

RÁMCOVÁ DOHODA NA POSKYTOVÁNÍ TELEFONNÍCH SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PEVNÝCH TELEFONNÍCH SÍTÍ

Smluvní strany

Centrální zadavatel

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální
se sídlem Pod sídlištěm 1800/9, Kobyličky, 182 11 Praha 8
IČ: 00025712

za kterou jedná Ing. Karel Večeře, předseda

bankovní spojení: ČNB číslo účtu: [REDACTED]

(dále též „centrální zadavatel“ nebo „zákazník“)

na straně jedné

a

Název: ha-vel internet s.r.o.

Sídlo: Olešní 587/11a, 712 00 Ostrava Muglinov

IČ: 25354973

Zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě,
pod sp. zn. C 9719, (oddíl, vložka) C 9719

Bankovní spojení: UniCredit bank, a.s.

číslo účtu: [REDACTED]

Jednající prostřednictvím Ing. Pavla Halfara, jednatele

(dále též „poskytovatel“)

na straně druhé

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákoník“), tuto rámcovou dohodu (dále jen „dohoda“) na „Poskytování telefonních služeb prostřednictvím pevných telefonních sítí“ dle provedeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zajištění poskytovatele pevných telekomunikačních linek“ (dále jen „veřejná zakázka“).

Český úřad zeměměřický a katastrální (dále jen „ČÚZK“) plní funkci centrálního zadavatele ve smyslu ustanovení § 9 odst. 1) písm. b) ZZVZ pro organizace jemu podřízené na základě „Smlouvy o centralizovaném zadávání veřejných zakázek“. Dalšími účastníky této rámcové dohody jsou organizace specifikované přílohou č. 1 této dohody (dále jen „zákazníci“).

Tato dohoda vymezuje podmínky týkající se dílčích veřejných zakázek na pořízení opakujících se služeb a postup při uzavírání následných účastnických smluv. Účastnická smlouva představuje dílčí plnění z rámce sjednaného touto dohodou. Tato dohoda vymezuje podmínky týkající se dílčích veřejných zakázek na pořízení opakujících se služeb a postup při uzavírání následných účastnických smluv. Účastnická smlouva představuje dílčí plnění z rámce sjednaného touto dohodou.

Článek 1

Předmět rámcové dohody

- 1.1. Předmětem dohody je závazek poskytovatele poskytovat zákazníkovi a dalším účastníkům telefonní služby prostřednictvím pevných telefonních sítí (dále jen „služby“), a to na základě dílčích účastnických smluv uzavřených mezi poskytovatelem a jednotlivými zákazníky, současně závazek zákazníka a dalších účastníků (organizace resortu ČÚZK), jejichž seznam je uveden v příloze č. 3 této dohody (též jako „zákazníci“) zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby a zboží sjednanou cenu. Předmětem této dohody je úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v rámci centralizovaného zadávání veřejné zakázky.
- 1.2. Podrobná specifikace předmětu plnění dle této dohody a navazujících účastnických smluv je uvedena v příloze č. 1 této dohody.
- 1.3. Poskytovatel zajistí služby v kvalitě, rozsahu a za podmínek specifikovaných touto dohodou a příslušnou účastnickou smlouvou.
- 1.4. Každému zákazníkovi vznikají z této dohody a následně uzavřené účastnické smlouvy práva a povinnosti samostatně a nezávisle na ostatních zákaznících.
- 1.5. Poskytovatel a zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto dohodu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této dohody.

Článek 2

Dílčí smlouvy na služby a postup jejich uzavírání

- 2.1. Služby budou zákazníkovi poskytovány na základě jednotlivých účastnických smluv. Uzavření účastnické smlouvy bude provedeno vždy odesláním písemné výzvy zákazníka k poskytnutí plnění adresované poskytovateli na kontaktní adresu poskytovatele uvedenou v příloze č. 3 této dohody, a to ve formě návrhu účastnické smlouvy a písemným potvrzením (akceptací) této účastnické smlouvy poskytovatelem ve formě přijetí (akceptace) návrhu účastnické smlouvy.
- 2.2. Návrh účastnické smlouvy je poskytovatel povinen ve lhůtě do 5 pracovních dnů od jejího obdržení podepsat osobou oprávněnou jednat jménem či za poskytovatele a neprodleně doručit zákazníkovi. Vzor účastnické smlouvy, tvoří přílohu č. 4 této dohody.
- 2.3. Poskytovatel není oprávněn odmítnout účastnickou smlouvu, pokud je provedena v souladu s touto dohodou.
- 2.4. Počet účastnických smluv je neomezený. Jednotliví zákazníci mohou na základě této dohody uzavírat účastnické smlouvy kdykoli v průběhu platnosti a účinnosti této dohody.
- 2.5. Nestanoví-li účastnická smlouva jinak, platí ustanovení této dohody. Účastnická smlouva nesmí být v rozporu s touto dohodou a zadávací dokumentací veřejné zakázky a podmínkami účastnické smlouvy nesmí dojít ke zhoršení postavení zákazníka, než je upraveno v této dohodě.
- 2.6. Dobou platnosti dohody se budou řídit i všechny nové účastnické smlouvy uzavřené na základě dohody, tj. budou podřízeny režimu této dohody.

Článek 3

Povinnosti smluvních stran

- 3.1. Služby je poskytovatel povinen poskytovat zákazníkovi způsobem a v rozsahu a za podmínky uvedených v této dohodě a zadávací dokumentací.

