

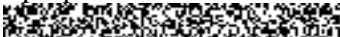

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘENOSU DAT
A TELEKOMUNIKAČNÍHO SPOJENÍ A O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘÍSTUPU
K SÍTI INTERNET**

HSAA-8407-12/2020

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů, a podle § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických
komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických
komunikacích), ve znění pozdějších předpisů,
(dále jen „smlouva“)

Článek I.
Smluvní strany

Česká republika – Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy

Sídlo: Sokolská 62, 121 24 Praha 2
IČO: 70886288
DIČ: není plátcem DPH
Bankovní spojení: Česká národní banka, Na Příkopě 864/28, Praha 1
Číslo účtu: 8107881/0710
Datová schránka: jm9aa6j
Zastoupená: plk. Luděk Prudilem – ředitelem Hasičského
záchranného sboru hlavního města Prahy
Kontaktní osoba: nrap. Michal Kaba
E-mail: 
Telefon: 
(dále jen „objednatel“)

a

WIA spol. s r.o.

Sídlo: Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1
Kontaktní adresa: Antala Staška 511/40, 140 00 Praha 4 - Krč
IČO: 26703297
DIČ: CZ26703297
Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.
Číslo účtu: 818279001/5500
Datová schránka: jw9bx93
Zastoupená: Tomášem Vaníčkem, jednatelem
Kontaktní osoba: 
E-mail: 
Telefon: 

zapsaná v rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 88450
(dále jen „poskytovatel“)
Společně dále jen „smluvní strany“.



Článek II.

Předmět smlouvy, místo plnění

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele **poskytovat objednateli službu - poskytování telekomunikačních služeb přenosu dat a telekomunikačního spojení a přístupu k síti internet (dále jen „služba“)** po dobu 48 měsíců a rovněž závazek objednatele za službu platit sjednanou cenu. Technická specifikace, místa dodání a specifikace SLA jsou uvedena v příloze č. 1 – Technická specifikace (dále jen „technická specifikace“), která je nedílnou součástí smlouvy.
2. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka ze dne 14. 9. 2020, která byla na základě zadávacího řízení zveřejněného pod číslem jednacího HSAA- 8407/2020 a systémovým číslem v Národním elektronickém nástroji (NEN): N006/20/V00014396 vybrána jako nejvhodnější.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat služby podle osvědčení č. 697 vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

Článek III.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel zahájí plnění služby do 60 dnů od nabytí účinnosti smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování služby ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
3. Poskytovatel se zavazuje objednateli zajistit měsíční dostupnost služeb uvedených v Technické specifikaci na úrovni 99,6 %.
4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu Dohledového centra pro oznamování případných výpadků služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních číslech a e-mailových adresách: dispečink (servisní linka) tel:  e- mail:  Případnou změnu těchto telefonních čísel je poskytovatel povinen oznámit objednateli písemně, nejpozději sedm (7) dnů před jejím uskutečněním.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data, přenášená objednatelem přes síť poskytovatele, ani je neposkytne třetí osobě. Za zneužití dat se považuje již i pokus o jejich dekódování bez souhlasu objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že bez souhlasu objednatele nezveřejní ani neposkytne třetí osobě statistické údaje, týkající se provozu objednatele s výjimkou povinného poskytnutí dat oprávněným státním orgánům dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
6. Poskytovatel se zavazuje při nahlášení výpadku služby postupovat v souladu s čl. VII.

Článek IV.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje zajistit písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených budov s umístěním technických prostředků poskytovatele, tj. kabeláže, stojanů, rozvaděčů a dalších zařízení včetně energetického napájení, a předat tyto písemné souhlasy poskytovateli v dostatečném předstihu před zahájením poskytování služby.
2. Objednatel se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením poskytovatele,

do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků poskytovatele, popř. technických prostředků objednatele či třetích stran, které byly v rámci této smlouvy převzaty poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny objednatele k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality služeb z výše uvedeného důvodu.

