby ha-loo** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.12 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zaslání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskytovatel může zablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání Služby nad rámec běžné osobní potřeby (bod 12.2.1).
- 2.13 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.14 **Podnik** je osoba, která je oprávněna poskytovat síť, službu, nebo síť a službu v oblasti elektronických komunikací.
- 2.15 **Porucha** nebo též Závada je stav zaviněný chybou Sítě Poskytovatele, kdy Účastník vůbec nemůže využívat Službu, přičemž je stavem odlišným od stavu, který vznikl v důsledku konání Poskytovatele v rozsahu dle čl. 12 Podmínek nebo realizací opatření na řízení provozu Poskytovatelem. Poruchou je též porucha Koncového zařízení Účastníka v záruce.
- 2.16 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je v rozsahu licencí, individuálních povolení a všeobecných povolení vydaných Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „Úřad“) na základě oznámení o podnikání doručeného Úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s ustanovením § 8 Zákona, oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.17 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- 2.18 **Připojení do Sítě Internet** se označuje připojení Koncového zařízení Účastníka do Sítě Poskytovatele, prostřednictvím kterého může Účastník bez výrazného omezení využívat Službu v souladu se Smlouvou.
- 2.19 **Přípojka** je soubor technických prostředků.
- 2.20 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.21 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.

- 2.22 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.23 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.24 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek Změnu Podmínek.
- 2.25 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou Účastník písemnou žádostí požádá o prodloužení platnosti Služby o dalších 12 měsíců, a to do 30-ti dnů před ukončením doby platnosti Služby. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.
- Poskytovatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 Zákona zavazuje informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.
- 2.25.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem „**výpověď**“ s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodlužovat.
- 2.26 **Rozhraní** je místo mezi Sítí Poskytovatele a Účastníka. Obvykle se jedná o Koncový bod Služby.
- 2.27 **Síť Poskytovatele** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele, tj. soustava všech funkčně propojených technických zařízení provozovaných a používaných Poskytovatelem při poskytování elektronické komunikační služby.
- 2.28 **Síť internet** se označuje mezinárodní veřejná informační datová elektronická komunikační síť.
- 2.29 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.30 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací včetně veškeré smluvní dokumentace se smlouvou související, to vše uzavřené v souladu se Zákonem mezi Poskytovatelem a Účastníkem, týkající se poskytování Služeb, Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.31 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě a související se Smlouvou, nebo z jejich označení jinak vyplývá, že se Smlouvou tvoří jeden celek.
- 2.32 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.33 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.34 **Spotřebitel** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.35 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.36 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označovaní též jako „Klient“.
- 2.37 **Úhrada**, nebo také Cena Služby, příp. Odplata jsou veškeré uplatňované nároky či hrazené platby Účastníkem Poskytovateli za plnění jeho závazků stanovených Smlouvou a Podmínkami.
- 2.38 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.39 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Blíží podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách. Délka výpovědní doby činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 2.40 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické poruchy na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a poruchy v dodávce elektrické energie.
- 2.41 **Změnou Podmínek** je věcná změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.42 **Tyto Podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 2.43 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.44 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.
- 3 Práva a povinnosti smluvních stran zohledňující zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 (dále také jen „Nařízení EU“), zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále jen „GDPR“) a Zákon**
- 3.1 Povinnosti Poskytovatele
- a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty, kromě případů určených v Podmínkách a ve Smlouvě. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - b) nejpozději při uzavření Smlouvy poskytnout Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s předmětnou Službou, zejména pak informace o formě, rozsahu a způsobu předmětné Služby;
 - c) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - d) pokud je to možné, alespoň 5 kalendářních dnů předem oznámit, a to jakýmkoliv vhodným způsobem, informovat Účastníka o omezeních, přerušeních, plánované údržbě, tj. údržbě ne delší než 480 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno, a v případech poskytování Služby. Poskytovatel nemá tuto povinnost ve stavu krizové situace a mimořádné události, kdy je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele nemožné a v případě výkonu prací potřebných pro provoz, údržbu, plánovanou údržbu a opravu Sítě Poskytovatele, jestliže jednotlivé souvislé přerušení nebo omezení Poskytovatele Služby nepřekročí 15 minut. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci (a nezačíná se do celkové dostupnosti poskytované služby v měsíci, tzv. SLA).
 - e) zahájit práci na odstranění Poruchy bez zbytečného odkladu po jejím oznámení Účastníkem;

- f) Poskytovatel je v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád v platném znění, tj. na základě písemné žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů, a to jen v případě, že sledovaného účelu nelze dosáhnout jinak, nebo by dosažení tohoto účelu bylo spojeno s nepřiměřenými těžkostmi, povinný poskytnout orgánům činným v trestním řízení pro účely trestního řízení a jinému státnímu orgánu pro účely plnění jeho úloh v rozsahu podle zvláštních předpisů údaje, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství podle příslušných ustanovení zákona a jiných platných právních předpisů.
- g) nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka, a to včetně informace o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 Zákona.