- 3.2. Poskytovatel se tímto zavazuje zvyšovat technologickou úroveň služeb v souladu s rozvojem informačních technologií a stavem trhu služeb elektronických komunikací, včetně stavu trhu technických zařízení, poskytovaných dle účastnické smlouvy.
- 3.3. Zákazník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování služeb poskytovatelem v souladu s uzavřenými účastnickými smlouvami.
- 3.4. Poskytovatel se zavazuje, že bezúplatně zajistí plynulý přechod telekomunikačních služeb tak, aby nedošlo ke zbytečnému omezení či výpadkům telekomunikačních spojení zákazníka a služba plně fungovala nejpozději do 60 dnů od účinnosti smlouvy. Migrace telefonních služeb k novému poskytovateli bude probíhat mimo úřední hodiny jednotlivých zadavatelů a v nezbytně nutných případech i o víkendech. Termíny migrace budou dohodnuty s kontaktní osobou jednotlivých zákazníků, které jsou uvedeny v příloze č. 3 dohody - seznam zákazníků v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek, včetně kontaktních osob smluvních stran.
- 3.5. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí zachování stávajících telefonních čísel zákazníka.
- 3.6. Poskytovatel při provozu pevných linek bez ohledu na použitou technologii deklaruje garantovanou dostupnost služeb elektronických komunikací (SLA - Service Level Agreement) SLA 99,9% v centrální lokalitě na adrese: Zeměměřický úřad, Pod sídlištěm 1800/9, 182 11 Praha 8 a v ostatních lokalitách zákazníků 99,7%.
- 3.7. Zákazník se zavazuje zajistit pracovníkům poskytovatele během plnění předmětu této rámcové dohody, nebo účastnické smlouvy je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště. Poskytovatel se zavazuje dodržovat v objektech zákazníka příslušné právní předpisy v oblasti bezpečnosti práce a požární bezpečnosti a další pokyny objednatele vztahující se k předmětu plnění. Při plnění této rámcové dohody nebo účastnické smlouvy v objektech zákazníka musí poskytovatel v maximální míře respektovat nutnost zajištění nerušeného užívání objektů jejich uživateli.
- 3.8. Poskytovatel se zaváže, že při vyjmutí jednotlivé účastnické smlouvy z režimu rámcové dohody nebude účtován žádný poplatek. Snížení a navýšení počtu zákazníků po dobu trvání dohody nebude zpoplatněno.
- 3.9. Pokud se zákazník rozhodne ke změně poskytovatele na základě ukončení dohody v souladu s podmínkami uvedenými v této dohodě, je poskytovatel povinen zajistit, aby si zákazník mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

Článek 4

Cena za plnění

- 4.1. Cena za poskytování plnění dle této dohody a příslušných účastnických smluv je stanovena dohodou smluvních stran na základě nabídky poskytovatele, a to formou jednotkových cen uvedených v příloze č. 2 této dohody – ceník.
- 4.2. Jednotkové ceny uvedené v příloze č. 2 této dohody zahrnují veškeré náklady spojené se zajištěním příslušné služby v rozsahu a kvalitě vymezené touto dohodou a příslušnou účastnickou smlouvou.
- 4.3. Veškeré ceny uvedené v příloze č. 2 této dohody jsou ceny v korunách českých a jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu účinnosti této dohody, zahrnující veškeré související náklady a výdaje poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu této dohody.
- 4.4. V případě změny sazby DPH je poskytovatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy. Ceny za poskytnutí služby dle přílohy č. 2 této dohody mohou být změněny pouze změnou sazby DPH.

- 4.5. Dojde-li kdykoliv po uzavření této dohody k jednostranným rozhodnutím poskytovatele ke snížení některých položkových cen za poskytnutí služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům poskytovatele, kterým jsou poskytovány služby v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány zákazníkovi dle této dohody, je poskytovatel povinen snížit ceny za poskytnutí všech služeb i zákazníkovi, a to počínaje prvním dnem následujícího zúčtovacího období po vydání tohoto nového ceníku a přiložit tento ceník k faktuře vystavené za toto zúčtovací období. Poskytovatel není oprávněn navýšit ceny oproti výchozímu ceníku, který je přílohou č. 2 této dohody, změny cen je tedy poskytovatel oprávněn uplatnit pouze v případě, že je to pro zákazníka cenově příznivější.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Poskytovatel není oprávněn na základě účastnických smluv na služby požadovat po zákazníkovi zálohové platby.
- 5.2. Cena každé služby poskytnuté v souvislosti s účastnickou smlouvou bude splatná na základě poskytovatelem vystavené faktury.
- 5.3. Zákazník požaduje, aby příslušné platby za poskytované služby byly poskytovatelem samostatně účtovány a příslušné faktury byly doručovány na kontaktní adresy jednotlivých zákazníků uvedené v příloze č. 3 této dohody. Zákazník může požadovat a poskytovatel se pro tento případ zavazuje zasílat veškeré vyúčtování a fakturaci v tištěné listinné (papírové) podobě, nebo formou elektronických prostředků a to bez poplatku.
- 5.4. Cena za poskytnuté služby bude zákazníkem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulé zúčtovací období na základě faktur vystavených poskytovatelem a doručených zákazníkovi nejpozději do 20 dnů od uplynutí příslušného zúčtovacího období. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- 5.5. Faktury musí obsahovat číslo rámcové dohody, číslo konkrétní účastnické smlouvy a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.6. Splatnost faktur je min. 21 dnů ode dne doručení jednotlivým zákazníkům. V případě podání reklamace na konkrétní fakturaci se splatnost prodlužuje o dobu řešení reklamace ze strany poskytovatele. Dále se splatnost dané faktury prodlužuje v případě, že zákazník nebude akceptovat výsledek reklamačního řízení, a to až do rozhodnutí učiněného soudem.
- 5.7. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je zákazník oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli zpět a požadovat odstranění těchto nedostatků. Do doby odstranění nedostatků faktury není zákazník v prodlení s úhradou faktury. Po odstranění těchto nedostatků a opětovného doručení faktury zákazníkovi běží nová 21 denní lhůta splatnosti faktury.
- 5.8. Platby budou probíhat výhradně v korunách českých dle prokazatelně čerpaných služeb.
- 5.9. Zákazník požaduje, aby faktury byly vystaveny podle jeho požadavku (např. po jednotlivých lokalitách nebo na různé fakturační skupiny).

