

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o.



Číslo smlouvy: 20251003-VZ
ID klienta: 2736
Obchodní zástupce: Státní správa

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11a, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení:

Účastník (dále také Objednatel)

Jméno:	RBP, zdravotní pojišťovna		
IČ:	47673036	Zastoupený/á:	Ing. Antonín Klimša
DIČ:	CZ47673036	Kontaktní osoba:	
Zápis v Obchod. rejstříku:	391 - Zdravotní pojišťovna	Telefon:	
Ulice:	Michálkovicá 967/108	Fax:	
Město:	Slezská Ostrava	Mobil:	
PSČ:	71000	E-mail:	
		Elektronická fakturace*:	faktury@rbp213.cz

* do pole Elektronická fakturace uveďte e-mail adresu na kterou bude společnost zasílat elektronické faktury

1. Předmět Smlouvy

1.1. Tato Smlouva je rámcovou smlouvou, která umožňuje sdružit poskytování více Služeb Poskytovatele pod jednu zastřešující smlouvu. Služby samotné jsou pak stranami Smlouvy dohodnuty v jednotlivých Specifikacích služeb. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby dohodnuté ve Specifikacích služeb a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou, kromě této Smlouvy, stanoveny v níže uvedených dokumentech a), b), c), d) a e). V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:

a) Obchodní podmínky poskytování datových a hlasových služeb

b) tato Smlouva

c) Specifikace služeb ("Specifikace") podepsána oběma Smluvními stranami, Platební podmínky a Zvláštní ujednání, SLA a ostatní přílohy této Smlouvy. V případě rozporu mezi těmito přílohami mají přednost novější přílohy před staršími přílohami.

d) Aktuální ceník služeb ("Ceník"), pokud není Cena stanovena jiným způsobem.

e) Aktuální Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“), dostupné na "http://www.ha-vel.cz" a všech pobočkách a obchodních místech Poskytovatele.

2. Podklady pro fakturaci

Fakturační adresa:			
Číslo účtu:		Kód banky:	

3. Závěrečné ustanovení

3.1. Číslované dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně. Další služby, nebo změny stávajících Služeb, poskytovaných Poskytovatelem mohou být Účastníkem požadovány formou vyplnění nové Specifikace. Po akceptaci ze strany Poskytovatele se nová Specifikace stává součástí Smlouvy.

3.2. Účastník podpisem této smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem dokumentů dle čl. 1.2., přičemž Účastník podpisem této Smlouvy ve smyslu § 1753 občanského zákoníku výslovně přijímá ustanovení obsažená v dokumentech dle čl. 1.2. Poskytovatel a Účastník výslovně vylučují aplikaci § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

3.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců.

3.4. Jednotlivé Služby podle Specifikací je možné ukončit samostatně v souladu s dobou jejich poskytování.

3.5. Bližší podmínky poskytování Služeb jsou upraveny ve Specifikaci, ostatních přílohách této Smlouvy a Podmínkách.

3.6. Smlouva je připravena ve dvou vyhotoveních, z nichž Účastník i Poskytovatel obdrží po jednom podepsaném vyhotovení.

3.7. V případě, že dojde k rozporu mezi touto smlouvou a zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „Dodávka datových a hlasových služeb“, má přednost ustanovení v zadávací dokumentaci.

V Ostravě dne

Oprávněný zástupce Účastníka

V Ostravě dne

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Specifikace služby ha-vel® IP Service



Příloha ke smlouvě č.: 20251003-VZ
Číslo specifikace/verze: i-1A-251003
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: 36 měsíců

ID klienta: 2736
Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001:2009 & ISO 14001:2005 & ISO 27001:2006

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11a, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, IČ: 25354973,
DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne
25.7.1996. Bankovní spojení:

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno: RBP, zdravotní pojišťovna
Ulice: Michálkoviclá 967/108
Město: Slezská Ostrava
PSČ: 71000
Poschodí:
Místnost:
Upřesnění ukončení okruhu:
Kontaktní osoba:
Telefon:
Fax:
Mobil:
E-mail:

Specifikace služby

Název služby: GL standard 1 Gbps
Rychlost: Garantovaná 1/1 Gbps
Agregace: 1:1
Počet pevných IP adres: 128+4+8+8
Počet privátních IP adres:

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS:		Kč
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet:	14 900	Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:	4 900	Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:		Kč
		Kč

Ostatní smluvní ujednání

Podrobné parametry služby jsou definovány v příloze této Smlouvy s názvem „Obchodní podmínky poskytování datových a hlasových služeb“.

Služby s klasifikací SLA 0

Poznámky:

U této služby je realizovaná plná obousměrná redundance připojení k Internetu dvěma nezávislými okruhy s automatickou zálohou, postavenými na dvou nezávislých technologiích.
Záložní připojení, s přenosovou rychlostí 100 Mbps symetricky.

Pokud bude hlavní i záložní linka realizována rádiovou technologií, bude použito doplňkové řešení třetí zálohy metalickou technologií, jejíž kapacita bude minimálně 40% záložní linky.

Rádiový spoj nesmí být realizován v pásmech 2,4 a 5 Ghz.
Poskytované služby budou podporovat provoz IP telefonie.

Klasifikace 0:

Poskytovatel garantuje SLA 99,99% (úplný výpadek připojení-nedostupnost primární i záložní linky najednou) a současně maximální dobu výpadku primární linky (1 Gbit/s) do 4 hodin.
Doba odezvy maximálně do 20 ms.
Maximální ztrátovost paketů 0,1%.