3.2 Práva Poskytovatele

- a) ověřit si zákonným způsobem osobní a jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v zájemcem předložených dokumentech;
- b) odmítnout v souladu se Zákonem a Podmínkami uzavřené Smlouvy zájemci poskytování Služby;
- c) Poskytovatel má nárok na náhradu škody způsobenou Účastníkem zejména na Sítí Poskytovatele, na Koncovém zařízení Poskytovatele a/nebo na Přípoje, nebo která vznikla z důvodu zneužívání Služby, to vše v souladu s Podmínkami;
- d) Poskytovatel má právo dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby Účastníkovi v souladu se Zákonem a Podmínkami;
- e) Poskytovatel má právo na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka potřebné pro řádné plnění svých závazků dle Smlouvy;
- f) Poskytovatel nenese zodpovědnost za obsah a bezpečnost údajů a dat přenášejících Účastníkem, jestliže je možnost jejich nechráněného získání v místě Koncového zařízení Účastníka, Koncového zařízení Poskytovatele nebo v Síti internet.

3.3 Účastník je povinen:

- a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby, a to v dohodnuté výši a v souladu s Podmínkami a Smlouvou;
- b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
- d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele a zajistit, aby Služba nebyla využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a prováděním bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby zneužita a/nebo využita třetími;
- e) chránit a případně měnit přístupová hesla do Sítě Poskytovatele poskytnuté Poskytovatelem na řádné využití Služby před jejich zneužitím třetími osobami;
- f) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Poruchu (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
- g) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
 - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - poskytnout Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám součinnost, tj. zejména umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
 - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- h) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- i) oznámit Poskytovateli jména osob oprávněných zastupovat Účastníka ve vztahu k Poskytovateli a v případě změny tuto změnu Poskytovateli písemně oznámit;
- j) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- k) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

3.4 Účastník má právo

- a) na uzavření Smlouvy s Poskytovatelem za předpokladu, že neexistuje důvod v souladu se Zákonem a Podmínkami pro odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany Poskytovatele tak, jak je uvedeno v bodě 5.15 těchto Podmínek;
- b) na poskytování Služby za podmínek ustanovených ve Smlouvě a v Podmínkách;

- c) na bezplatné odstranění Poruch vzniklých bez zavinění Účastníka, případně 3. osob, které Poruchu způsobily, nebo se na jejím vzniku podílely, a to pouze v případě, že tyto Poruchy nahlásí Poskytovateli v souladu s Podmínkami;

4 Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou součástí smluvního ujednání, příp. jsou uvedeny v ceníku, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, tj. na www.ha-vel.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.
- 4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
 - b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce;
 - c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.
- 4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Účtované částky musí být uhrzeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, výjma Služeb Albert a ha-fi.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Poruchy.
- 4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Poruchy podle čl. 3.3 b), d) a g) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.16 Jistota
- a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
 - při podpisu nové Smlouvy;
 - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
 - Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
 - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
 - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
 - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
 - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrzeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
 - b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
 - c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 písm. a), odst. 7, skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
 - d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 písm. a), odst. 1, a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskytovatel Jistotu neprodleně vrátí.
 - e) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k zaplacení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut, jednorázového odstupného aj.

5 Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.
- 5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

- 5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi pověřené zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.7 Úroveň a kvalitu Služby, její rychlost, časovou dostupnost a ostatní parametry je Poskytovatel povinný zabezpečovat a dodržovat na Rozhraní. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, nekvalitu nebo nedosažení parametrů Služby, zapříčiněné Koncovým zařízením Účastníka, vedením od Rozhraní ke Koncovému zařízení Účastníka, nebo nastavením Koncového zařízení Účastníka.
- 5.8 Poskytovatel nenese odpovědnost za Koncové zařízení Účastníka, ani za data, přenášená prostřednictvím sítě Poskytovatele nebo Sítě internet.
- 5.9 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, nekvalitu nebo nedosažení parametrů Služby, které nastaly v důsledku Vyšší moci, neoprávněného zásahu do provozu sítě a Služeb, nebo z rozhodnutí státní moci.
- 5.10 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.
- 5.11 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.12 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší moci.
- 5.13 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 5.14 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty, jednorázového odstupného a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.10 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.3 písm. c) těchto Podmínek.
- 5.15 V případě, že z Podmínek nebo Zákona nevyplývá nic jiného, je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy ze zájmemcem, jestliže:
- 5.15.1 Poskytovatel od zájemce neobdržel požadované dokumenty a/nebo doklady a/nebo povolení a souhlasy dotčených subjektů potřebné pro uzavření Smlouvy anebo
- 5.15.2 poskytování Služby by ze strany Poskytovatele v požadovaném místě, rozsahu nebo za podmínek požadovaných zájemcem o poskytování Služby bylo neuskutečnitelné bez vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů anebo
- 5.15.3 Poskytovatel nemá od zájemce záruku, že bude dodržovat Smlouvu, protože je/byl dlužníkem Poskytovatele nebo jiného Podniku a/nebo v souvislosti se zájemcem existuje jiný reálný předpoklad, že zájemcem o poskytování Služby nebude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou a Podmínkami anebo
- 5.15.4 by uzavření Smlouvy bylo v rozporu se Zákonem a jinými platnými právními předpisy České republiky.

6 Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- nežádl požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
 - neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
 - opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
 - je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 60 dní po datu splatnosti;
 - poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;
 - uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Poruchy, případně deinstalací zařízení;
 - neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Poruchy na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
 - nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.10 Podmínek.

7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta, jednorázové odstupné

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 písm. h) Podmínek a osoby oprávněné jednat za Účastníka podle čl. 3.3 písm. i) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.

- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty či úrok z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 těchto Podmínek je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby a to včetně neúplných měsíců.
- 7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který je Spotřebitelem), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem, je Účastník, který je Spotřebitelem, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1/5 (jedné pětiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/5 (jedné pětiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem, poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.6 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který není Spotřebitelem), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který není Spotřebitelem, je Účastník, který není Spotřebitelem, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.7 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu neurčitou ve smyslu čl. 6.2 těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu neurčitou předčasně před uplynutím výpovědní doby, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši měsíčního plnění násobeného počtem měsíců zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí výpovědní doby u každé poskytované Služby, a to včetně neúplných měsíců.
- 7.8 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Poruchu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Poruchy v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí Vyšší moci.
- 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.
- 8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele do okamžiku jeho převzetí Poskytovatelem.
- 8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9 Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednaná na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, po uplynutí sjednané doby trvání se mění na dobu neurčitou.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou, nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby, a to i opakovaně, formou Revolvingu, nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;
 - c) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou;
 - d) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
 - e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 Zákona;
 - f) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek začíná běžet výpovědní doba ode dne následujícího po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.

- 9.11 Pokud zákon nestanovuje jinak a Smlouva nebo Služba se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce, platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace.
- 9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné Výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání Výpovědi. Po dobu výpovědní doby trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby (mimo demontáže zařízení) vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahujícím.
- 9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10 Zřizování a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento Koncový bod.
- 10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předáváckého protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesíláno.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Připojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologií s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohody smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 10.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 10.8 Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

11 Poruchy a servisní zásahy, záruční podmínky pro Koncová zařízení Účastníka

- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3 Poskytovatel poskytuje Spotřebiteli záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení Účastníka dodaná Poskytovatelem nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Pro zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců. Záruka se nevztahuje na Poruchy způsobené běžným opotřebením, nevhodným užíváním, Vyšší mocí, zásahy třetích osob, jednáním v rozporu s Podmínkami a Smlouvou apod.
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení Účastníka vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Poruchu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení Účastníka, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy.
- 11.9 Pokud z důvodů uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Poruchy je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.
- 11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele, případně na telefonu Centra péče o zákazníky tel. č. 552 305 305.

12 Podmínky neposkytnutí nebo omezení Služby zohledňující Nařízení EU

(V případě specifikace podmínek neposkytnutí nebo omezení Služby ve Smlouvě má tato specifikace přednost před těmito Podmínkami tak, aby nedošlo k porušení Nařízení)