Článek 6

Doba, místo a podmínky poskytování služeb

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v příslušné účastnické smlouvě zákazníkovi po dobu platnosti této dohody.
- 6.2. Datum zahájení plnění je do 60 kalendářních dnů od účinnosti rámcové dohody. Služby prostřednictvím pevných telefonních sítí budou zákazníkům poskytovány po vypršení smluvního vztahu s dosavadním poskytovatelem.
- 6.3. Nestanoví-li příslušná účastnická smlouva jinak, jsou místem plnění předmětu této dohody a příslušné účastnické smlouvy sídla zákazníků uvedená v příloze č. 3 této dohody umístěné na území České republiky.

Článek 7

Reklamacce a záruční podmínky

- 7.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů, této dohody a účastnických smluv.
- 7.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu vzniklou porušením povinnosti z této dohody či účastnické smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- 7.3. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - a) dbát o to, aby služba odpovídala technickým a provozním standardům a odpovídala sjednané technické specifikaci,
 - b) dbát o co nejvyšší dostupnost služby,
 - c) provádět běžnou údržbu tak, aby závady byly minimalizovány, popřípadě odstraněny bez zbytečného prodlení po jejich vzniku,
 - d) plánovat veškeré činnosti s omezením kvality nebo dostupnosti služeb tak, že min. 5 pracovních dní dopředu projedná poskytovatel omezení provozu se zákazníkem a oboustranně domluví dobu nutného omezení kvality nebo dostupnosti služeb.
- 7.4. Reklamacce kvality poskytovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu poskytovatele uvedenou v této dohodě. Poskytovatel je povinen reklamaci služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen u reklamace výpadku poskytování služeb odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování služby, do 48 hodin od doručení písemné reklamace. O vyřízení reklamace pořídí poskytovatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě zákazníka.
- 7.5. Reklamaci vyúčtovaných služeb na základě účastnické smlouvy může zákazník uplatnit písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu poskytovatele uvedenou v této dohodě. Reklamaci je možné podat do 2 měsíců ode dne doručení faktury. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení. O vyřízení reklamace pořídí poskytovatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě zákazníka.
- 7.6. Odpovědnost za vady se bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Článek 8

Sankce

- 8.1. V případě závažného porušení této dohody poskytovatelem (prodlení poskytovatele při plnění povinností plynoucích mu z rámcové dohody) je poskytovatel povinen poskytnout zákazníkovi slevu z ceny formou slevy z měsíční fakturace bez DPH ve výši 0,2 % za každý započatý den prodlení, ve kterém došlo k neposkytnutí rozsahu služeb u dané lokality. V případě prodlení delšího více jak 5 pracovních dnů je zákazník oprávněn od dohody odstoupit. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno poskytovateli. Sleva z ceny uvedená v tomto článku se nevztahuje na případy překročení roční garantované dostupnosti služeb SLA.
- 8.2. V případě, že poskytovatel nezajistí plynulý přechod, provedení migrace ze stávajících služeb na služby nového poskytovatele v dohodnutém termínu, nebo v termínu dle článku 3 odst. 3.4. této dohody, je povinen poskytovatel zákazníkovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou nepřipojenou lokalitu. Kromě případů, kdy poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit, nebo neposkytnutím součinnosti ze strany zákazníka nebo stávajícího poskytovatele při zajišťování přenositelnosti.
- 8.3. V případě nedodržení roční garantované dostupnosti služeb elektronických komunikací (SLA) pro danou lokalitu uvedené v čl. 3 odst. 6 rámcové dohody bude v nejbližším účtovacím období poskytnuta sleva z měsíční účtované ceny bez DPH za služby poskytované v dané lokalitě (budově) kde došlo k výpadku ve výši 0,2 % za každou započatou hodinu výpadku a za každou budovu postihnutou výpadkem, která je nad rámec povoleného ročního celkového výpadku služby v jednotlivých lokalitách.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat na zákazníkovi úrok z prodlení za nedodržení termínu splatnosti faktury bez DPH ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky za každý i započatý den prodlení. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání předmětné částky z účtu zákazníka.
- 8.5. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčena případná náhrada škody způsobená porušením povinností poskytovatele, případná škoda bude vymáhána samostatně vedle smluvní pokuty v plné výši, tedy i ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 8.6. Jakákoliv smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení písemné výzvy zákazníka k jejímu uhrazení poskytovateli.

Článek 9

Oprávněné osoby

- 9.1. Vzájemný kontakt mezi poskytovatelem a jednotlivými zákazníky bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím kontaktních osob uvedených v příloze č. 3 této dohody, obsahují vždy jméno a příjmení konkrétní kontaktní osoby a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) konkrétní kontaktní osoby.
- 9.2. V případě jakékoliv změny poskytovaných kontaktních údajů nebo změny kontaktní osoby uvedené v příloze č. 3 této dohody jsou smluvní strany povinny si tuto změnu bez zbytečného odkladu písemně oznámit.

Článek 10

Doba trvání rámcové dohody

- 10.1. Tato dohoda se uzavírá na dobu určitou a to do dne 31. 1. 2024. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.

10.2. Účastnické smlouvy se uzavírají po dobu platnosti této dohody.

Článek 11

Zánik rámcové dohody, odstoupení

11.1. Rámcová dohoda může zaniknout vzájemnou dohodou smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná jak poskytovatelem, tak centrálním zadavatelem jinak je neplatná.