3. Objednatel se zavazuje v koncových bodech služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky poskytovatele, popř. technické prostředky objednatele, které byly v rámci této smlouvy převzaty poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor, ve kterých je umístěna technologie poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení.
4. Objednatel se zavazuje v koncových bodech služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu podle požadavků poskytovatele. V případě, že poskytnuté energetické napájení nesplní požadavky poskytovatele, čímž dojde k jeho poškození, nese za tuto škodu zodpovědnost objednatel a služba není chápána jako nedostupná.

Článek V.

Cena za službu a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že za poskytování služby se objednatel zavazuje platit měsíční cenu (30 240,00 Kč/měsíčně bez DPH, tj. 36 590,40 Kč/měsíčně včetně DPH 21 %), která je stanovena na 48 měsíců a činí 1 451 520,00 Kč bez DPH jako cenu nejvýše přípustnou, tj. **1 756 339,20 Kč s DPH 21 %** (slovy: jeden milion sedm set padesát šest tisíc tři sta třicet devět korun českých dvacet haléřů), při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy. DPH činí částku 304 819,20 Kč.
2. Tato sjednaná cena služby je konečná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s přípravou a provozem služby.
3. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny sjednané v odstavci 1 počíná běžet dnem zahájení poskytování služby. O zahájení poskytování služby sepiší smluvní strany písemný protokol, jehož podpis oběma smluvními stranami bude dnem zahájení poskytování služby. K podpisu protokolu je oprávněn nrap. Michal Kaba, či jiný pověřený pracovník ODIS.
4. Cena služby bude zaplácena na základě písemné faktury vystavené poskytovatelem měsíčně, vždy nejdříve k 1. dni měsíce následujícího. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, zejména podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura), evidenční číslo smlouvy, identifikátor veřejné zakázky, označení bankovního účtu poskytovatele, datum jejího vystavení, název a sídlo poskytovatele, objednatele, a dále vyčíslení zvláště ceny služby bez DPH, zvláště DPH a celkovou cenu služby včetně DPH.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli na adresu sídla objednatele. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury. Cena služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny služby z bankovního účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Pokud objednatel uplatní

nárok na odstranění vady služby ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady služby uhradit její cenu. Okamžikem odstranění vady služby, po písemném potvrzení objednatele této skutečnosti, začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v původní délce splatnosti, ode dne jejího doručení objednateli.

6. Faktura předložená v prosinci musí být doručena objednateli nejpozději do 15. dne tohoto měsíce. Při doručení po tomto termínu nelze fakturu proplatit v daném roce a splatnost bude stanovena na devadesát (90) kalendářních dnů. V tomto případě se objednatel nedostává do prodlení a není povinen hradit smluvní ani zákonný úrok z prodlení ani strpět jiné právní dopady této skutečnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že ze strany objednatele nelze proplatit faktury v období od druhé poloviny prosince do konce první poloviny března
7. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny služby nebo její části.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou a příslušnými právními předpisy nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny služby. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v původní délce splatnosti.

Článek VI.

Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Tato smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu čtyřicet osm (48) měsíců. Zahájení plnění služby poskytovatelem odpovídá podmínkám uvedených v čl. III. odst. 1.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o registru smluv"). Tuto smlouvu dle zákona o registru smluv uveřejní Česká republika – Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy, a to do třiceti (30) dnů od uzavření smlouvy.
3. Platnost a účinnost této smlouvy končí:
 - a) dohodou smluvních stran,
 - b) výpovědí jedné ze smluvních stran v případě závažného porušení smlouvy druhou stranou s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně,

Článek VII.

Podmínky provozu a údržby

1. Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu svého technického zařízení určeného k zajištění předmětu této smlouvy pro objednatele. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčností v případech, že k těmto stavům došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení objednatelem nebo jinými osobami pohybujícími se v objektu objednatele, se zařízením (nebo s dodatečným zařízením), umístěným v objektech objednatele. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) objednatele ani poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s poskytovatelem z hlediska servisu či oprav zařízení sítě poskytovatele.