- 12.1 Poskytovatel je oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby bez toho, aby se takový úkon považoval za jakékoli porušení Smlouvy, a to z důvodu přednostního poskytování Služby orgánům veřejné moci, fyzickým osobám a právnickým osobám určeným zvláštním právním předpisem, nebo z důvodu Vyšší moci. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby podle předcházející věty z důvodu rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, a taktéž pro výkon prací potřebných pro provoz, údržbu a opravu Sítě Poskytovatele nebo prací potřebných ve snaze vyhnout se chybám v Síti Poskytovatele. O těchto skutečnostech bude Účastník v souladu s bodem 3.1 písm. d) Podmínek informován.
- 12.2 Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby podle ustanovení Zákona a Podmínek bez toho, aby se to považovalo za jakékoli porušení Smlouvy, a to v případě, že Účastník:
- 12.1.1 Zneužívá Službu nebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání nebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Zneužíváním Služby je například:
- a) vykonávání jakékoliv nezákonné nebo jiné nevhodné aktivity, která je v rozporu s platnými právními předpisy České republiky prostřednictvím poskytované Služby,
 - b) šíření a umožnění šíření nezákonné nebo nevhodné komunikace,
 - c) šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,
 - d) šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
 - e) porušování a umožnění porušování autorských nebo vlastnických práv,
 - f) narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů nebo služeb,
 - g) neoprávněný přístup nebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a informačních systémech,
 - h) přetažení sítí a informačních systémů,
 - i) kdy se po uzavření Smlouvy prokáže, že Účastník je dlužníkem Poskytovatele nebo jiného Podniku.
- 12.1.2 Nezaplátí ve lhůtě splatnosti Odplatu za poskytování Služby nebo její část, a to až do úplného zaplacení Odplaty za poskytování Služby, vrácené příslušenství nebo do zániku Smlouvy.
- 12.1.3 Porušil ustanovení Smlouvy nebo Podmínek.
- 12.2 Poskytovatel je rovněž oprávněn v nezbytném rozsahu a na nezbytný čas vykonávat také opatření, která se projeví v blokování, zpomalování, změně, omezení, narušení, znehodnocení nebo diskriminaci specifického obsahu, aplikace nebo služby nebo jejich specifických kategorií, a to za účelem:
- 12.2.1 dodržování platných právních předpisů, včetně rozhodnutí soudů nebo orgánů veřejné moci,
- 12.2.2 zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb, anebo
- 12.2.3 předcházení hrozcímu přetížení sítě anebo informačního systému Poskytovatele.
- 12.3 V případě, že Poskytovatel přeruší, resp. omezí nebo zastaví ve smyslu bodů 12.1., 12.2. a 12.3. Podmínek poskytování Služby Účastníkovi, nezkládá toto jednání Poskytovatele povinnost Poskytovatele na zaplacení jakékoliv finanční nebo jiné náhrady Účastníkovi.
- 12.4 V případě opětovného poskytování Služby podle Smlouvy po odpadnutí důvodu určeného v bodě 12.2. Podmínek je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka úhradu nákladů s tím spojených podle Smlouvy platné v čase opětovného aktivování Služby pro Účastníka bez změny podmínek Smlouvy uzavřené mezi oběma smluvními stranami.
- 12.5 V případě služby přenosu dat je Poskytovatel oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s pokyny Poskytovatele, se Smlouvou, Zákonem anebo s jinými všeobecně závaznými právními předpisy České republiky anebo v rozporu s dobrými mravy. Poskytovatel je oprávněn zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech Sítě Internet s nelegálním obsahem anebo s obsahem odporujícím dobrým mravům. V souladu s ustanovením § 82 až 84 zákona č. 186/2016, o hazardních hrách v platném znění, je Poskytovatel povinen zamezit Účastníkovi v přístupu k internetovým stránkám uvedeným na seznamu internetových stránek s nepovolenými internetovými hrami.
- 12.6 Za zneužívání služeb se považuje i využívání Služeb jiným způsobem, jak se uvádí v Podmínkách, v ceníku, písemných návodech a pokynech Poskytovatele, případně způsobem, který není v souladu s Podmínkami, s ceníkem, písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
- 12.7 Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu s Nařízením EU s cílem zabezpečit Účastníkovi přístup k otevřenému internetu.
- 12.8 Jestliže Poskytovatel v souladu s Nařízením EU uplatní opatření na řízení provozu, která by mohla ovlivnit kvalitu služeb přístupu k internetu, o tomto Poskytovatel Účastníka uvědomí. Poskytovatel neuplatní opatření na řízení provozu, která by mohla negativně ovlivnit soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- 12.9 Údaje o rychlosti služby připojení k internetu mají následující význam:
- 12.9.1 Proklamovaná rychlost je rychlost, kterou Poskytovatel používá ve svých komerčních komunikacích, včetně inzerce a marketingu v souvislosti s propagováním nabídek služeb přístupu k internetu, a včetně uvedení parametrů služeb v ceníku a Smlouvě (dále jen „Proklamovaná rychlost“). Jakmile není jednoznačně uvedeno, o jakou rychlost se jedná, jde o Proklamovanou rychlost.
- 12.9.2 Maximální rychlost je rychlost, kterou Účastník může očekávat, že ji bude mít k dispozici při přístupu ke službě minimálně jednou denně, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. (dále jen „Maximální rychlost“). Jestliže není uvedeno jinak, Proklamovaná rychlost je totožná s Maximální rychlostí.
- 12.9.3 Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou bude mít Účastník k dispozici
- a) při připojení s garantovanými parametry na úrovni minimálně 90 % z Maximální rychlosti po minimálně 90 % z každého souvislého 4 hodinového intervalu,
 - b) při ostatních připojeních – na úrovni minimálně 60 % z Maximální rychlosti po minimálně 60 % z každého souvislého – 24 hodinového intervalu.
- 12.9.4 Minimální rychlost je rychlost, která je:
- a) při připojení s garantovanými parametry 80 % z Maximální rychlosti,
 - b) při ostatních připojeních – 20 % z Maximální rychlosti (dále jen „Minimální rychlost“)
- 12.10 Při poskytování služby může docházet k odchylkám od Proklamované rychlosti. Pokud služba dosahuje Maximální rychlosti, běžně dostupnou rychlost a Minimální rychlost, nejedná se o vady Služby. Účastník by měl možnost odchylky od Proklamované rychlosti zohlednit při výběru Služby a zavolat si takovou Službu, při které povolená odchylka od Proklamované rychlosti nebude představovat překážku při využívání a poskytování aplikací a služeb prostřednictvím Služby.
- 12.11 Poskytovatel Účastníka tímto informuje, že v případě snížení rychlosti Služby:

- a) na přenesení souboru a načítání webových stránek bude potřeba delší čas,
 - b) při streamových video službách může být snížena kvalita videa, přenos může být přerušovaný či jinak ztížen,
 - c) funkčnost speciálních aplikací a služeb, vyžadující určitou rychlost připojení, může být omezená.
- 12.12 Rychlost komunikace vůči koncovým bodům v internetu je závislá na rychlosti připojení koncových bodů k internetu, jejich aktuální zatížení, ztrátovosti paketů a síťové latence. Za nedosažení rychlosti vůči koncovým bodům internetu proto Poskytovatel nezodpovídá. Poskytovatel zodpovídá za dodržení rychlosti v místě Rozhraní.
- 12.13 V případě, že Služba obsahuje omezený objem dat, po jejich přenesení může v závislosti na charakteru Služby dojít ke snížení rychlosti Služby anebo k omezení přístupu k internetu prostřednictvím Služby. K obnovení rychlosti Služby anebo obnovení přístupu k internetu prostřednictvím Služby dojde automaticky po uplynutí stanovené doby anebo zaplacením příslušného poplatku v případě, kdy tuto možnost konkrétní Služba podporuje.
- 12.14 Jakmile bude Účastník současně se Službou připojení k internetu využívat jinou Službu připojení, kterou poskytuje Poskytovatel a která je optimalizovaná pro specifický obsah, aplikace anebo služby, tato jiná Služba nesmí v praxi ovlivnit službu připojení k internetu poskytovanou Účastníkovi a ovlivňovat její kvalitu a parametry, pokud není dohodnuto jinak.
- 12.15 V případě významných, nepřetržitých anebo pravidelně se opakujících nesrovnalostí mezi skutečnou výkonností (rychlostí anebo jinými parametry) Služby a výkonností uváděnou Poskytovatelem, v případě, že se jedná o Smlouvu uzavřenou anebo obnovenou od 29. 11. 2015 a pokud se tyto skutečnosti konstatují na základě monitorovacího mechanismu certifikovaného národním regulačním orgánem, má Účastník nárok na použití nápravných prostředků – podání stížnosti a podání Reklamacie. Stížnost se podává Poskytovateli, a to zpravidla elektronickou poštou; odpověď na stížnost zasílá Poskytovatel Účastníkovi zpravidla elektronickou poštou. Reklamacie se podává a vybavuje způsobem podle Reklamačního pořádku podle čl. 15 Podmínek.