11.2. Dohoda může dále zaniknout písemnou výpovědí, přičemž:

- Centrální zadavatel je oprávněn tuto dohodu vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu nejdříve po uplynutí 3 měsíců, přičemž výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet první den následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi poskytovateli,

11.3. Účastnická smlouva může dále zaniknout písemnou výpovědí, přičemž:

- ze strany poskytovatele může být dána v případě, pokud zákazník neuhradil fakturu za poskytnuté služby déle než 2 měsíce oproti datu splatnosti této faktury a zákazník byl na její neuhrazení písemně poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem, přičemž výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet první den následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi zákazníkovi.

Tímto není dotčeno právo smluvních stran odstoupit od dohody rovněž na základě příslušných ustanovení občanského zákoníku z důvodu porušení povinnosti některou ze smluvních stran nebo z důvodů uvedených v této dohodě.

11.4. Centrální zadavatel může od této dohody okamžitě odstoupit, pokud:

- poskytovatel není schopen poskytovat požadované služby, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí, že není schopen službu poskytovat,
- výpadek poskytovaných služeb bude trvat déle než 36 hodin,
- se poskytovatel ocitne v úpadku podle zákona č. 182/2006 S., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, nebo v úpadku dle jiných právních předpisů.

Předpokladem platného odstoupení ze strany centrálního zadavatele je odstoupení od této dohody písemným oznámením poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, kdy se o tomto opětovném porušení dohody dověděl.

Odstoupením od této dohody nejsou dotčena ustanovení této dohody týkající se smluvních pokut, ochrany informací, náhrady újmy a ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po odstoupení.

11.5. Ostatní zákazníci mohou písemnou dohodou, výpovědí nebo odstoupením ukončit pouze konkrétní účastnickou smlouvu uzavřenou s poskytovatelem.

Článek 12

Ochrana informací

12.1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této dohody všechny informace týkající se strategických plánů a záměrů a know-how smluvních stran jako důvěrné.

12.2. Poskytovatel se zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této dohody, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch

- poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
- 12.3. Smluvní strany se dohodly, že tato dohoda nepodléhá obchodnímu tajemství; smluvní strany souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této dohodě, včetně jejího úplného textu, byly poskytnuty třetím osobám na jejich žádost v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zveřejněny v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 12.4. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

Článek 13

Řešení sporů

- 13.1. Tato dohoda se řídí právním řádem České republiky.
- 13.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě dohody nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o urovnání především oboustrannou dohodou.
- 13.3. Nebude-li spor vyřešen smírně, bude spor vzniklý na základě dohody rozhodován Českým telekomunikačním úřadem nebo příslušným soudem.

Článek 14

Závěrečná ustanovení

- 14.1. Veškerá práva a povinnosti stanovená ve všech odstavcích této dohody mají v případě rozporu s ustanoveními kterékoliv z jejích příloh doložených poskytovatelem přednost (např. poskytovatelem doložené zvláštní smluvní podmínky, obchodní podmínky nebo všeobecné podmínky společnosti). Podmínky obsažené ve Všeobecných podmínkách poskytovatele, které jsou pro zákazníka méně výhodné než podmínky v této dohodě nebo které jsou v rozporu s touto dohodou nebo zadávací dokumentací, se na zákazníka při plnění této dohody (resp. účastnické smlouvy) nevztahují, zejména se neuplatní žádné smluvní pokuty a sankce v neprospěch zákazníka. Pokud budou ustanovení dohody a všeobecných podmínkách podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoli nejasnost co do rozsahu práv a povinností smluvních stran, použije se výlučně ustanovení této dohody. Tímto ustanovením nejsou vyloučena a žádným způsobem omezena oprávnění zákazníka uvedená v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce. Všeobecné podmínky poskytovatele tvoří přílohu č. 5 této dohody.
- 14.2. Práva a povinnosti smluvních stran v této dohodě, zadávací dokumentaci ani v jiných navazujících dokumentech neupravené, nebo upravené jen částečně se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.3. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků dle této rámcové dohody a příslušných účastnických smluv nezasahuje do práv duševního vlastnictví třetích osob.
- 14.4. Poskytovatel si je vědom, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupracovat při výkonu finanční kontroly.
- 14.5. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této dohody včetně jejích příloh a účastnických smluv a to v souladu se zákonem 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, případně i na dalších místech, kde tak stanoví právní předpis. Uveřejnění dohody a účastnických smluv prostřednictvím registru smluv zajistí zákazník.

- 14.6. Tuto dohodu lze měnit pouze písemně formou dodatku k této dohodě, pořadově očíslovaným a podepsaným oběma smluvními stranami.
- 14.7. Rámcová dohoda je vypracována ve 4 vyhotoveních, z nichž centrální zadavatel obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel také 2 vyhotovení. Každé vyhotovení má platnost originálu.
- 14.8. Na důkaz toho, že smluvní strany s obsahem této dohody souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato dohoda byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísňe.
- 14.9. Nedílnou součástí této dohody jsou následující přílohy:
 - č. 1 - podrobná specifikace předmětu plnění
 - č. 2 - ceník
 - č. 3 - seznam zákazníků v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek, včetně kontaktních osob smluvních stran
 - č. 4 - vzor účastnické smlouvy
 - č. 5 - všeobecné podmínky poskytovatele

V Ostře dne 14-02-2020

V Praze dne 19.2.2020

Za poskytovatele:



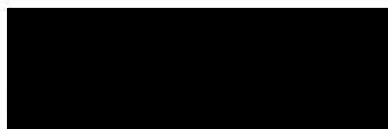
Ing. Pavel Halfar

jednatel
ha-vel
FUTURE OF COMMUNICATION

5

ha-vel Internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostře - Muglinov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Za centrálního zadavatele:



Ing. Karel Večeře
předseda

Podrobná specifikace předmětu plnění

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pevné hlasové telekomunikační služby dle požadavků Centrálního zadavatele uvedených v Zadávací dokumentaci k veřejné zakázce s názvem „Zajištění poskytovatele pevných telekomunikačních linek“.

