

Smlouva o poskytování internetových služeb

uzavřena dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

1. Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

se sídlem: Sokolovská 394/17, Karlín, 186 00 Praha 8
kterou zastupuje: Mgr. Dipl. – Ing. sc. agr. Vladimírem Eckem, předsedou představenstva, z pověření Ing. Jiří Bakalík, místopředseda představenstva a [REDACTED], ředitel ICT
IČO: 49241494
DIČ: CZ41197518

(dále jen „PGRLF“ nebo „Objednatel“)

a

2. Dial Telecom, a. s.

se sídlem: Křižíkova 237 / 36a, Praha 8 – Karlín, 186 00
kterou zastupuje/jí: Mgr. Zdeněk Sivek, předseda představenstva
IČO: 28175492
DIČ: CZ28175492
Bankovní spojení: Účet je veden u [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též „Smluvní strany“ nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

I. Preambule

1. Účelem této Smlouvy je zajistit pro PGRLF poskytnutí služeb spočívajících zejména v připojení pracovišť na Internet tak, aby Objednatel mohl tyto služby po celou dobu účinnosti Smlouvy nepřetržitě a plně využívat.
2. Tato Smlouva se uzavírá na základě vzájemné a odsouhlasené dohody obou stran
3. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami VZ.
4. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace VZ, a které stanovují požadavky na předmět plnění Smlouvy, a že je odborně a technicky způsobilý ke splnění všech jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.

II. Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajištění služeb pro Objednatele v souladu se zadávacími podmínkami a s touto Smlouvou a jejími přílohami.
2. Předmětem Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli ode dne 1. 10. 2020 Garantované připojení k síti Internet (dále jen „Služby“ nebo „Služba“). Součástí plnění Poskytovatele dle Smlouvy

je dále zajišťování všech činností souvisejících s poskytováním Služeb (podpora apod). Podrobná specifikace úrovně Služeb je v popsána v přílohách této Smlouvy.

3. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Objednatel mohl Služby využívat po celou dobu trvání smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté Služby dle Smlouvy dohodnutou cenu ve výši a za podmínek uvedených ve Smlouvě a jejich Přílohách.

III. Doba, místo a způsob plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 48 měsíců nejpozději do 1. 10. 2024 Poskytování Služeb bude zahájeno 1. 10. 2020. Poskytovatel je povinen zajistit všechny činnosti, spojené se zapojením služby tak, aby od uvedeného data zahájil poskytování služeb dle této Smlouvy v plném rozsahu. Možnost předčasného ukončení je dohodou, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy dle zákonných a nebo ve Smlouvě uvedených důvodů.
2. Místem plnění jsou pracoviště PGRLF v místě, tj sídle Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8, 5. a 6. patro. Objednatel si vyhrazuje právo ke změnám míst plnění v tomto seznamu po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to v případě změny místa sídla. Případná změna musí být podchycena Dodatkem k této Smlouvě.
3. O zahájení poskytování služeb bude sepsán první Akceptační protokol.

IV. Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné poskytování Služeb dle této Smlouvy cenu v dohodnuté výši a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
2. Cena za poskytované Služby je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě předložené cenové nabídky Poskytovatele, podané v rámci předemtné veřejné zakázky. Cena Služeb tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.
3. Pokud budou poskytovány i další Služby, tj. Služby neuvedené v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „Další Služby“), zavazuje se Poskytovatel poskytovat je za cenu, na které se s Odběratelem dohodne. Dohoda se uzavře individuálně na každou další službu, není třeba ji vypracovat jako dodatek k této
4. Cena plnění bude za každý měsíc stanovena na základě skutečně poskytnutých Služeb, příp. i Další Služeb, a to dle jednotkových cen uvedených v této Smlouvě a jejich Přílohách nebo v dohodě o dalších službách dle odst. 3 tohoto článku č. IV.
5. K ceně plnění bude Poskyvatelem účtována daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené příslušnými právními předpisy, účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

V. Fakturační a platební podmínky

1. Úhrada za poskytnutá plnění dle této Smlouvy bude prováděna v české měně.
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle Smlouvy bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) Poskytovatele, které bude Poskytovatel doručovat jednou měsíčně, nejpozději vždy do 15. dne následujícího kalendářního měsíce za Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci. Poskytovatel je povinen Objednateli doručit fakturu na emailovou adresu faktury@pgrlf.cz.
3. Každou fakturu bude Poskytovatel zasílat na výše uvedenou emailovou adresu, přičemž jako Odběratel musí být vždy uveden PGRLF a.s. Ceny musí odpovídat příloze č. 2 této Smlouvy – Cenové tabulce.
4. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. V každé faktuře musí být uvedeno celé číslo Smlouvy a číslo objednávky, které bude Poskytovateli sděleno po podpisu Smlouvy.

5. Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury 30 dnů od data doručení faktury. Fakturované částky budou Objednatelům hrazeny bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Povinnost Objednatelů zaplatit Poskytovateli řádně vyúčtovanou cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatelů na účet Poskytovatele.
6. V případě, že faktura nebude mít veškeré náležitosti podle výše uvedených právních předpisů a podle této Smlouvy nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, tj. chybné formální náležitosti (identifikační údaje, zdaňovací období, odkaz na číslo Smlouvy apod.), nepovažuje se tato faktura za vyúčtování ceny ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „zákon o elektronických komunikacích“) a Objednatel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti fakturu vrátit Poskytovateli. Ve vrácené faktuře musí uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá doba splatnosti (30 dní) počíná běžet znovu ode dne opětovného doručení náležitě doplněné nebo opravené faktury Objednateli.
7. Reklamací na vyúčtování ceny je Objednatel oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Dle § 64 odst. 8 zákona o elektronických komunikacích může Objednatel požádat Český telekomunikační úřad o přiznání odkladného účinku podané reklamacie. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacie.
8. Poskytovatel je povinen k faktuře vždy přiložit Akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
9. Objednatel neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění Smlouvy žádné finanční zálohy.