13 Vliv opatření na řízení provozu sítě

- 13.1 Opatření Poskytovatele mohou mít vliv na kvalitu Služeb Poskytovatele jen v rozsahu a způsobem uvedeným v Podmínkách. Poskytovatel realizuje opatření v rozsahu a způsobem, který neovlivňuje kvalitu parametrů Služby Poskytovatele anebo využívání obsahu, aplikací anebo jiných služeb, mimo případů uvedených v Podmínkách. Poskytovatel může realizovat opatření i v rozsahu a způsobem, na základě kterého může u jednotlivých Služeb dojít k dočasnému snížení smluvně dojednaných kvalitativních parametrů těchto Služeb, a to jen v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu a z důvodu dosažení účelu realizovaného opatření. Uvedené snížení dojednaných kvalitativních parametrů Služby se chápe jako Porucha, jen pokud nastalo z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, přičemž Účastník je pro takový případ oprávněn postupovat v rozsahu a za podmínek podle článku 15 Podmínek. Tímto není dotknuté právo Poskytovatele omezit poskytování Služby podle článku 12 Podmínek. Implementace a realizace opatření Poskytovatelem nemá povahu ohrožení anebo narušení práva na soukromí Účastníků anebo práva na ochranu jejich osobních údajů.
- 13.2 Uživatel si je vědom a souhlasí s tím, že opatření přijaté Poskytovatelem si může vyžádat zpracování osobních údajů Uživatele, pokud je takovéto zpracování nezbytné a přiměřené na dosáhnutí účelu Opatření.
- 13.3 Vymezení kvalitativních parametrů Služby je součástí Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, přičemž se rozumí Poskytovatelem minimálně garantované kvalitativní parametry jednotlivých Služeb. Pod pojmem snížení dojednaných kvalitativních parametrů Služby se rozumí:
- zejména snížení přenosové rychlosti připojení pod úroveň Minimální rychlosti určené Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - zvýšení zpomalení nad maximální úroveň zpomalení nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - kolísání zpomalení v rozsahu nad maximální hranici kolísání zpomalení definovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - ztrátovost paketů nad maximální hranici ztrátovosti paketů nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě a
 - omezení objemu dat nad hranici objemu dat nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě.
- Snížení kvalitativních parametrů Služeb může mít za následek snížení možností a schopností Účastníka prostřednictvím Služby Poskytovatele využívat obsah aplikací a služeb v rámci Sítě Internet v rozsahu, v jakém dojde ke snížení kvalitativních parametrů Služby.
- 13.4 Poskytovatel má možnost svobodně nabízet i jiné služby, než jsou Služby specifikované Podmínkami, které jsou optimalizované pro specifický obsah, aplikace anebo služby, anebo jejich kombinaci, pokud je optimalizace potřebná na splnění požadavků týkajících se obsahu, aplikací anebo služeb pro specifickou úroveň kvality. V případě používání uvedených služeb Poskytovatele podle bodu 13.4 těchto Podmínek odlišných od Služeb Poskytovatele Účastníkem nebudou kvalitativní parametry těchto jednotlivých služeb Službami Poskytovatele sniženy, nakořli všechny parametry služeb jsou definované k dodacímu rozhraní, které není těmito službami ovlivněno. Pokud by Účastník zaznamenal snížení kvalitativních parametrů Služby za dodacím rozhraním, uvedené může být způsobeno výlučně v důsledku poddimenzování kvalitativních parametrů Služby, ze strany Účastníka, které je předmětem Smlouvy. V takovém případě Účastník není oprávněn uvedený stav považovat za Poruchu. Uvedené je možné odstranit v součinnosti s Poskytovatelem výlučně navýšení kvalitativních parametrů Služby na základě uzavření nového smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 13.5 Jakmile Poskytovatel na síti a Službě uplatňuje postupy zaměřené na měření a řízení provozu, s cílem předcházet tomu, aby se naplnila anebo přesáhla kapacita síťového připojení, je povinný zveřejňovat tyto informace prostřednictvím svého webového sídla s cílem transparentního informování zájemců a Účastníka o podrobnostech služby a o tom, jak by tyto postupy mohly ovlivnit kvalitu Služeb.