Poskytovatel garantuje zajištění níže uvedené minimální úrovně rozsahu poskytovaných služeb, která bude poskytována po celou dobu trvání Rámcové dohody.

Základní parametry pevných hlasových telefonních služeb

Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným prostřednictvím všech telefonních přípojek Centrálního zadavatele včetně všech zákazníků tak, aby bylo možné nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- Využití stávajících pobočkových ústředen a koncových telefonních zařízení,
- volání k číslům tísňového volání,
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zákazníků,
- dálková meziměstská volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky,
- mezinárodní volání do telekomunikační sítě,
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí,
- zajištění sekundové tarifkace,
- bezplatné volání mezi všemi zákazníky a všemi pracovišti zákazníků,
- možnost bezplatně zablokovat volání na barevné linky, informační linky, atd.

Doplňkové služby na digitálních přípojkách ISDN

Poskytovatel bude na digitálních přípojkách zabezpečovat tyto standardní doplňkové služby:

- Zobrazení identifikace volajícího,
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- přímou provolbu z veřejné telefonní sítě ke každému zaměstnanci zákazníka,
- omezení odchozích volání řízené sítí,
- identifikace obtěžujícího nebo zlomyslného volání.

Zachování stávajících telefonních čísel a stávajících provolbových bloků

Poskytovatel se zavazuje zachovat stávající telefonní čísla a stávající provolbové bloky Centrálního zadavatele a všech zákazníků.

Poskytovatel zajistí plynulý přechod od stávajícího poskytovatele služeb bez výpadků služeb a přenesení všechny jednotlivé požadované služby do své sítě a to nejpozději do 60 dnů od účinnosti rámcové dohody.

Migrace hlasových služeb u Centrálního zadavatele a všech zákazníků resortu ČÚZK bude provedena zdarma.

Ostatní a doplňkové služby

Poskytovatel v souladu se specifikací požadovaných služeb nabízí následující služby zdarma:

- Zákaznický servis – operátorské služby,
- změnu fakturačních údajů,
- převod účastnictví,
- změnu umístění,
- vypojení telefonní linky,
- zřízení nové telefonní linky,
- přístup k elektronickému vyúčtování,
- aktivaci sdílené podnikové sítě a její využívání,
- účastnické přípojky jednotlivých zákazníků si mezi sebou v rámci resortu ČÚZK budou volat zdarma.

Tarif a účtování hovorů

Centrální zadavatel včetně všech zákazníků bude hradit pouze měsíční paušální poplatky za konkrétní telefonní přípojky (HTS, ISDN2, ISDN30) a rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby.

Veškeré ceny za poskytované hlasové služby jsou uvedeny v příloze č. 2 Rámcové dohody - ceník.

Součástí hlasových služeb nejsou, ze strany Poskytovatele, nabízeny žádné volné minuty.

Poskytovatelem budou hovory účtovány po vteřinách hned od začátku telefonního hovoru, tedy 1+1.

Výpisy a fakturace

Faktury budou v tištěné listinné (papírové) formě nebo elektronické podobě.

Detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení za každou přípojku bude dodán na vyžádání a za poplatek uvedený v ceníku.

Příslušné platby za poskytované požadované služby budou poskytovatelem samostatně účtovány a příslušné daňové a účetní doklady doručovány na kontaktní adresy jednotlivých zákazníků uvedené v příloze č. 1 ZD.

Poskytovatel zabezpečí přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet, a to nejméně po dobu 6 měsíců. Toto vyúčtování bude dostupné na serveru poskytovatele, ke kterému budou mít zabezpečený přístup pověřené osoby zadavatele. V případě, že se zabezpečený přístup k elektronickému vyúčtování poskytovateli nepodaří zajistit, bude podrobný elektronický výpis zasílán elektronickou poštou zdarma.

Všechny elektronické výpisy budou poskytnuty ve formátu HTML nebo PDF, podrobné výpisy budou dostupné ve formátu *.xls, *.txt, nebo *.csv.

Poskytovatel zajistí možnost vystavit faktury po jednotlivých lokalitách.

Konkrétní způsob fakturace, elektronické vyúčtování a poskytování elektronických výpisů bude stanoven v jednotlivých dílčích smlouvách.

Služby sdílené podnikové sítě

Poskytovatel se zavazuje k vytvoření jednotné sdílené podnikové sítě (dále jen „SPS“) všech pevných telefonů zákazníků, které se využívají v resortu ČÚZK s tím, že SPS bude splňovat následující požadavky:

- Systém přístupových práv a profilů v rámci služeb,
- volání v rámci SPS mezi jednotlivými zákazníky v rámci resortu ČÚZK bude zdarma a neomezené.