VI. Odpovědnost za vadné plnění (neposkytnuté plnění), odstraňování vad

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a podle podmínek této Smlouvy s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat vady poskytovaných Služeb ve lhůtách, stanovených v příloze č. 3 (SLA)

VII. Sankční ujednání

1. V případě, že Poskytovatel nezačne tak poskytování Služeb v plném rozsahu ve lhůtě stanovené v článku III. odst. 1. Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení. Toto ustanovení se nepoužije, pokud důvodem prodlení je nedostatek součinnosti ze strany Objednatelů.
2. V případě nedodržení dohodnutých termínů odstraňování reklamovaných vad poskytovaného plnění a vyřizování požadavků Objednatelů uplatněných v souladu s čl. VI. odst. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý den tohoto prodlení a každou reklamovanou vadu/každý uplatněný požadavek.
3. Pokud se Objednatel domnívá, že došlo k porušení SLA dle přílohy č. 3, vyzve Poskytovatele k jednání o případné slevě.
4. V případě prodlení Objednatelů se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý i jen započatý den prodlení.
5. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody, vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje, pokud se na vzniklou škodu nevztahuje ust. § 64 odst. 12. zákona o elektronických komunikacích. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle Smlouvy.

6. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od výzvy oprávněné Strany smlouvy. Uhrazením se rozumí odepsání příslušné částky z účtu povinné Strany. Při nedodržení této lhůty je oprávněná strana oprávněna požadovat úroky z prodlení v zákonné výši.

VIII. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které jsou důvěrnými informacemi ve smyslu § 1730 odst. 2. občanského zákoníku, a které se dozvědí o předmětu plnění nebo o druhé Smluvní straně při plnění závazků z této Smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním.
2. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a) informace, které byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany podle této dohody,
 - c) informace, které byly Smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
 - d) informace, které je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.
 - e) informace, které jsou jako součást zadávací dokumentace uveřejňovány na profilu zadavatele a v Registru smluv.
3. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvními stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. S odkazem zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a s ohledem na GDPR se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků ze Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které PGRLF eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. 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.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 5. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě porušení závazku smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Sjednáním smluvní pokuty ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody dle čl. IX. této Smlouvy.
7. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení Smlouvy.

IX. Náhrada škody

1. Náhrada škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku; to neplatí pro případy upravené v ust. § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích.
2. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost ze Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověřil plněním svých závazků dle Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.
3. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá příslušná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné Smluvní strany podle Smlouvy, s výjimkou případů, uvedených v odst. 1 tohoto článku Smlouvy. Překážka vzniklá z osobních poměrů příslušné Smluvní strany nebo

vzniklá až v době, kdy byla příslušná Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla příslušná Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě škody nezprostí.

4. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že ji poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Jestliže příslušná Smluvní strana tuto povinnost nesplní, má poškozená Smluvní strana nárok na náhradu škody, která jí tím vznikla.
5. V případě, že Poskytovatel použije k plnění předmětu Smlouvy poddodavatele, odpovídá Poskytovatel za jeho/jejich plnění tak, jako by plnil sám.

X. Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, jakož i platit řádně a včas příslušné pojistné.
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může nastat v souvislosti s plněním závazků Poskytovatele dle Smlouvy. Pojištění musí být sjednáno jako pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě v souvislosti s plněním podle Smlouvy s pojistnou částkou ne nižší než 1 000 000 Kč (dále též jen „pojistná smlouva“).
3. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu předložit Objednateli či jí pověřené osobě na jejich výzvu příslušnou pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období.
4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. a 2. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
5. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každý i jen započatý den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
6. Poskytovatel je oprávněn uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 4. a 5. tohoto článku souběžně.

XI. Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
2. Poskytovatel se zavazuje komunikovat s Objednatelem v českém nebo slovenském jazyce.
3. Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem při řešení vad plnění bude probíhat prostřednictvím HelpDesku Objednatel (telefon: 225989496 e-mail: schulz@pgrif.cz) a pracovištěm Helpdesku Poskytovatele (tel.: 226 204 400, email: helpdesk@dialtelecom.cz)
4. Za Poskytovatele je pověřen / jsou pověřeni jednat ve věcech plnění Smlouvy:

Jméno, Příjmení:

Telefon:

E-mail:

5. Za Objednatele jsou pověřeni jednat ve věci plnění Smlouvy (s výjimkou oblasti fakturace):

Jméno, Příjmení:

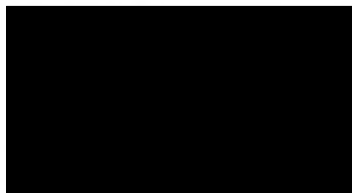
Telefon:

E-mail:

Jméno, Příjmení:

Telefon:

E-mail:

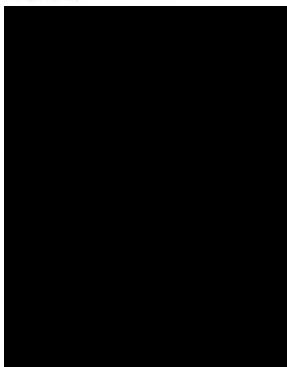


Za oblast fakturace včetně elektronických příloh k fakturaci dle čl. „V. Fakturační a platební podmínky“ této Smlouvy jsou pověřeni k jednání:

Jméno, Příjmení:

Telefon:

E-mail:



Jméno, Příjmení:

Telefon:

E-mail:

6. V případě, že některá ze Smluvních stran uvede (v odst. 4. a 5. tohoto článku) více osob, platí, že každá je pověřena k jednání ve věci plnění této Smlouvy samostatně.

Smluvní strany se zavazují, že o každé změně v osobě pověřených pracovníků a jejich kontaktních údajů uvedených v odstavci 4. a 5. tohoto článku) se budou do sedmi pracovních (7) dnů navzájem prokazatelně informovat. Dodatek ke smlouvě není v těchto případech nutno vyhotovovat.

7. Pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2591 občanského zákoníku.
8. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

XII. Ostatní ujednání

1. Každá ze Smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné Smluvní straně.
2. Za podstatné porušení Smlouvy se pro účely této Smlouvy považuje:
 - a) prodlení Poskytovatele s termínem zahájení poskytování Služeb (viz odst. 1. čl. III. Smlouvy) o více než 5 kalendářních dnů,
 - b) opakované porušování povinností Poskytovatele uvedených v čl. VI. Smlouvy,
 - c) porušení závazků Poskytovatele uvedených v článku VIII. Smlouvy.Opakovaným porušením povinností se pro účely této Smlouvy rozumí více než 3 případy porušení povinností ve 3 po sobě následujících kalendářních měsících.
3. Smlouvu je možno též vypovědět, a to z důvodů, pro které je příslušná Smluvní strana oprávněna od Smlouvy odstoupit dle občanského zákoníku a dle odst. 2. tohoto článku a nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a začne běžet první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně a skončí poslední den příslušného měsíce.
4. Odstoupením od Smlouvy, jejím ukončením dohodou Smluvních stran či výpovědí ani ukončením Smlouvy dle odst. 1. čl. III. Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy, jež má výslovně či ve svých důsledcích zůstat v platnosti po zániku Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení případných sporů.
5. Poskytovatel se zavazuje k případné součinnosti při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona 320/2001 Sb. o finanční kontrole, v platném znění.