14 Ochrana osobních údajů Účastníků v souladu s GDPR, Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem.

- 14.1 Poskytovatel, coby správce a zpracovatel osobních údajů, se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, Zákonem a GDPR za účelem uzavření a řádného plnění Smlouvy.
- 14.2 Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů atd. (dále jen „Údaje“) Účastníků. Údaje Poskytovatel získává přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem, v rámci poskytování služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na www.ha-vel.cz.
- 14.3 Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není Účastník oprávněn takové zpracování Údajů odmítnout (povinné zpracování, viz bod 14.6 Podmínek).
- 14.4 Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.
- 14.5 **Osobními a identifikačními údaji** se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Účastníka, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Účastníka marketingovými průzkumy, a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané.

Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy Sítí Poskytovatele nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení, IP adresa, druh a způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Účastníka apod.

Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v Sítí Poskytovatele a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, tj. např. údaj o Sítí Poskytovatele, k níž je Účastník připojen.

- 14.6 **Povinně jsou zpracovávány Údaje** na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím Sítě Poskytovatele nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.
- 14.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje **k následujícím účelům**: z důvodu oprávněného zájmu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, tj. pro obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, marketingu vč. telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o službách Poskytovatele a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Účastníkovi, prostřednictvím které bude Účastník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Účastníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.
- 14.8 Poskytovatel tímto informuje Účastníka, že poruší-li Účastník svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost Účastníka, je Poskytovatel oprávněn údaje Účastníka potřebné pro vymáhání pohledávky předat právnímu zástupci Poskytovatele.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.
- 14.10 Účastník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR zpracovávány třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Účastník účastní. Poskytovatel předává Údaje Účastníkům zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.
- 14.11 U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Účastníka, je Účastník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření Smlouvy, tj. sdělit, že **souhlas nedává** (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas **kdykoli odvolat**, a to bezplatně prostřednictvím zákaznické linky či jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.
- 14.12 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání Smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak.
- 14.13 Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Účastník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.
- 14.14 Údaje Poskytovatel zpracovává po dobu trvání Smlouvy, není-li v těchto Podmínkách nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců, není-li dohodnuto jinak. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Účastníka ze své databáze, není-li dohodnuto jinak.
- 14.15 Účastník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Účastník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 14.16 V případě, že se Účastník domnívá, že v souvislosti s marketingem oprávněný zájem Poskytovatele, coby správce osobních údajů, převyšuje zájem Účastníka, coby subjektu údajů, má Účastník právo na
- vznesení námítky proti marketingu,
 - omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s marketingem a při vyhovění námitce smazání osobních údajů v souvislosti s marketingem bez zbytečného odkladu.

15 Postup při uplatňování a vyřizování Reklamací

- 15.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 15.2 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 15.3 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.4 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Poruchy, jinak právo na Reklamaci zaniká.
- 15.5 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Poruchu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Porucha současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Poruchu nahlásí v souladu s čl. 3.3 písm. f) těchto Podmínek.
- 15.6 Reklamaci vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli.
- 15.7 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 15.8 Právo na vrácení uznané částky na základě kladné vyřízení Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promíčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

- 15.9 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamační Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místní příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

16 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.
- 16.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 16.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 16.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona.
- 16.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 16.6 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 16.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 16.8 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, JUDr. Bohuslavem Heczkem, advokátem, zapsaným u České advokátní komory pod evidenčním číslem: 02612, nebo jiným rozhodcem, kterého určí Poskytovatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.
- 16.9 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřené před 1. 1. 2014 se i nadále řídí ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 16.10 Je-li Účastníkem Spotřebitel, je Spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení svého případného spotřebitelského sporu se společností ha-vel internet s.r.o. určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým v tomto případě je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9; email: podatelna@ctu.cz; web: www.ctu.cz.

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

1 Hlasové služby

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní dobu 30 dní. Výpovědní doba začíná běžet den následující po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
- Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
- Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné Výpovědi na adresu Účastníka.
- Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné Výpovědi na adresu Poskytovatele.
- Platnost smlouvy končí ke dni uplynutí výpovědní doby v souladu s čl. 1 písm. c) této části Podmínek.
- Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.
- Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
- Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před nabytím účinnosti těchto změn v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou Výpověď smlouvy před začátkem nabytím účinnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci Internetu z důvodu jeho charakteru.
- Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu např. 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nepočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn ve vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývající době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.

- 1.1 Podmínky pro poskytování předplacených služeb ha-100 pevná a ha-100 mobil

a) Předplacené služby ha-100 pevná

- 1.1.a.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-100 pevná (dále též „ha-100 pevná“)
- 1.1.a.2 Účastnická smlouva ha-100 pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-100 pevná má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číselky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsány na www.ha-100.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-100 pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.

- 1.1.a.3 Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo pevná není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo pevná k užívání třetí osobě, v tomto případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo pevná.
- 1.1.a.4 Účastnická smlouva ha-loo pevná končí:
- marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace služby;
 - marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu ha-loo pevná. Lhůta pro dobítí kreditu je uvedena na www.ha-loo.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele.
- 1.1.a.5 Účastník ha-loo pevná je oprávněn účastnickou smlouvu vypovědět během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů.
- 1.1.a.6 Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částek ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.
- 1.1.a.7 Cena ha-loo pevná je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo pevná pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.a.8 Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-loo pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- 1.1.a.9 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo pevná, vznikne škoda (např. přecherpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.
- b) Předplacená služba ha-loo mobil
- 1.1.b.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil“). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na www.ha-loo.cz. Na poskytování ha-loo mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-loo mobil použít.
- 1.1.b.2 Účastnická smlouva o poskytování ha-loo mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vylomením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.b.3 Při registraci Účastníka do ha-loo mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.b.4 Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-loo mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na www.ha-loo.cz. Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovena výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníku stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobítí a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- 1.1.b.5 Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.
- 1.1.b.6 Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušování poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat Účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel informovat Účastníka. V případě potřeby může Účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu www.ha-loo.cz, případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směřit za finanční prostředky.
- 1.1.b.7 Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil Účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací Účastníkovi peníze za nevyužitý kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil Účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, Účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- 1.1.b.8 Poskytovatel neodpovídá za mylné dobítí kreditu na špatné telefonní číslo.