2. Pověřený zástupce objednatele – nprap. Michal Kaba, či pověřený pracovník oddělení informačních systémů (ODIS) - je povinen hlásit všechny případné poruchy, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných služeb dle předmětu této smlouvy, telefonem, faxem nebo e-mailem na pracoviště Dohledu sítě poskytovatele. Objednatel nahlásí poskytovateli předem kontaktní údaje (zejména tel. číslo) všech osob oprávněných k výše uvedenému hlášení.
3. Povinnosti pracoviště dohledu sítě poskytovatele vyplývající z této smlouvy:
 - a. zajišťovat soustavný dohled nad službami pro objednatele dle předmětu této smlouvy po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok;
 - b. provádět nastavení parametrů služeb a vytvářet optimální podmínky pro zajištění služeb definovaných touto smlouvou a jejími přílohami a dodatky;
 - c. při poruše na zařízení sítě poskytovatele okamžitě zajistit její odstranění tak, aby byla doba trvání poruchy co nejkratší. Při odstraňování poruch organizovat nezbytnou součinnost mezi pracovníky objednatele a servisní skupinou poskytovatele;
 - d. poskytovat objednateli nepřetržitou službu „hot-line“, zaměřenou na podporu objednatele při využívání služeb s cílem řešení případných provozních problémů (včetně problémů na straně objednatele) a jejich prevence;
 - e. poskytovat objednateli informace o stavu služeb dle předmětu smlouvy, a to zejména informace o událostech, které mají vliv na funkčnost služeb objednatele.
4. Za poruchu ve smyslu této smlouvy se považuje taková porucha na zařízení sítě poskytovatele, která způsobí přerušení dílčí služby nebo takovou změnu parametrů služby, která se projeví snížením kapacity (propustnosti) pod smlouvenou hodnotu, nebo jiným prokazatelným znehodnocením služby.
5. Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení objednatelům na pracoviště uvedené v odstavci 2 tohoto článku nebo okamžik zjištění poruchy operátorem dohledu sítě poskytovatele (dále jen „operátorem“), podle toho, která událost nastane dříve.
6. Za konec poruchy je považován okamžik obnovení dílčí služby s odpovídající propustností a základními parametry stanovenými v Příloze č. 1 této smlouvy. Konec poruchy bude oznámen telefonicky pověřenému zástupci objednatele uvedenému v odstavci 2 tohoto článku.
7. Pověřený zástupce objednatele v součinnosti s operátorem dohledu sítě poskytovatele provede zkoušku funkčnosti služby.
8. Objednatel je povinen zajistit nepřetržité připojení zařízení poskytovatele, umístěného v jeho objektu, k elektrické síti 230V/50Hz.
9. Pro zamezení problémů, vzniklých při nesouladu pracovního režimu objednatele a poskytovatele, může být dohodou mezi objednatelům a poskytovatelem stanoven „Provozní řád sítě účastníka“, ve kterém budou pro každý objekt objednatele se zařízením poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku poruchy v objektu objednatele v mimopracovní době.
10. Přerušení dílčí služby zapříčiněné prováděním rekonfigurace, a to zejména změny parametrů, přemístění koncového zařízení apod. na základě požadavku objednatele není považováno za poruchu ve smyslu této smlouvy. Za poruchu ve smyslu této smlouvy není považováno ani předem dohodnuté krátkodobé přerušení poskytování služby v důsledku nezbytné profylaktické kontroly, úpravy nebo přestavby technického zařízení, které slouží pro připojení objednatele k síti poskytovatele v rámci realizace předmětu této smlouvy. Za poruchu ve smyslu této smlouvy není považováno ani předem oznámené

přerušeni poskytování služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého obecného zájmu.

Článek VIII.

Ostatní ujednání

1. Strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednané plnění podle této smlouvy bylo ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využito.
2. Spory a problematické situace vzniklé z této smlouvy, popřípadě z jejího výkladu, se strany zavazují řešit především vzájemným jednáním.

Článek IX.