Článek XIII.

Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu, včetně všech případných dodatků a změn, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je oprávněn zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich Objednatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.
7. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Poskytování Služeb bude zahájeno 1. 10. 2020 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 1. 10. 2024
2. Veškeré změny a doplnění Smlouvy mohou být dle výslovné vůle Smluvních stran provedeny pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Výjimku tvoří změna osob pověřených jednat ve věci plnění Smlouvy a jejich kontaktních údajů, kde postačí pouze oznámení druhé straně. Další výjimku tvoří změna místa plnění a změna cen Dalších služeb.
3. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
4. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou.

Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně, bude daná věc předložena k rozhodnutí místně a věcně příslušnému soudu v České republice, popř. Českému telekomunikačnímu úřadu, který je dle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích oprávněn rozhodovat spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem, nebo na jeho základě.
5. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost příslušná ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

Smlouva

Příloha č. 1 - „Specifikace Služeb“

Příloha č. 2 – „Cena Služeb“

Příloha č. 3 – SLA

Příloha č. 4 – Všeobecné dodací podmínky

6. Pro vyloučení pochybností se výslovně sjednává, že ustanovení obsažená v přílohách (doplněných Poskytovatelem do této Smlouvy), která jsou v rozporu s touto Smlouvou, jejími ostatními přílohami a/nebo v rozporu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, na jejichž základě byla tato Smlouva uzavřena (dohromady jako „zadávací podmínky“), nebo jdou nad rámec povinností Objednatele stanovených touto Smlouvou a jejichž aplikací by se jakkoli zhoršilo právní postavení Objednatele oproti zadávacím podmínkám a/nebo podmínkám vyplývajícím z obecné úpravy obsažené v platných právních předpisech (vč. úpravy dispozitivní), se při posuzování závazků Smluvních stran nepoužijí, tj. na taková ustanovení se hledí jako na neexistující.
7. Pokud některé z ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejdříve odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
8. Smlouva a vztahy ze Smlouvy vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Dojde-li v souvislosti s plněním Smlouvy ke kybernetickému bezpečnostnímu incidentu ve smyslu zákona 181/2014 Sb. O kybernetické bezpečnosti, v platném znění, je poskytovatel povinen informovat Objednatele prokazatelně a bezodkladně, nejpozději do 24 hodin. Jinak je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou hodinu prodlení.
9. Smlouva je vyhotovena elektronicky a její nedílnou součástí jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 - „Specifikace Služeb“
 - b) Příloha č. 2 – „Cena Služeb“
 - c) Příloha č. 3 – SLA
 - d) Příloha č. 4 -Všeobecné obchodní podmínky
10. Smluvní strany si před podpisem Smlouvy včetně jejích příloh řádně přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými elektronickými podpisem.

Za PGRLF a.s.

Ing. Jiří Bakalík
Místopředseda představenstva

ředitel ICT

Za Poskytovatele:

Mgr. Zdeněk Sivek
Předseda představenstva

Příloha č. 1- „Specifikace Služeb“

I. Obecná ujednání

- 1) Smluvní strany berou na vědomí, že součástí smlouvy jsou nebo mohou být Obchodní, resp. Všeobecné podmínky Poskytovatele. Dále jen Podmínky. Tato Smlouva však má vždy přednost před Podmínkami. Postavení Objednatele nikdy nesmí být Podmínkami znevýhodněno. Objednateli nesmí být uloženy povinnosti, které jsou v rozporu s touto smlouvou. Zejména nesmí mu být uloženy smluvní pokuty s výjimkou těch, o kterých hovoří tato smlouva.
- 2) Objednatel poskytne Poskytovateli prostory, nutné pro případnou instalaci technologie bezplatně. O prostory musí Poskyvatel požádat minimálně 2 pracovní dny předem.
- 3) V oblasti BOZ a PO je Poskyvatel odpovědný za škody, které by případně vznikly jeho činností.
- 4) Poskyvatel se zavazuje zajistit odstranění veškerých poskytnutých technologií do 30 dnů od skončení účinnosti Smlouvy bezplatně.
- 5) Objednatel si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb.

II. Technické parametry jednotlivých služeb

Garantovaná přenosová rychlost – primární linka (download / upload)	Garantovaná přenosová rychlost – záložní linka (download / upload)	Jednorázový zřizovací poplatek	Pravidelný měsíční poplatek
100 Mbps / 100 Mbps	50 Mbps / 50 Mbps	0 Kč	12.197 Kč
500 Mbps / 500 Mbps	250 Mbps / 100 Mbps	0 Kč	13.197 Kč
1 Gbps / 1 Gbps	500 Mbps / 500 Mbps	0 Kč	14.197 Kč
2 Gbps / 2 Gbps	1 Gbps / 1 Gbps	0 Kč	16.197 Kč

1) Úroveň zákaznické podpory

Komunikace mezi Objednatelem a Poskyvatелеm bude probíhat prostřednictvím Help Desku Objednatele (telefon: 605205767, e-mail: helpdesk@pgrlf.cz; schulz@pgrlf.cz).

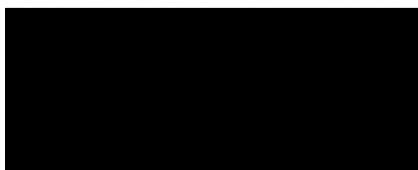
Pro komunikaci při využívání veškerých Služeb Poskytovatele bude po celou dobu trvání Smlouvy k dispozici:

- a) obchodní zástupce Poskytovatele v místě sídla Objednatele (v případě takové žádosti resp. potřeby Objednatele);

Jméno, Příjmení:

Telefon:

E-mail:

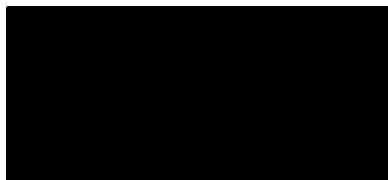


- b) jediné centrální servisní pracoviště zákaznické podpory (helpdesk) pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlášení poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím Help Desku Dodavatele, přístup k zadávání požadavků na servisní pracoviště operátora 8 hodin denně, 5 dní v týdnu;

Název pracoviště: Helpdesk Dial Telecom, a. s.