Zákaznický servis – operátorské služby

Poskytovatel zajistí zdarma dostupnost telefonní zákaznické linky, která bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance zákazníka v záležitostech týkajících se:

- Hlášení závad a poruch,
- podání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování,
- aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení,
- poskytované zákaznické podpory od pondělí do pátku v době min. od 8 do 17 hodin,
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám,
- požadavků na zřízení, změny nebo zrušení služeb

Kontaktní údaje zákaznické linky:

- telefonický kontakt 552 305 321
- emailový kontakt servis@ha-vel.cz

Kontaktní údaje obchodního zástupce:

- titul, jméno, příjmení
- telefonický kontakt
- emailový kontakt



- titul, jméno, příjmení
- telefonický kontakt
- emailový kontakt



Podmínky pro poskytnutí plnění prostřednictvím rádiových telekomunikačních spojů

V případě realizace telefonních služeb prostřednictvím rádiových spojů se poskytovatel zavazuje dodržet následující úkony:

- v případě budov, ve kterých sídlí katastrální úřady a pracoviště na základě nájemního vztahu, zajistí poskytovatel od vlastníků objektů souhlas s případným umístěním mikrovlnných zařízení na jejich objekty,
- je-li to nezbytné pro umístění antény na příslušný objekt, zajistí poskytovatel vypracování projektu a získání potřebných povolení. Předmětný projekt a veškerá potřebná povolení k umístění zařízení na objekt předloží ke schválení pověřené osobě za OSS a majiteli budovy,
- poskytovatel kromě umístění antény na objektu zajistí také propojení antény a telefonní ústředny,
- při instalaci antény na objektu nesmí být omezen provoz příslušného katastrálního úřadu či pracoviště v době pondělí až pátek od 06:00 do 18:00 hodin,
- v případě potřeby zajistí poskytovatel revizní zprávu o umístění antény,

- v případě nedostatečné kvality spojení v daném spektru vlnové délky, nebo nedostatečného signálu vnějšími vlivy způsobené např. okolním hustým lesním porostem, rozsáhlou zástavbou, špatnou povětrnostní situací, atd., zajistí poskytovatel okamžitou nápravu nebo přenos hovoru přes metalické, nebo optické propojení, tak aby byly naplněny veškeré podmínky Centrálního zadavatele týkající se kvality poskytovaného plnění stanovené v zadávacích podmínkách,
- veškeré náklady související se splněním výše uvedených podmínek jsou součástí nabídkové ceny poskytovatele (např. finanční náklady pro výstavbu antén atd.).

Požadovaná služba	Jednotka	Cena/ jednotka (bez DPH) v Kč	DPH v (%)	Cena včetně DPH v Kč
Typ připojení HTS				
měsíční paušální poplatek bez volných minut	1 HTS	205,-	21	248,05
Typ připojení ISDN2				
měsíční paušální poplatek bez volných minut	1 ISDN2	340,-	21	411,40
Typ připojení ISDN30				
měsíční paušální poplatek bez volných minut	1 ISDN30	1 500,-	21	1 815,-
Ostatní služby				
poplatek za tištěný detailní/podrobný výpis za každou přípojku, vč. jeho doručení	1 výpis	25,-	21	30,25
Požadovaná služba				
Vnitrostátní hovory				
volání pevná síť - špička	1 minuta	0,10	21	0,12
volání pevná síť - mimo špičku	1 minuta	0,10	21	0,12
volání do sítě mobilních operátorů	1 minuta	0,35	21	0,42
Mezinárodní hovory				
mezinárodní hovory v rámci EU - pevné linky	1 minuta	5,-	21	6,05
mezinárodní hovory v rámci EU - mobilní linky	1 minuta	10,-	21	12,10

Časová pásma

Špička 8:00 - 19:00 hod v pracovních dnech.

Mimo špičku 19:00 - 8:00 hod v pracovních dnech, 24 hodin o víkendech a státních svátcích.

Příloha č. 3 rámcové dohody - seznam zákazníků v rámci centralizovaného zadávání veřejných zakázek, včetně kontaktních osob smluvních stran

Jméno: [redacted]
 Funkce: vedoucí oddělení pro státní správu
 Adresa: Olešní 587/11a, 712 00 Ostrava Muglinov
 Telefon: [redacted]
 Mobil: [redacted]
 E-mail: [redacted]

Jméno: [redacted]
 Funkce: manažer pro státní správu
 Adresa: Olešní 587/11a, 712 00 Ostrava Muglinov
 Telefon: [redacted]
 Mobil: [redacted]
 E-mail: [redacted]

Jméno: [redacted]
 Funkce: vedoucí projektového oddělení
 Adresa: Olešní 587/11a, 712 00 Ostrava Muglinov
 Telefon: [redacted]
 Mobil: [redacted]
 E-mail: [redacted]

Kontakt na zákaznické centrum poskytovatele

Telefon: 552 305 321
 E-mail: servis@ha-vel.cz

Kontaktní osoba centrálního zadavatele

Český úřad zeměměřický a katastrální

Jméno: [redacted]
 Funkce (pracovní zařazení): ředitel ekonomického odboru
 Adresa: Pod sídlištěm 1800/9, Kobyličky, 182 11 Praha 8
 Telefon: [redacted]
 E-mail: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Jihočeský kraj

Jméno: [redacted]
 Adresa: Lidická tř. 124/11, 370 86 České Budějovice
 Mob: [redacted]
 Telefon: [redacted]
 Email: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Jihomoravský kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Moravské náměstí 1/1, 601 51 Brno
Mob: [redacted]
Telefon: [redacted]
Email: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Karlovarský kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Sokolovská 875/167, Karlovy Vary
Telefon: [redacted]
E-mail: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Královéhradecký kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Collinova 481, Věkoše, 500 03 Hradec Králové
Telefon: [redacted] mobil: [redacted]
E-mail: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Liberecký kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Rumjancevova 149/10, 460 01 Liberec 1
Mob: [redacted]
Telefon: [redacted]
Email: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Moravskoslezský kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Praskova 194/11, 746 55 Opava
Mob: [redacted]
Telefon: [redacted]
Email: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Olomoucký kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Jeremenkova 110/15, 772 11 Olomouc
Mob: [redacted]
Telefon: [redacted]
Email: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Katastrální úřad pro Pardubický kraj

Jméno: [redacted]
Adresa: Čechovo nábřeží 1791, 530 86 Pardubice
Telefon: [redacted]
E-mail: [redacted]