Smluvní pokuty a ukončení smlouvy

1. V případě nedodržení termínu zřízení služby podle čl. II. ze strany poskytovatele, v případě nepodepsání protokolu při zřízení služby ze strany objednatele z důvodů vad nebo v případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad služby je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny služby (za 48 měsíců) včetně DPH za každý i započatý kalendářní den prodlení.
2. Jestliže se jakékoli prohlášení poskytovatele podle čl. III. ukáže nepravdivým nebo zavádějícím nebo poskytovatel poruší jiné povinnosti podle čl. III. této smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
3. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti zákonný úrok z prodlení za každý, byť i započatý, den prodlení.
4. Objednatel zaplatí poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do svěřených technických prostředků. Objednatel dále zaplatí poskytovateli částku 2 500 Kč plus 5 % DPH za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyř pohotovostní služby poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku objednatele (ohlášení poruchy nebo výpadku služby podle přílohy č. 1 této smlouvy), který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě poskytovatele.
5. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě na bankovní účet oprávněné strany uvedený v této výzvě.
6. Zaplacením smluvní pokuty a zákonného úroku z prodlení není dotčena povinnost poskytovatele řádně zřídit a provozovat službu.
7. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení poskytovatele se zřízením služby a jejím protokolárním zahájením;
 - b) nepravdivé nebo zavádějící prohlášení poskytovatele podle čl. III.;
 - c) porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. III.
8. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
 - a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.

9. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dní.
10. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě závažného porušení smlouvy ze strany poskytovatele. V takovém případě je poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.
11. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek X.

Záruka za kvalitu služby a sankce za její nedodržení

1. Reklamace vad musí být provedena písemně. V případě problémů se službou je třeba volat Dohledové centrum poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v čl. III. odst. 4.
2. Způsob uplatnění reklamace se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“).
3. Při nedodržení SLA stanovené přílohou č. 2 této smlouvy, vznikne objednateli nárok na uplatnění smluvních pokut dle čl. IX.
4. Reklamace jsou ze strany objednatele řešeny pověřeným pracovníkem nrap. Michalem Kabou, či pověřeným pracovníkem oddělení informačních systémů (ODIS).

Článek XI.

Ostatní ujednání

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
2. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním služeb dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých služeb, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
5. Poskytovatel je povinen respektovat veškeré zákony, vyhlášky a normy vztahující se k poskytované službě.
6. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
7. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny služby.

Článek XII.
Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.
2. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
3. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva a právní vztahy jí založené se řídí podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
4. Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, pokud není touto smlouvou sjednáno jinak.
5. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, bude případný spor, rozhodován Českým telekomunikačním úřadem v souladu se ZEK.
6. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
7. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
8. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
9. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
Příloha č. 1 – Technická specifikace,
Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.

Za poskytovatele:

V Praze dne

**Tomáš
Vaníček** Digitálně podepsal
Tomáš Vaníček
Datum: 2020.11.20
11:30:39 +01'00'

.....
Tomáš Vaníček
jednatel WIA spol. s r.o.

Za objednatele:

V Praze dne

**Ing. Luděk
Prudil** Digitálně podepsal
Ing. Luděk Prudil
Datum: 2020.11.20
12:53:38 +01'00'

.....
plk. Ing. Luděk Prudil
ředitel HZS hl. m. Prahy

Technická specifikace:

Symetrické internetové připojení

- rychlost min. 100 Mbps s možností budoucího navýšení,
- žádný limit na přenášená data, bez agregace, symetrická linka,
- 1 veřejná IP adresa ipv4, u lokality HS1 Sokolská je požadavek na 22 veřejných IP adres ipv4,
- ztrátovost paketů max. 1%,
- v případě bezdrátové technologie nutné použít licencované pásmo,
- servisní zásah v pracovních dnech od 08.00-16.00 h do 1 h od nahlášení, helpdesk 24x7, hlášení poruch formou tiketů nebo jinak průkazných metod,
- SLA min. 99,6%,
- doba trvání smlouvy: 4 roky,
- termín realizace: 2 měsíce od podpisu smlouvy.