Telefon:

E-mail:



2) Hlášení servisních požadavků (dále jen „SP“)

Objednatel bude hlásit poruchu na Servisní pracoviště Poskytovatele tel.:226 204 400, E-mail: helpdesk@dialtelecom.cz Stejným způsobem se bude hlásit požadavek na drobnou změnu.

Komunikace s HelpDeskem bude probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít emailovou komunikaci.

Komunikace bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- a) **Zadání SP ze strany PGRLF - (zaslání e-mailu Poskytovateli);**
- b) **Potvrzení přijetí nového SP Poskytovatelem – (zaslání e-mailu do HD);**
- c) **V odůvodněných případech odmítnutí SP Poskytovatelem - (e-mail do HD);**
- d) **Dotaz na stav řešení SP - (zaslání e-mailu Poskytovateli);**
- e) **Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem do HD;**
- f) **Vyřešení SP Poskytovatelem - (e-mail do HD).**

Příloha č. 2 - Cena služeb

Lokalita: Sokolovská 394 / 17, Praha 8 – Karlín, 186 00

Technologie – metropolitní optická síť

Garantovaná přenosová rychlost – primární linka (download / upload)	Garantovaná přenosová rychlost – záložní linka (download / upload)	Jednorázový zřizovací poplatek	Pravidelný měsíční poplatek
100 Mbps / 100 Mbps	50 Mbps / 50 Mbps	0 Kč	12.197 Kč
500 Mbps / 500 Mbps	250 Mbps / 100 Mbps	0 Kč	13.197 Kč
1 Gbps / 1 Gbps	500 Mbps / 500 Mbps	0 Kč	14.197 Kč
2 Gbps / 2 Gbps	1 Gbps / 1 Gbps	0 Kč	16.197 Kč

Příloha č. 3 – SLA

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA 4)

Základní parametry SLA 4
 Garantovaná dostupnost služby: 99.7%
 Garantovaná doba zřízení:

OBSAH

1	Předání služby	12
2	Datum zřízení	12
3	Garantovaná dostupnost služby	12
4	Plánované práce a nouzové zásahy	13
5	Hlášení poruch	13
6	Závěrečná ustanovení	14

Tato dohoda o úrovni služeb ("SLA") se vztahuje ke všem službám dodávaným společností Dial Telecom, u nichž byla objednána a jejichž poskytnutí bylo potvrzeno podpisem produktové specifikace. Dohoda je účinná po celou dobu trvání služeb. Poskytovatel není povinen v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. ve znění předpisů pozdějších uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Službami se pro účely této Dohody rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Dial Telecom zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Dial Telecom zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů. Pro odstranění všech pochybností, smluvní strany se zavazují a prohlašují že:

1 Předání služby

1.1 *Datem zřízení služby ("Datum RFS") je mině den, kdy Dial Telecom informuje Účastníka, že služba je funkční.*

1.2 *Účastník předá Dial Telecomu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:*

- potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Dial Telecomu) nebo
- odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Účastník nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Účastník povinen popsat nedostatky a neshody během dvou (2) pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Dial Telecomu se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení RFS do lhůt plnění RFS. Pokud Dial Telecom dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Dial Telecom v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Dial Telecom testy, aby prověděl, že parametry a funkčnost zřizované služby jsou ve shodě s parametry uvedenými na předávacím protokolu a objednávkou předávané služby.

1.3 *Datum, ke kterému Účastník službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Účastník službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Účastník v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Účastníkem převzata), je datum RFS definované v tomto odstavci 1. Dial Telecom je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.*

2 Datum zřízení

2.1 *U všech dodávaných služeb provede Dial Telecom zřízení služby k datu, na němž se strany dohodly. Pokud je datum zřízení služby (RFS) zpožděno oproti dohodnutému datu zřízení služby z důvodů na straně Dial Telecomu, je Účastník odškodněn snížením jednorázového poplatku za zřízení dle tabulky uvedené níže. Účastník nemá právo na žádná další kompenzace nebo náhradu škody.*

Zdržení oproti ohlášenému datu zřízení	Percentuální sleva z jednorázového poplatku
Méně než 6 pracovních dní	10 %
6-10 pracovních dní	20 %
11-15 pracovních dní	30 %
16-20 pracovních dní	50 %
21-25 pracovních dní	75 %
Více než 25 pracovních dní	100 %

3 Garantovaná dostupnost služby

3.1 *Dial Telecom usiluje o dosažení nejvyšší možné míry spolehlivosti. Síť Dial Telecomu je monitorována a udržována 24 hodin denně každý den v roce.*

3.2 *Dial Telecom garantuje dostupnost služby po celou dobu trvání služby (garantovaná dostupnost služby). Délka měsíce pro výpočet kompenzace je standardizována na 30 dní (720 hodin).*

$$\text{Dostupnost služby/ měsíc} = \frac{((720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci}))}{(720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci})} \times 100$$

3.3 Pokud Dial Telecom nedosahuje garantované dostupnosti služby pro všechny garantované služby, Účastník bude kompenzován slevou z ceny dle vzorce uvedeného v tabulce níže.

Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné měsíční platby
(99,7 - 99,5>	10%
(99,5 - 99,0>	20%
(99,0 - 98,0>	35%
(98,0 - 97,0>	50%
(97,0 - 95,0>	75%
Méně než 95,0	100%

3.4 Jakákoliv sleva z měsíční platby vyplývající z nedodržení garantované dostupnosti služby bude vypočtena za každý měsíc od data RFS pro danou službu a bude odečtena od faktury v následujícím měsíci. Maximální měsíční sleva za nedostupnost služby a nedodržení SLA však činí nejvýše 100% z pravidelné měsíční platby za službu.

3.5 Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- c) Účastník požaduje od Dial Telecomu otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- d) Služba je změněna nebo upravena na pokyn Účastníka a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny.
- e) V případě zásahu vyšší moci;
- f) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Účastníkem např. výpadek napájení v lokalitě u Účastníka.
- g) Doba po kterou prokazatelně Účastník nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Dial Telecomu nebo pro osoby pověřené Dial Telecomem, aby provedli opravu poruchy.
- h) Účastník nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění poruchy.
- i) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Účastníkem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Dial Telecomem.
- j) Plánované práce dle této dohody.
- k) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.