Kontaktní osoba zákazníka

Jméno: [REDACTED]
Adresa: Radobyčická 2465/12, PSČ 301 00, Plzeň
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Katastrální úřad pro Plzeňský kraj

Kontaktní osoba zákazníka

Jméno: [REDACTED]
Adresa: Krčínova 797/2, 400 07 Ústí nad Labem
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Katastrální úřad pro Ústecký kraj

Kontaktní osoba zákazníka

Jméno: [REDACTED]
Adresa: Fibichova 4666/6, 586 01 Jihlava
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Katastrální úřad pro Vysočinu

Kontaktní osoba zákazníka

Jméno: [REDACTED]
Adresa: třída Tomáše Bati 1565, 760 96 Zlín
Mob: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Katastrální úřad pro Zlínský kraj

Kontaktní osoba zákazníka

Jméno: [REDACTED]
Adresa: Ústecká 98, 250 66 Zdiby
Mob: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Výzkumný ústav geodetický, topografický a kartografický, v. v. i.

Kontaktní osoba zákazníka

Jméno: [REDACTED]
Adresa: Pod Sídlištěm 9, 182 11 PRAHA 8
Mob: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Zeměměřický úřad

ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

k rámcové dohodě na poskytování telefonních služeb prostřednictvím pevných telefonních sítí

Česká republika –

se sídlem

IČ:

za kterou jedná:

bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále též „zákazník“)

na straně jedné

a

Název: ha-vel internet s.r.o.

Sídlo: Olešní 587/11a, 712 00 Ostrava Muglinov

IČ: 25354973

Zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě,
pod sp. zn. C 9719, (oddíl, vložka) C 9719

Bankovní spojení: UniCredit bank, a.s.

číslo účtu: [REDACTED]

Jednající prostřednictvím Ing. Pavla Halfara, jednatele

(dále též „poskytovatel“)

na straně druhé

(dále společně jen „smluvní strany“)

Poskytovatel uzavřel s Českým úřadem zeměměřickým a katastrálním (dál jen „centrálním zadavatelem“ dne xx. xx. 2020 rámcovou dohodu na poskytování telefonních služeb prostřednictvím pevných telefonních sítí (dále jen „rámcová dohoda“), jejímž účelem je zajistit telefonní služby prostřednictvím pevných telefonních sítí. Podrobná specifikace předmětu plnění je obsažena v příloze č. 1 rámcové dohody.

I.

Na základě této účastnické smlouvy přistoupí zákazník k rámcové dohodě, čímž nabude práv a povinností vyplývajících z rámcové dohody.

II.

Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se dodává, že vyúčtování za služby poskytnuté na základě účastnických smluv uzavřených mezi výše uvedeným zákazníkem a poskytovatelem budou vystavena přímo na zákazníka, který se je zavazuje uhradit.

**III.
ostatní ujednání**

XXXXXXX

IV.

Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu a její případné dodatky uveřejní v souladu se zákonem 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, prostřednictvím registru smluv zákazník.

Tato účastnická smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech s tím, že každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopise.

Účastnická smlouva nabývá platnosti dnem podpisu všemi smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

V dne

V.....dne

Za poskytovatele:

Za zákazníka:

.....