Lokality HZS hl. m. Prahy

- HS1 Sokolská – Sokolská 1595/62, 120 00 Praha 2 - Nové Město
- HS2 Petřiny – Heyrovského náměstí 1987/1, 162 00 Praha 6
- HS4 Chodov – Květnového vítězství 2023, 149 00 Praha 11
- HS5 Strašnice – Průběžná 74, 110 00 Praha 10
- HS6 Krč – Na Krčské stráni 1366, 140 00 Praha 4
- HS7 Smíchov – Jinonická 1226, 158 00 Praha 5
- HS8 Radotín – V Sudech 1, 153 00 Praha 16
- HS10 Satalice – K Radonicům 305, 190 15 Praha 9

Specifikace SLA:

Tabulka 1: Parametry SLA

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (v %)	Max. délka poruchy (hod.)	Doba odezvy (min.)	Max. četnost poruch služby (za rok)
SLA 99.6	99,6	8	30	4

Tabulka 2: Parametry SLA

Úroveň SLA	Max. četnost údržby a plánovaných prací (za rok)	Max. délka přerušení z důvodu údržby a plán. prací (hod/rok)
SLA 99.6	3	24

Tabulka 3: Úroveň SLA k typu datového okruhu

Služba	Úroveň SLA
n x 64 kbit/s, n x 2048 kbit/s (E1)	SLA 99.6
E3, STM-1, STM-4, 2.5 Gbit/s	SLA 99.6

Tabulka 4: Výše slev za překročení maximální délky poruchy

Trvání poruchy v hodinách	Výše slevy z měsíční ceny
SLA 99.6	
Porucha ≤ 8	0%
8.01 až 12	5%
12.01 až 16	10%
16.01 až 20	15%
20.01 až 22	20%
22.01 až 24	30%
Více než 24	50%

Tabulka 5: Výše slev za měsíční nedostupnost

Dostupnost služby/měsíc	Výše slevy z měsíční ceny
SLA 99.6	
99.60 % a větší	0%
99.59 % až 99.20 %	5%
99.19 % až 99.00 %	10%
98.99 % až 98.90 %	15%
98.89 % až 98.80 %	20%
98.79 % až 97.70 %	30%
97.69 % až 97.00 %	50%
96.99 % až 94.00 %	75%
Méně než 94.00 %	100%

- Poskytovatel musí garantovat dostupnost sítě ve výši stanovené pro jednotlivou službu.

- Dostupnost služby musí být počítána dle všeobecných podmínek poskytovatele.

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „*všeobecné podmínky*“ nebo také „*VP*“) jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací, uzavíraných mezi společnostmi WIA spol. s r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1, IČ: 26703297, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 88450, jako poskytovatelem a účastníkem.

2 Smlouva

- 2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen „*smlouva*“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3 těchto VP.

- 2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb el. komunikací, specifikovaných smlouvou, případně technickými specifikacemi, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceníku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a vytížení. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojení uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).

- 2.3 Obsah smlouvy je tvořen:

- Oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem nebo obsahem registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb; případně číselnými dodatky, které jsou označeny jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
- Ceníky jednotlivých služeb a Ceníkem administrativních poplatků;
- Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. (dále jen „*provozní podmínky*“);
- Ochranou osobních údajů ve WIA spol. s r.o.;
- Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o.

Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uvedený dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.

3 Definice pojmů

- 3.1 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací poskytované společností WIA spol. s r.o.
- 3.2 **Účastník** je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb el. komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu/y a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.
- 3.3 **Poskytovatel** je společnost WIA spol. s r.o., která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.
- 3.4 **Oprávněný zástupce smluvní strany** je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.
- 3.5 **Pověřený zástupce smluvní strany** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat technické specifikace v příloze smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.
- 3.6 **Kontaktní osoba smluvní strany** je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu/y, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:
- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
 - po předání služby (změny služby): operátor zákaznické linky poskytovatele ve službě.
- 3.7 **Zástupce smluvní strany** je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6 VP.
- 3.8 **Lokalita uživatele** je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
- 3.9 **Zřízení služby** je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením služby okamžik prvního použití služby.