3.6 Pro každou službu připraví Dial Telecom na měsíční bázi report kvality. Pokud dostupnost klesne pod garantovanou úroveň, zašle Dial Telecom report na email technické kontaktní osoby uvedené v produktové specifikaci.

4 Plánované práce a nouzové zásahy

4.1 Účastník dostane faxem nebo emailem přehledné a včasné upozornění od Helpdesku Dial Telecomu o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a upgrade technického vybavení) – „plánované práce“. Účastník je upozorněn na plánované práce alespoň 7 dní před započatím prací. Plánované práce jsou vyňaty z výpočtu garantované dostupnosti služby, pokud (a pouze do tohoto rozsahu) nepřesáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce. Výjimkou z povinnosti upozornění v termínech uvedených v této dohodě je řešení nouzových zásahů, kdy je Účastníkovi poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

4.2 Dial Telecom informuje Účastníka pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Účastníka.

4.3 Všechny plánované práce nebo nouzové zásahy jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušování provozu na kterékoliv službě. Výpadky z důvodů nouzových zásahů jsou zahrnuty do výpočtu garantované dostupnosti služby.

4.4 Upozornění o plánovaných pracích nebo naléhavých zásazích budou posílány na kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci a eskalační kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci. Upozornění budou zaslána na email a fax, pokud budou obě tyto položky v produktové specifikaci vyplněny. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email helpdesk@diattelecom.cz nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění z Dial Telecomu, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Dial Telecom do 1 pracovního dne neobdrží písemný nesouhlas s provedením plánované práce, budou práce považovány za schválené a bude se k nim přistupovat jako k plánovanému zásahu.

5 Hlášení poruch

5.1 Přijetí poruchy

Helpdesk Dial Telecomu provozuje Helpdesk pro přijímání informací o poruchách okruhů v režimu 24*7*365 na telefonním čísle +420 226 204 400. Účastník musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Dial Telecom nemůže garantovat parametry SLA. Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Účastník:

- Sdělí svou identifikaci (jméno/společnost/adresa)
- Sdělí číslo příslušné služby uvedené na předávacím protokolu příslušné služby
- Poskytne informace týkající se poruchy
- Odsouhlasí začátek poruchy s operátorem Dial Telecomu

Operátor Dial Telecomu:

- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka
- Odsouhlasí začátek poruchy s Účastníkem
- Vloží data do nového trouble ticketu (TT) a sdělí číslo TT Účastníkovi

Pokud Účastník nezná přesné číslo služby a operátor Dial Telecomu musí službu identifikovat dotazem z databáze, je za začátek poruchy pro účely kalkulace SLA považován čas, kdy byla služba plně identifikována.

5.2 Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika

Po získání dostatečných informací z relevantního oddělení pro řízení sítě a z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zaměstnanec Dial Telecomu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:

- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám (zpravidla porucha zařízení, výpadek trasy mimo území České republiky,...)
- Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy (založeno na výsledcích diagnostiky, například: nutnost poslat techniky Dial Telecomu, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Účastníka) a očekávanou dobu trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky, faxem nebo emailem. Doba pro poskytnutí těchto informací je stanovena na 1 hodinu.

5.3 Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna, když je služba obnovena, tedy když jsou všechny parametry služby plně ve shodě s parametry uvedenými v technické specifikaci služby a když je Účastník informován Dial Telecomem, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy.

Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Účastníka jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční.

Pokud Účastník a operátor Dial Telecomu nedojdou k souhlasu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury.

Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi faxem nebo emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

- Jméno a oddělení operátora Dial Telecomu
- Číslo příslušné služby, které je uvedeno na předávacím protokolu (produktové specifikaci)
- Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- Účastníkem odsouhlasené odstranění poruchy
- Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.4 Dial Telecom má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Dial Telecomu, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala.

5.5 **Eskalační procedury:** Helpdesk Dial Telecomu má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Účastníkovi. Tyto informace může Účastník využít zejména pokud Účastník není spokojen s úrovní služeb poskytnutých pracovníky první kontaktní úrovně nebo je první kontaktní úroveň z nějakého důvodu nedostupná.

Eskalační kontakty:

6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tuto Dohodu lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- 6.2 Pokud nebylo v této Dohodě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající Občanským zákoníkem.
- 6.3 Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 6.4 Smluvní strany prohlašují, že si Dohodu před j podpisem Smlouvy přečetly a že tato byla uzavřena dle jejich pravé a svobodné vůle a ne v tísní a ne za nenápadné nevýhodných podmínek v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.

Příloha č. 4 – Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a jiných služeb poskytovaných společností Dial Telecom, a.s.

1. Předmět všeobecných podmínek

Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Dial Telecom, a. s. poskytne služby elektronických komunikací a případně další služby Účastníkům.

Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností Dial Telecom a.s. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí i jiné smlouvy než o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem, bylo-li tak Smluvními stranami ujednáno.

Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

- **Care Pack List:** Řád technické pomoci Účastníkům, který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Aktuální verze Care Pack Listu, která je pro Účastníka závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele.
- **Ceník:** Smluvní dokument, který určuje ceny pro jednotlivé služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na webových stránkách Poskytovatele.
- **Dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement)** stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy jsou závazné pro Poskytovatele i Účastníka. Varianty a rozsah SLA jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele. Účastník je oprávněn učinit výběr z nabídky variant SLA uvedených na internetových stránkách Poskytovatele a provést objednávku vybrané varianty SLA podpisem Produktové specifikace s označením varianty SLA. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb uveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele závaznou jak pro Poskytovatele, tak pro Účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit rozsah jednotlivých variant SLA, označení jednotlivých variant SLA, šíři nabídky SLA nebo variantu SLA úplně zrušit s tím, že změna je účinná vůči oběma stranám vyvěšením aktuálního znění SLA nabídky na internetových stránkách Poskytovatele, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít i individuální dohodu o úrovni služeb s jiným rozsahem práv a povinností. Poskytovatel splní své závazky vyplývající ze SLA, pokud Účastník dodrží postupy, závazky a splní všechny povinnosti Účastníka vztahující se k SLA uvedenému na internetových stránkách Poskytovatele. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA Účastník zároveň prohlásí, že se řádně a úplně seznámil se všemi podmínkami SLA vyvěšenými na internetových stránkách.
- **Inzerovaná rychlost stahování a vkládání:** Rychlost připojení stanovená jako Maximální rychlost stahování a vkládání v Produktové specifikaci.
- **Koncové zařízení:** Zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb.
- **Maximální rychlost stahování a vkládání:** Rychlost připojení uvedená v Produktové specifikaci.
- **Minimální hovorné (Kredit hovorného, Minimální měsíční účet):** Část fixní měsíční platby vymezená v Produktové specifikaci, Smlouvě nebo jiném smluvním dokumentu závazném pro Účastníka, kterou může zákazník provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby včetně kreditu hovorného vyúčtovaná zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník zkonzumuje Službu v menší míře než je fixní měsíční platba včetně kreditu hovorného, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorné za telefonní hovory uskutečněné nad výši kreditu hovorného bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby.
- **Minimální rychlost stahování a vkládání:** Rychlost připojení určená podílem mezi Maximální rychlostí stahování a vkládání a agregací uvedenou Poskytovatelem u příslušné Služby v Technické specifikaci, Produktové specifikaci, ve Smlouvě nebo jiném dokumentu poskytnutém Poskytovatelem Účastníkovi v rámci zprovoznění takové Služby.
- **Oprávněná osoba:** Osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany.
- **Oprávněný podpis:** Písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Účastníkovi nabídně. Je-li možnost elektronického podpisu Účastníkovi nabídnuta a Účastník ji bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Účastníkem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.
- **Objednávka:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Produktové specifikaci nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy. Objednávka může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě další písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- **Pověřená osoba:** Osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- **Poskytovatel:** Služby jsou poskytovány společností Dial Telecom, a.s., IČ: 28175492, se sídlem Křížkova 36a/237, Praha 8 - Karlín, PSČ 186 00 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12529.
- **Produktová specifikace:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Technické specifikaci, není Produktová specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Produktová specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže. Pro účely použití ustanovení týkajících se zřízení Služby, ukončení Služby či její změny ze strany Účastníka je Produktová specifikace považována za dílčí smlouvu.
- **Provozní řád Kolokačního centra Poskytovatele:** Dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb Kolokačního centra Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Je účinný pouze pro Účastníky, kteří užívají služby Kolokačního centra Poskytovatele. Účastník potvrzuje seznámení s Provozním řádem Kolokačního centra Poskytovatele podpisem Smlouvy. Aktuální verze Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných podmínek.
- **Síť elektronických komunikací:** Veřejná komunikační síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
Služba: Služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- **Služba elektronických komunikací:** Služba poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezhazuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

- **Smlouva:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi, případně jiná Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- **Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací. Pro účely použití ustanovení týkajících se zřízení Služby, ukončení Služby či její změny ze strany Účastníka je považována za smlouvu rámcovou.
- **Smluvní dokumenty:** Smlouva, Všeobecné podmínky, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Ceník, Objednávka či jiné dokumenty tvořící nedílnou součást Smlouvy.
- **Smluvní strany:** Osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskyvatel a Účastník Služby.
- **Spotřebitel:** Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- **Účastník:** Každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Ve Smluvních dokumentech účinných před 1.4.2010 užíván pojem „Uživatel“.
- **Technická specifikace:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Produktové specifikaci, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- **Všeobecné podmínky:** Dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování Služeb společností Poskytovatele.
- **Výpověď s přenesením (CAF):** Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli.
- **Zákon:** Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.
- **Zlomyslná a obtěžující volání:** jsou ta volání, která účastník jako zlomyslná označí nebo ta volání na čísla tísňového volání na tato čísla za jiným účelem, než kterým jsou oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky. Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením elektronického formuláře Poskytovatelem. Smlouva nabývá účinnosti dnem akceptace oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak.

V případě, že Poskyvatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců. Poskyvatel poskytující dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit spotřebiteli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to spotřebitel požádá.

Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředků komunikace na dálku, informuje neprodleně poskyvatel v zákonném rozsahu po uzavření smlouvy písemně účastníka, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

4. Zřízení Služby

Zřízení a změna Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění a změně Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby nebo změně se provádí dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Účastník je pro účely této Smlouvy plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesláno. Účastníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace.

V případě, že Účastník je řádně písemně vyzván k poskytnutí součinnosti pro provedení instalace či aktivace služby a nezbytnou součinnost ve stanoveném termínu, který však nesmí být kratší než 10 dnů, neposkytne, vzniká po marném uplynutí lhůty Právo Poskytovatele fakturovat Účastníkovi za sjednanou službu od prvního následujícího dne po marném uplynutí lhůty, jako za službu řádně zřízenou.

Oprávněným podpisem Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace vzniká dílčí smluvní vztah. Smluvní strany jsou oprávněny změnit, vypovědět nebo jinak zrušit buď celou Smlouvu nebo jednotlivé Služby zřízené Objednávkou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací postupy a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Zánikem dílčího smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní dílčí smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy na základě Objednávky či Specifikace, resp. ostatní smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají dílčí smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.

Poskyvatel má právo podmínit změnu jednotlivé Služby zaplacením dlužných cen za poskytované Služby.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskyvatel se zavazuje:

5.1.1 zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášených zpráv jakoukoli poskytovanou Službou;

5.1.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu;

5.1.3 informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku, Produktové specifikace a Technické Specifikaci nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

Poskyvatel je oprávněn:

5.1.4 jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předcházející období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace;

5.1.5 jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem;

5.1.6 obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskyvatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem, přičemž v případě, že není ze strany Poskytovatele uveden termín obměny či zrušení dle tohoto bodu, má se za to, že k obměně či zrušení dojde ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení takového oznámení;

5.1.7 změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Účastníka. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Účastníka Poskytovatelem;

5.1.8 zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;

5.1.9 omezit poskytování Služby dle článku 12 Všeobecných podmínek.

6. Práva a povinnosti Účastníka

Účastník se zavazuje:

6.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a

- Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zj. pak povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem;
- 6.1.2 řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu;
- 6.1.3 na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů;
- 6.1.4 starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost;
- 6.1.5 nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by omezovaly ostatní Účastníky sítě elektronických komunikací;
- 6.1.6 písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytne k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 6.1.7 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 6.1.8 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 6.1.9 zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 6.1.10 zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak; poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobkem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak;
- 6.1.11 umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny;
- 6.1.12 poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, demontáži a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná;
- 6.1.13 zamezit přístupu k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 6.1.14 Používat služby a sítě Poskytovatele korektním a standardním způsobem včetně dodržování zásad netiquette a přiměřeně bránit zneužití služeb a sítě Poskytovatele.