- 1.1.b.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění Účastníkovi SIM kartu, pokud Účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží Účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na www.ha-loo.cz.
- 1.1.b.10 Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí Účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě.
- 1.1.b.11 Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok Účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a Účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoli dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být zpožděno a naúčtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navržena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- 1.1.b.12 V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zaslat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- 1.1.b.13 Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- 1.1.b.14 Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- 1.1.b.15 Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
- WAP;
 - GSM banking;
 - SIM Toolkit.
- 1.1.b.16 Přenesení čísla je možné za podmínek dle Ceníku služeb. Nevyčerpaný kredit v tomto případě propadá Poskytovateli.
- 1.1.b.17 Způsob aktivace ha-loo mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-loo.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
 - z vlastního účtu na www.ha-loo.cz;
 - telefonním hovorem na aktivací linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-loo mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- 1.1.b.18 V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- 1.1.b.19 Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- 1.1.b.20 Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.
- 1.1.b.21 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo mobil např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.
- 1.1.b.22 Doplňující podmínky roamingu dle Nařízení EU za podmínek dále uvedených:
- a) V otázkách neupravených v Podmínkách se na využití EU roamingu přiměřeně užití ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti ha-vel internet s.r.o. a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele, platného Ceníku služeb a ustanovení platného právního řádu České Republiky.
 - b) Poskytovatel je v souvislosti s EU roamingem oprávněn požadovat po Účastníkovi dodatečné doklady (nad rámec těch, které vyžaduje při uzavření či změně účastnické smlouvy) k prokázání místa bydliště na území ČR (např. platnou nájemní smlouvu, uvedení shodné korespondenční adresy i pro jiné služby poskytované na území ČR, doklad o uhrazení místních poplatků či daní apod.) či existence stálých vazeb na území ČR (např. potvrzení o trvalém pracovním poměru na plný úvazek s místem výkonu práce na území ČR, potvrzení o řádném presenčním studiu na území ČR apod.). Bez poskytnutí těchto dodatečných dokladů není Poskytovatel povinen Účastníkovi EU roaming aktivovat.
 - c) Aktivací EU roamingu získává Účastník možnost využívat hlasové a datové služby v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, tj. za základní cenkové domácí ceny účtované Účastníkům za využití dané služby dle tarifu Účastníka, který si EU roaming aktivuje, přičemž domácí cenou se pro volání rozumí cena volání na čísla mimo značku ha-loo mobil a pro datové služby cena za kB.
 - d) Aktivací EU roamingu Účastník v rámci zóny 1 – EU čerpá volné jednotky (minuty pro volání na čísla mimo značku ha-loo mobil, SMS či MMS na čísla mimo značku ha-loo mobil, datový limit) přidělené k jeho tarifu (dále také „Volné jednotky z tarifu“).