- 3.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením změny služby okamžik prvního použití změněné služby.

- 3.11 **Minimální doba užívání služby** je období, ve kterém není účastník oprávněn uzavřenu smlouvou vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby. Do běhu minimální doby užívání služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba poskytována zdarma nebo poskytování služby bylo přerušeno na žádost účastníka.

- 3.12 Pro účely přenesení telefonního čísla se rozumí:

- přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- opouštěným poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
- přejímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.

4 Povinnosti obou smluvních stran

- 4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:
- změna údajů uvedených ve smlouvě;
 - kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
 - změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
 - omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.
- 4.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

5 Povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 60 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.
- 5.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi nepřetržitě užívání služby/eb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.
- 5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.
- 5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- 5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.
- 5.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušeni, změny nebo nepravdivosti v poskytovaných službách, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.

6 Povinnosti účastníka

- 6.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1 VP.
- 6.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.
- 6.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

- 6.5 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.
- 6.6 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.
- 6.7 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.
- 6.8 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, (dále jen „ZoEK“) nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.
- 6.9 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat.

7 Práva smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst. 11.1 VP.
- 7.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků.
- 7.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 8 VP. Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 11.2 VP.
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databázi odesílatelů nevyžádané pošty (spamů), o které může účastník poskytovatele požádat písemně, a to způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP.
- 7.5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.
- 7.6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy, historie hovorů, údaje o datových přenosech, atd.) starší 3 let.

8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

- 8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.
- 8.2 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtovací ceny za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění. Upozornění odeslané elektronicky je považováno za dodané 24 hodin po odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka.
- 8.3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst. 8.2 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.
- 8.4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.
- 8.5 Veškerá ustanovení čl. 8 VP se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle odst. 9.7 VP.

9 Cena a platební podmínky

- 9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.
- 9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.
- 9.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 14 dní.
- 9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.
- 9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR – všechny poplatky k tíži plátce. Bude-li poskytovatel v souvislosti s nedodržením platebních instrukcí uvedených v tomto odstavci naúčtován zvýšený bankovní poplatek nebo bude-li platba připsána v nevýhodném měnovém kurzu (tj. odchylka od kurzu vyhlášeného Českou národní bankou pro den, ve

kterém byla platba od účastníka přijata, bude vyšší než 0,5%), je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl ponížít přijatou platbu a účastník se zavazuje k doplacení rozdílu.

- 9.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.
- 9.8 Při uzavření smlouvy s účastníkem, který má trvalý pobyt mimo území České republiky, má poskytovatel právo, před zahájením poskytování služby, požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu, a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy. Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí, je poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

10 Přenesení telefonního čísla

- 10.1 Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti je třeba uvést:
- a) identifikační údaje účastníka;
 - b) označení opouštěného poskytovatele služby;
 - c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
 - d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
 - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 10.2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 10.3 Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenesitelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 10.4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst. 10.1 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 10.5 Využije-li účastník svého práva o přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby dle odst. 10.4. VP. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. K aktivaci přeneseného telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dochází v den zániku smlouvy.
- 10.6 Pokud smlouva na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10.5, VP není na předmětném přenášeném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací tak, jak je uvedeno v odst. 10.4. VP.
- 10.7 Opouštěný poskytovatel služby a přejímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla v případě, že:
- a) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce;
 - b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
 - c) na telefonní číslo se nevztahuje povinnosti přenositelnosti podle zvláštního předpisu.
- 10.8 Přenesení telefonního čísla je bezplatné.
- 10.9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.
- 10.10 Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývajících zůstatek předplaceného na hovorném. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku administrativních poplatků.
- 10.11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přejímajícím poskytovatelem služeb. Nastavení služeb se nepřenáší.
- 10.12 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je

poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12.7, 12.8, 18.5 a 18.6 VP.

- 10.13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenesených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel, a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbyvajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.
- 10.14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 31.3.2020.

11 Záruky a sankce

- 11.1 Smluvní pokuta za prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.2 Účastník má právo, na základě písemné žádosti, na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případa dle čl. 8 VP, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než uvádí smlouva. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřeně snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období.