Účastník je oprávněn:

- 6.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;
- 6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
- 6.1.4 požadovat dodržování parametrů stanovených Technickou specifikací a/nebo Produktovou specifikací na hranici sítě Poskytovatele;
- 6.1.5 uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

7. Seznam Účastníků veřejné telefonní služby, Informace o účastnických číslech

Účastník může dát ve Smlouvě či jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním a uchováním svých identifikačních údajů Poskytovatelem a jejich předáním poskytovateli pro účely vydaní v jednotném telefonním seznamu. Údaje zpracované dle předchozí věty může Poskytovatel používat též pro účely informačních služeb o telefonních číslech Účastníků, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vystavil předem souhlas. Uveřejnění, oprava, ověření a odstranění údajů účastníka ve veřejném telefonním seznamu je bezplatné.

Identifikačními údaji dle čl. 7.1 jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou dále obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Účastník si může stanovit, které osobní údaje mají být uvedeny ve veřejném seznamu, a to při podpisu smlouvy. V případě, že účastník chce rozsah osobních údajů uvedených ve veřejném seznamu upravit, opravit, ověřit či zcela je z veřejného seznamu odstranit, učiní tak písemnou formou adresovanou Poskytovateli.

Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdržel před uzávěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

8. Přenositelnost telefonního čísla

Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný poskytovatel služby elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, jmenovitě pak Opatřením obecné povahy Úřadu č. OOP/10/10.2012-12. Požaduje-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné přejímajícímu Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsanou žádost o změnu poskytovatele služby (nebo formulář výpověď s přenesením, dále oboje jen „Výpověď s přenesením“), ve které uvede své identifikační údaje, poskytovatele služeb el. komunikací, od kterého má být číslo přeneseno (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“), telefonní číslo, jehož přenos Účastník požaduje, ověřovací kód účastníka pro přenos telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „ověřovací kód účastníka“) a den, ke kterému má být telefonní číslo přeneseno; přejímající Poskytovatel neprodleně po splnění podmínek pro přenos čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje Účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby. Přejímající Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; v případě, že Účastník na výzvu přejímajícího Poskytovatele k potřebné součinnosti pro ověření jeho totožnosti tuto součinnost neposkytne, bude se na něj hledět, jako by o přenos čísla nepožádal. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli do 1 pracovního dne od obdržení takové žádosti, včetně ověřovacího kódu účastníka a okamžiku zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 Zákona a společně s ním přejímající Poskytovatel zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 2 pracovních dní a lhůta začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, kdy přejímající Poskytovatel vyrozuměl opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka, případně ve lhůtě delší, byla-li v žádosti Účastníka taková uvedena.

Přejímající Poskytovatel informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla.

Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „Výpověď s přenesením“.

Účastník je oprávněn požádat jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací jako přejímajícího poskytovatele, aby přijal jeho žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u Poskytovatele jako opouštěného poskytovatele služby. V takovém případě je Účastník povinen podat u přejímajícího poskytovatele žádost s náležitostí uvedenými v bodu 8.1. těchto všeobecných podmínek, sjednat termín přenesení telefonního čísla a na žádost přejímajícího poskytovatele prokázat svoji totožnost. K přenesení čísla dojde 3. pracovní den poté, co Poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele žádost o přenos telefonního čísla

nebo pozdější pracovní den, pokud takový bude v žádosti uveden. Účastník je také oprávněn podat u Poskytovatele výpověď s přenesením, kdy k přenesení čísla dojde 3. pracovní den poté, co Poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení telefonního čísla nebo pozdější pracovní den v případě, kdy tento bude v objednávce označen. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přeneseném čísle, k přenesení telefonního čísla dojde, nicméně není zaručeno na tomto čísle nepřerušeni poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Na žádost účastníka využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby zbývající zůstatky předplatně; vracení zůstatku může být způsobilé, pokud je tak uvedeno ve smlouvě a výše způsobilosti odpovídá skutečným nákladům, které Poskytovateli prokazatelně vznikly. Nebude-li s Účastníkem sjednáno jinak, přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na tomto čísle a k ukončení smlouvy o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby na základě „Výpovědi s přenesením (zj. do tří měsíců od uzavření smlouvy a před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 9.7 těchto všeobecných podmínek.

9. Ceny služeb a platební podmínky

Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objedávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, případně ve Smlouvě.

Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem zasláno Účastníkovi elektronicky. Elektronické zaslání vyúčtování je vždy zdarma. Účastník je oprávněn vyzvat Poskytovatele k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Za takové doručení je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku. V případě zaslání vyúčtování více způsoby je každý způsob doručení považován za průkazný. Vyúčtování bude vždy odesláno tak, aby mohlo být doručeno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Vyúčtování Účastníkům, kterým Poskytovatel poskytuje pouze službu CPS, bude vyúčtování zasláno poštovní zásilkou zdarma, nepožádá-li Účastník poskytovatele o zaslání elektronicky.

Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost vyúčtované částky u jednorázových služeb je 14 dní, u pravidelných plateb vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatně), bude částka uhrazena na základě faktury – daňového dokladu se splatností jeden den před zahájením předplaceného období.

V případě, že Účastník, uzavřel Smlouvu, Objedávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a do tří měsíců od uzavření Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace dojde ke zrušení Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace zániku nebo výpovědi této Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objedávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi všechny platby za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité, a to ve výši

a) která v případě, že Účastník je Spotřebitelem, činí 1/20 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo 1/20 součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

b) která v případě, že Účastník není Spotřebitelem, odpovídá součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

V případě, že ze strany účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 9.7. a účastníkovi bylo poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněnou cenu, má Poskytovatel nárok na doúčtování rozdílu ceny za poskytnuté koncové zařízení za zvýhodněnou cenu.

V případě, že ze strany účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 9.7. a účastníkovi při uzavření smlouvy nebo produktové specifikace byla poskytnuta sleva či jiná výhoda na cenu služby, je poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy či jiné výhody.

Účastník při podpisu smlouvy obdrží smluvený ceník sjednaných služeb nebo je se sjednanou cenou za služby seznámen v technické specifikaci služby. Účastník může požádat kdykoliv za trvání smlouvy Poskytovatele o sdělení sjednaných aktuálních cen za poskytované služby písemnou cestou.

Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělení skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

Variabilní platby jsou účtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Objedávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

10. Závady, poruchy a servisní zásahy

Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.