Ing. Pavel Halfar
jednatel

.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

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 obecné 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 prodejně 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, zpracování nebo uchování informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojuje prostřednictvím Poskytovatele zejména na Síť 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 Síť 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 **Připojka** je soubor technických prostředků.
- 2.20 **Připojné vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.21 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi připojným 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-100.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.
- Poskyvatel 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 nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o bližícím 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 nejpозději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodužovat.
- 2.26 **Rozhraní** je místo mezi Sítí Poskyvatele a Účastníka. Obvykle se jedná o Koncový bod Služby.
- 2.27 **Síť Poskyvatele** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskyvatele, tj. soustava všech funkčně propojených technických zařízení provozovaných a používaných Poskyvatelem 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, dodávána Poskyvatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskyvatelem 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 Poskyvatelem a Účastníkem, týkající se poskytování Služeb. Poskyvatel 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 Poskyvatelem 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 Poskyvateli 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 Poskyvatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Bližší 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 moc** 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 Poskyvatele, 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 Poskyvatele
- 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. Poskyvatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskyvateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - b) nejpозději 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 výpadečích poskytování Služby. Poskyvatel nemá tuto povinnost ve stavu krizové situace a mimořádné události, kdy je splnění tohoto závazku ze strany Poskyvatele nemožné a v případě výkonu prací potřebných pro provoz, údržbu, plánovanou údržbu a opravu Sítě Poskyvatele, jestliže jednotlivé souvislé přerušení nebo omezení Poskyvatele Služby nepřekročí 15 minut. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci (a nezapočítává 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 Síti Poskytovatele, na Koncovém zařízení Poskytovatele a/nebo na Připojce, 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 nenes 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 Připojné 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 pozbuje 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 Síte 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 Síte 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 vyrovnávače 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:
- jednорázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
 - datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují další měsíční plnění, dle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce;
 - pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - 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 tištěně.
- 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 Účítané částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účítané 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 odedčány 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, vyjma 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
- Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
 - při podpisu nové Smlouvy;
 - sidlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
 - Účastník opakovaně nedodrží 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 by byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
 - Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
 - 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.
 - 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.
 - Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut, jednорázového 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 předvidat, 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 nenes 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 písemně 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:
- nezřídil 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 poskytnutou 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 Sítě, 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 Účastníkoví, 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 Účastníkoví, 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 Účastníkoví v souladu se Zákonem omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Poruchu a vrátit neoprávněně úctované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkoví 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 události 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 sjednána na dobu určitou a není-li sjednané 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 uzavření Smlouvy 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 Poskyvatel 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 pokutu 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 Zřízení a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskyvatel 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 Poskyvatel, 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 Poskyvatel.
- 10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládán 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 Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskyvatel 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 Poskyvatелеm Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskyvatелеm odesláno.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskyvatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskyvatel 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 Poskyvateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskyvateli 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 Poskyvatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskyvatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3 Poskyvatel poskytuje Spotřebiteli záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení Účastníka dodaná Poskyvatелеm nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Pro zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, poskytuje Poskyvatel 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 Poskyvatелеm dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení Účastníka vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskyvatel 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 Poskyvatel 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 Poskyvateli výdaje (kupříkladu nutnost opakovaní výjezdu k opravě), Poskyvatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Poruchy je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.
- 11.11 Poskyvatel 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:
- 12.2.1 Zneužívá Službu anebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Zneužíváním Služby je například:
- vykonávání jakékoliv nezákonné anebo jiné nevhodné aktivity, která je v rozporu s platnými právními předpisy České republiky prostřednictvím poskytované Služby,
 - šíření a umožnění šíření nezákonné anebo nevhodné komunikace,
 - šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,
 - šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
 - porušování a umožnění porušování autorských anebo vlastnických práv,
 - narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů anebo služeb,
 - neoprávněný přístup anebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a informačních systémech,
 - přetažení sítí a informačních systémů,
 - kdy se po uzavření Smlouvy prokáže, že Účastník je dlužníkem Poskytovatele anebo jiného Podniku.
- 12.2.2 Nezaplatí ve lhůtě splatnosti Odplatu za poskytování Služby anebo její část, a to až do úplného zaplacení Odplaty za poskytování Služby, vrácené příslušenství anebo do zániku Smlouvy.
- 12.2.3 Porušil ustanovení Smlouvy anebo 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 anebo diskriminaci specifického obsahu, aplikace anebo služby anebo jejich specifických kategorií, a to za účelem:
- 12.2.1 dodržování platných právních předpisů, včetně rozhodnutí soudů anebo orgánů veřejné moci,
- 12.2.2 zachování integrity a bezpečnosti sítě a služeb, anebo
- 12.2.3 předcházení hrozícímu přetížení sítě anebo informačního systému Poskytovatele.
- 12.3 V případě, že Poskytovatel přeruší, resp. omezí anebo zastaví ve smyslu bodů 12.1., 12.2. a 12.3. Podmínek poskytování Služby Účastníkovi, nezakládá toto jednání Poskytovatele povinnost Poskytovatele na zaplacení jakékoliv finanční anebo 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 povinný 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
- při připojení s garantovanými parametry na úrovni minimálně 90% z Maximální rychlosti po minimálně 90% z každého souvislého 4 hodinového intervalu,
 - 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:
- při připojení s garantovanými parametry 80% z Maximální rychlosti,
 - 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 rychlost, běžně dostupnou rychlost a Minimální rychlost, nejedná se o vadu 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 Reklamacce. Stížnost se podává Poskytovateli, a to zpravidla elektronickou poštou; odpověď na stížnost zasílá Poskytovatel Účastníkovi zpravidla elektronickou poštou. Reklamacce 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 oprávněný 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 přijatá 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 nadefinovanou 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 možnosti a schopnosti 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, nakořím 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, která je předmětem Smlouvy. V takovém případě Účastník není oprávněn uvedený stav považovat za Poruchu. Uvedené je možné odstranit v součinnosti s Poskytovatelem výlučně navýšením 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. Blíže 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 uskutečněního 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 účastníkoví, 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. účasti 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 námítce 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 Reklamací 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 Reklamacii 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 Reklamacii 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 kladného vyřízení Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

15.9 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně 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 nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskyvatel 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 zaslání výúčtování, 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 Poskyvatel, 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 Poskyvatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
 - Poskyvatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
 - Poskyvatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě poruší své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
 - Poskyvatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zastáním 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 Poskyvatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
 - Veškeré změny cen Služeb je Poskyvatel 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.
 - Poskyvatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
 - Poskyvatel 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 nezapočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskyvatel oprávněn ve výúčtování Služeb následujícím po výúčtování 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-loo pevná a ha-loo mobil
- a) Předplacené služby ha-loo pevná
- 1.1.a.1 Poskyvatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo pevná (dále též „ha-loo pevná“)
- 1.1.a.2 Účastnická smlouva ha-loo pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-loo pevná 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 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 smlouvou 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. přečerpáním 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 vyložením 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 číselky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádání 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 ceníkem 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 zbývající části 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. Přejedání 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 zbývající části 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 nevyužití 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-100.cz
- 1.1.b.10 Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-100 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-100 mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-100 mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-100 mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-100 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 a 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 nenesou Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-100 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 jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyučtování roamingu může být zpožděno a načítáno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-100.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navrátna 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-100 mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-100 mobil atd.
- 1.1.b.13 Poskytnutou službu ha-100 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-100 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-100 mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- 1.1.b.15 Nepodporované služby a funkcionality ha-100 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-100 mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-100.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
 - z vlastního účtu na www.ha-100.cz;
 - telefonním hovorem na aktiváční 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-100 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-100 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-100 mobil např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-100 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 ceníkové 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-100 mobil a pro datové služby cena za kB.
 - d) Aktivací EU roamingu Účastník v rámci zóny 1 – EU čerpá volně jednotky (minuty pro volání na čísla mimo značku ha-100 mobil, SMS či MMS na čísla mimo značku ha-100 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 uvítkaci 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 vydělená 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 Účastníkovu 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 Účastníkoví 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 Poskyvatelově 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.

ha-vel[®]
FUTURE OF COMMUNICATION



ha-vel int
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www