12 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb, případně ve smlouvě nebo jejím dodatku.
- 12.2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby, na kterou byla sjednána.
- 12.4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 12.5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.
- 12.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:
- a) v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
 - b) v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
 - (i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y.
 - (ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - (iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
 - (iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
 - (v) vůči účastníkovi je nařízena exekuce.
- Pro případ výpovědi dle odstavce 12.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.
- 12.7 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který není spotřebitelem nebo podnikajícím fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbyvajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních

sjednaných měsíčních plnění zbyvajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který není spotřebitelem nebo podnikajícím fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

- 12.8 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je podnikajícím fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbyvajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je podnikajícím fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 12.9 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 12.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.10 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.

13 Reklamacce

- 13.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:
- a) reklamaci vad poskytnuté služby;
 - b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby.
- 13.2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zasláným poskytovateli způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 13.3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a do 1 měsíce po doručení reklamace písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.
- 13.4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím zúčtovacím období.
- 13.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 13.6 Reklamace zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.

14 Odpovědnost za škodu

- 14.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1.000.000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.
- 14.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uzivateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdávatele. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uzivateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.
- 14.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovateli uživatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 14.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkovi poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka.
- 14.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.

15 Ostatní ustanovení

- 15.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.
- 15.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 15.3 Smlouva může být uzavřena v českém i anglickém jazyce. V případě, že je podepisováno i vyhotovení v anglickém jazyce, je rozhodné české znění.
- 15.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.
- 15.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.
- 15.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

16 Důvěrnost informací

- 16.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 16.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 16.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
 - c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.
- 16.3 Nemá-li ve smlouvě uvedeno jinak, účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti účastníka v referenčním listu poskytovatele.


17 Komunikace mezi smluvními stranami

- 17.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:
- a) písemně – doporučenou poštou, datovou schránkou, kurýrem nebo faxem s potvrzením doručení;
 - b) elektronickou poštou;
 - c) telefonicky nebo ústně.
- 17.2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou.
- 17.3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na zákaznické lince poskytovatele nebo elektronickou poštou na emailové adrese [redacted].
- 17.4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zasílá účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu [redacted].
- 17.5 Faktury za vyučování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zasílání faktur za vyučování služeb a ostatních služeb v listinné podobě prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku administrativních poplatků.

- 17.6 Dodatky ke smlouvě, reklamace služeb, upozornění na podstatné porušení smlouvy, výpověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst. 17.1 a) VP.
- 17.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7 VP.
- 17.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:
- a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
 - b) datum odeslání sdělení;
 - c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele. Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.
- 17.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 17.7 VP způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou smluvní stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:
- a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
 - b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
 - c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8 VP. Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace nemusí být příjemce akceptována.
- 17.10 V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) a zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, mohou být dokumenty, navazující na smlouvu a s ní související (předávací protokoly, dodatky ad.) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služby Adobe Sign. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu bude kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsaná Adobe Sign [redacted].

18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

- 18.1 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.
- 18.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:
- a) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
 - b) Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka nebo v případě dle odst. 9.8 VP.
 - c) Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
 - d) Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno účtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
 - e) Je-li účastníkem spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dní. Podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst. 18.3 VP.
 - f) V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
 - g) V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
 - h) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
 - i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé.

- Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.
- j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.
- k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.
- 18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adresu , faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adrese: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo osobně
- c) na adrese: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč. V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.
- d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo předá poskytovateli na adrese WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.
- e) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté peníze prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.
- f) Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- 18.4 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 OZ, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- 18.5 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.
- 18.6 V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.
- 18.7 Účastník spotřebitel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou, tedy postupem dle odst. 12.4 VP a za použití podmínky dle odst. 18.5 VP.
- 18.8 Poskytovatel je povinen informovat účastníka spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 19 Závěrečná ustanovení**
- 19.1 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování účastníkovi; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. Pokud se jedná o změnu náležitosti smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.4.2020.