Pokud Účastník zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím e-mailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím zámeně s jiným Účastníkem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, oznámí číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníkem Smlouvy řádně prokázány.

Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjištění a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.

Závadou není přerušeni napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízením umístěným v objektu Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění závady. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízením Poskytovatele v objektu Účastníka.

11. Reklamační podmínky

Právním Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacce musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky či osobně na níže uvedené kontaktní místa. Reklamacce musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Při přerušeni provozu Služby elektronických komunikací z důvodu závad sítě elektronických komunikací provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle

než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závadu sítě elektronických komunikací odpovědnost Účastník. Podmínkou je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

Reklamacce může být podána písemně na adresu sídla Poskytovatele.

12. Omezení a pozastavení poskytování Služby

Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

- 12.1.1 zabránění hroziícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě;
- 12.1.2 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- 12.1.3 krizových situací, zejména ve smyslu § 98 a násl. Zákona;
- 12.1.4 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;
- 12.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- 12.1.6 zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- 12.1.7 v případě povinnosti Poskytovatele z důvodu dodržení platného právního předpisu nebo rozhodnutí příslušného státního či soudního orgánu;
- 12.1.8 důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy nebo při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou;
- 12.1.9 Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 9.2 těchto VP. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.

Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zj. pak prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek, neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, Produktové specifikace, Technické specifikace nebo dalších dokumentů.

Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

Poskytovatel je oprávněn, došlo-li k omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, za opětovné obnovení omezené nebo pozastavené Služby, účtovat Účastníkovi dle Ceníku služeb poplatek. V případech zvláště zřetelých, nemusí být poplatek dle tohoto článku ze strany Poskytovatele účtován.

Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služeb elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

13. Odstoupení od smlouvy

Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo pokud Smluvní strany vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy také v případě, že s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.

Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.

Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se nepovažuje přerušení nebo omezení Služby z důvodů uvedených v článku 12 těchto Všeobecných podmínek, či z jiných obecně závažných důvodů.

Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací a to zejména následujícími způsoby:

- 13.1.1 Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje;
- 13.1.2 komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- 13.1.3 Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 13.1.4 Účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- 13.1.5 Účastník porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 13.1.6 Účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami;
- 13.1.7 Účastník rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- 13.1.8 Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby;
- 13.1.9 Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání.

14. Odpovědnost za škodu

Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

V ostatních případech neuvedených v článku 14.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých, není-li domluveno jinak.

Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 11.1. Všeobecných podmínek.

Ke všem rozhraním služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Účastníkovi Poskytovatelem přistupuje Účastník zcela na svoji odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené Účastníkovi v souvislosti s nesprávným používáním služeb a systémů.

Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

15. Ochrana důvěrných informací a dat

Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Další informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele v dokumentu s názvem „Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky Dial Telecom, a.s. dle nařízení GDPR“. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými než jsou Účastníci, bez souhlasu dotčených Účastníků, pokud zákon nestanoví jinak.

Provozní a lokalizační údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Účastníkovi, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem.

Účastník tímto uděluje Poskytovateli a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládaný toutéž osobou jako Poskyvatel přímo, či nepřímo, anebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů, dále provozních a lokalizačních údajů zpracovávaných nad rámec zákona za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

- 15.1.1 využití podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejích příloh;
- 15.1.2 poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby, v rozsahu a trvání dle příslušné Specifikace;
- 15.1.3 použití automatických volacích systémů bez zásahu člověka za účelem přímého marketingu;
- 15.1.4 shromáždění osobních a identifikačních údajů Účastníka k vydání seznamu Účastníků, po bezplatné předchozí informaci o účelu tištěného nebo elektronického seznamu Účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu.

Souhlas ke zpracování údajů za účely dle odst. 15.3 je dobrovolný. Účastník má právo svůj souhlas k takovému zpracování vzít kdykoliv zpět. Udělením souhlasu za účelem podle odst. 15.3.1 není dotčeno právo Účastníka, aby bylo u jeho údajů uveřejněných v seznamu Účastníků uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu a dále možnost ověřovat, žádat opravu nebo odstranění osobních údajů ze seznamu.

Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

15.6. Účastník současně tímto opravňuje Poskytovatele předat údaje získané za účely uvedenými v odst. 15.3. ke zpracování třetím stranám, které pro Poskytovatele zajišťují zj. následující služby - podporu marketingu, vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.

Poskyvatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.

Účastník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.

Poskyvatel i Účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.

Poskyvatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášejícím v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.

Účastník uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením svých dat do referenční listiny Poskytovatele.

16. Trvání, změna a ukončení smlouvy

Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou mimo případy dle čl. 3.2. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran.

Smlouva lze měnit písemně číselnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.

Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.

Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, úmrtím nebo zánikem účastníka nebo dohodou smluvních stran.

Poskyvatel je oprávněn Všeobecné podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit. Při podstatné změně Všeobecných podmínek, je poskyvatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy povinen uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup, a také o této změně informuje Účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) zák. 127/2005 Sb., je účastník oprávněn rovněž ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v případě, že Poskyvatel při vznesení námítky zhoršením smluvních podmínek Účastníkem, zachová pro Účastníka v platnosti původní znění smluvních podmínek.

V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu bez udání důvodu s třicetidenní výpovědní lhůtou.

Výpovědní lhůta začíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla druhá straně doručena písemná výpověď v listinné podobě. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

Účastník má povinnost umožnit neopodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 14 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskyvatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.

Písemně upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemně upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

Nevyzvedne-li si Smluvní strana jinou písemnost než která je uvedena v čl. 16.11, ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí u poštovního přepravce, považuje se písemnost posledním dnem této lhůty za doručenou, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smlouvena. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

17. Společná a závěrečná ustanovení

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmetu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,
- doručena elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy, tímto způsobem nelze doručovat písemnosti týkající se uzavření, ukončení či změny Smlouvy a dalších v listinné podobě sjednaných Dokumentů;
- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů, je vždy závazné jejich české znění.

V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Objednávka, Produktová specifikace, Smlouva, Číselné dodatky smlouvy, Dohoda o úrovni služeb, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb.

Ukončení účinnosti Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

Poskyvatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Všeobecných podmínek nebo jiné části Smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých internetových stránkách. Poskyvatel dále informuje účastníka o této změně na

pravidelném měsíčním vyúčtování. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy uložené Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od 1. dubna 2020.

Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

Po přechodnou dobu počínající účinností těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.