- V případě využití Volných jednotek z tarifu poskytnutých pro využití datových služeb Poskytovatel Účastníka informuje o dosažení 80% z celkového datového limitu, který má Účastník ve svém domácím tarifu k dispozici a rovněž jej Poskytovatel informuje o vyčerpání celkového datového limitu. Po vyčerpání přiděleného datového limitu nemůže Účastník datové služby v roamingu využívat, Účastník má však možnost postupovat v souladu s nastavením svého domácího tarifu a jeho příslušnými Obchodními podmínkami, přičemž o těchto možnostech je Účastník informován Poskytovatelem na uvítací stránce, která se po vyčerpání přiděleného datového limitu Účastníkovi zobrazí (např. má možnost si dokoupit některý z datových balíčků Poskytovatele za cenu dle platného Ceníku služeb apod.).
- Účastník má možnost kontrolovat objem přenesených dat v sekci ha-loo mobil na www.ha-loo.cz.
- Spotřeba dat vyčerpaných z datových limitů přidělených k tarifu Účastníka se započítává do Data Roaming Limitu.
- e) EU roaming nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou.
- f) Poskytovatel je oprávněn uplatňovat politiku přiměřeného využívání (dále též jen „FUP“, pokud jde o využívání hlasových služeb, SMS a MMS zpráv a datových služeb v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, a to za účelem ochrany proti zneužívání či nezvyklému využívání těchto služeb Účastníky (např. jejich nadměrné využívání v jiném členském státě EU než ČR či jejich využívání pro jiné účely než pravidelné cesty). Mezi objektivní ukazatele prokazující zneužití EU roamingu patří převládající spotřeba v EU roamingu nad domácí spotřebou či převládající přítomnost Účastníka v jiných členských EU nad přítomností na území ČR. V případě podezření na zneužití EU roamingu je Poskytovatel oprávněn sledovat současně oba dva výše uvedené ukazatele (tj. přítomnost a spotřebu) po dobu nejméně 4 měsíců, následně Účastníka upozorní na podezření ze zneužití EU roamingu a vyzve jej ke zjednání nápravy, přičemž k tomuto mu stanoví lhůtu 2 týdnů. V případě, že Účastník ani přes toto upozornění nezjedná nápravu, je Poskytovatel oprávněn ode dne doručení výzvy k nápravě účtovat Účastníkovi příplatek (vždy však pouze k té službě, která je ze strany Účastníka zneužívána), jehož výše je uvedena v platném Ceníku služeb, a to až do doby, kdy Účastník zjedná nápravu.
- g) Zjistí-li Poskytovatel, že se jeho SIM karty staly předmětem organizovaného přeprodeje dalším osobám, které nemají bydliště na území ČR ani stálou vazbu na ČR, s cílem umožnit využívání EU roamingu za jiným účelem, než pravidelné cestování, je Poskytovatel oprávněn přijmout okamžitá přiměřená opatření k zajištění nápravy (např. formou suspendace služeb poskytovaných v roamingu apod.), o kterých Účastníka informuje bez zbytečného odkladu.
- h) V případě datových služeb ha-loo mobil je v rámci politiky přiměřeného využívání ve smyslu článku 8. Podmínek Poskytovatel oprávněn omezit využití těchto služeb v EU roamingu na objem, který je minimálně roven objemu, který je vypočten jako podíl zbývajících kreditů bez DPH v okamžiku zahájení roamingu a regulované maximální velkoobchodní ceny za roaming uvedené v Nařízení EU.
- i) Nad rámec požadavků uvedených v článku 8. Podmínek je v případě poskytování datových služeb (tzv. otevřených datových balíčků, za které jsou dle Nařízení EU považovány takové datové služby, u kterých je datový limit bez omezení nebo u nichž je jednotková cena, která je vypočtena z ceny dotčeného tarifu či balíčku vydělené přiděleným datovým limitem, nižší než je velkoobchodní cena stanovená Nařízením EU) Poskytovatel oprávněn uplatňovat následující opatření. U datových služeb, a to bez ohledu na skutečnost, jsou-li obsaženy v základním tarifu Účastníka nebo jsou poskytovány ve formě jednorázových či opakujících se balíčků (dále též jen „Domácí tarif“), je Poskytovatel oprávněn stanovit pro užití těchto služeb v EU roamingu speciální datové limity (dále jen „EU datové limity“). EU datový limit je dvojnásobek podílu ceny Domácího tarifu bez DPH a velkoobchodní ceny za regulované roamingové datové služby, která je stanovena Nařízením EU. Konkrétní výše EU datového limitu je uvedena v platném Ceníku služeb nebo je o ní Účastník informován ve Vyúčtování služeb. O vyčerpání EU datového limitu je Účastník informován informační SMS. Pokud je EU datový limit nižší než je datový limit obsažený v Domácím tarifu, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to za data spotřebovaná nad rámec EU datového limitu až do výše datového limitu obsaženého v Domácím tarifu, přičemž poté již nemá Účastník možnost dále datové služby v EU roamingu využívat nebo je může využívat sníženou rychlostí dle svého nastavení Domácího tarifu (v takovém případě je však Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb) nebo si může opakovaně dokoupit jednorázový dodatečný datový limit, a to dle podmínek Domácího tarifu (dále jen „Domácí účtovací mechanismus“). Pokud je EU datový limit vyšší, než je limit obsažený v Domácím tarifu, je po vyčerpání limitu obsaženého v Domácím tarifu aplikován Domácí účtovací mechanismus až do výše EU datového limitu a následně je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to na roamingovou datovou spotřebu.
- j) Poskytovatel je rovněž oprávněn účtovat Účastníkům příplatky ve výši dle platného Ceníku služeb za předpokladu, že je takový postup výslovně schválen ze strany Českého telekomunikačního úřadu, přičemž v takovém případě jsou tyto příplatky účtovány na všechny služby poskytnuté v EU roamingu, a to bez omezení.

2 Hostingové služby

- 2.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníka data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení dat a zařízení Účastníka k síti Internet.
- 2.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.
- 2.3 Poskytovatel nenese zodpovědnost za data Účastníka umístěná u Poskytovatele.

3 Služba ha-vel complex

- 3.1 Předmětem služby ha-vel complex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k síti Poskytovatele, k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.
- 3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskytovatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:
 - a) internetové služby;
 - b) hlasové služby;
 - c) hostingové služby;

- d) vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele;
 - e) virtuální mail server;
 - f) správa DNS.
- Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.
- 3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
 - 3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.
 - 3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou vyúčtovány na základě ceníku hlasových služeb ha-vel complex.
 - 3.7 Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
 - 3.8 Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
 - 3.9 Poskytovatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
 - 3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.
 - 3.11 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.
 - 3.12 Poskytovatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.
 - 3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna přihlašovacím jménem a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenese Poskytovatel odpovědnost.
 - 3.14 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona.
 - 3.15 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejnil nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.
 - 3.16 Poskytovatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskytovatel tedy neodpovídá.
 - 3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskytovatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejňováním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisti vůči skupině osob či k omezování jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neúctu k člověku nebo pohlavní styk se zvířetem.