Specifikace služby ha-vel® IP Service



Příloha ke smlouvě č.: 20251003-VZ
Číslo specifikace/verze: i-2A-251003
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: 36 měsíců

ID klienta: 2736
Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001:2009 & ISO 14001:2005 & ISO 27001:2006

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11a, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení:

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno: RBP, zdravotní pojišťovna
Ulice: viz. Příloha této Specifikace
Město:
PSČ:
Poschodí:
Místnost:
Upřesnění ukončení okruhu:
Kontaktní osoba:
Telefon:
Fax:
Mobil:
E-mail:

Specifikace služby

Název služby: viz. Příloha této Specifikace
Rychlost:
Agregace:
Počet pevných IP adres: 1
Počet privátních IP adres:

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS:		Kč
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet:	viz. Příloha této Specifikace	Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:		Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:		Kč
		Kč

Ostatní smluvní ujednání

Podrobné parametry služby jsou definovány v příloze této Smlouvy s názvem „Obchodní podmínky poskytování datových a hlasových služeb“.
Služby s klasifikací SLA 1 a 2

Poznámky:

Připojení bude realizováno prostřednictvím metalické/optické linky. Použití rádiového spoje je přípustnou alternativou pouze v případě nedostupnosti metalické/optické linky nebo v případě nedostatečné datové kapacity metalické/optické linky.
Rádiový spoj nesmí být realizován v pásmech 2,4 a 5 Ghz.
Poskytované služby budou podporovat provoz IP telefonie.

Klasifikace 1:
Nedostupnost maximálně 4 hodiny.
Doba odezvy maximálně do 50 ms.
Maximální ztrátovost paketů 0,1%.

Klasifikace 2:
Bez garance (nedostupnost maximálně 6 dní).

Příloha ke smlouvě č.: 20251003-VZ

Příloha specifikace č. i-2A-251003 služby ha-vel® IP Service

Číslo specifikace	Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník	Název Tarifu	Rychlost download/upload (Mbit/s)	SLA	Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet:
i-2A-251003 - 1	Nová cesta 531/11, 74301 Bílovec	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 2	nám. T. G. Masaryka 939, 73581 Bohumín - Nový Bohumín	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 3	Dominikánské náměstí 656/2, 60200 Brno - Město	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 4	nám. Míru 66/5, 79201 Bruntál	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 5	náměstí ČSA 182/7, 73701 Český Těšín	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 6	Rožnovská 241, 74401 Frenštát pod Radhoštěm	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 7	U Staré pošty 54, 73801 Frýdek-Místek	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 8	Elektrárenská 56, 73911 Frydlant nad Ostravicí	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 9	Dlouhá třída 1161/97, 736 01 Havířov Podlesí	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 10	Svornosti 86/2, 73601 Havířov - Město	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 11	Čs. armády 54/6, 74801 Hlučín	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 12	Masarykovo nám. 393/8, 69501 Hodonín	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 13	Sušilova 478/24, 76901 Holešov	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 14	Jiráskova 2188, 75301 Hranice - Město	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 15	Školní 5335, 43001 Chomutov	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 16	Masarykovo nám. 6/5, 73301 Karviná - Fryštát	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 17	Záhumenní 1353/4b, 74221 Kopřivnice	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 18	nám. Minoritů 86/7, 79401 Krnov - Pod Bezručovým vrchem	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 19	Náměstí míru 3760/11, 76701 Kroměříž	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 20	Jungmannova 1310/10, 69701 Kyjov	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 21	tř. Budovatelů 1998/116, 43401 Most	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 22	Gen. Hladů 1849/25, 74101 Nový Jičín	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 23	Čajkovského 1367/20, 77900 Olomouc - Nová Ulice	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 24	Ostrožná 208/4, 74601 Opava - Město	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 25	Masarykova třída 1500, 73514 Orlová - Lutyně	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 26	Horní 1492/55, 70030 Ostrava - Hrabůvka	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 27	Jantarová 3344/4, 70200 Ostrava - Moravská Ostrava	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 28	17. listopadu 1790/5, 70800 Ostrava - Poruba	Tarif SYM-B	40/10	Klasifikace 1	1 800 Kč
i-2A-251003 - 29	Preslova 1269/17, 15000 Praha - Smíchov	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 30	Komenského 724/13, 75002 Přerov - Město	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 31	Bezručova 211, 75661 Rožnov pod Radhoštěm	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 32	Jablunkovská 241, 73961 Třinec - Staré Město	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 33	Velká Hradební 1510/22, 40001 Ústí nad Labem - centrum	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 34	Náměstí 88/21, 75701 Valašské Meziříčí	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 35	náměstí Jana Zajíce 3, 74901 Vítkov	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 36	Smetanova 2360, 75501 Vsetín	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 37	Zarámí 4077, 76001 Zlín	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 38	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif NAKITCMS	5/5	Klasifikace 1	3 900 Kč
i-2A-251003 - 39	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif SYM-C	20/5	Klasifikace 1	1 700 Kč
i-2A-251003 - 40	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A	100/10	Klasifikace 2	790 Kč
i-2A-251003 - 41	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A	100/10	Klasifikace 2	790 Kč
i-2A-251003 - 42	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A	100/10	Klasifikace 2	790 Kč
i-2A-251003 - 43	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A	100/10	Klasifikace 2	790 Kč
i-2A-251003 - 44	Michálkovicá 967/108, 71000 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A	100/10	Klasifikace 2	790 Kč

Specifikace služby ha-vel® Voice Service



Příloha ke smlouvě č.: 20251003-VZ
Číslo specifikace/verze: v-1A-251003
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: 36 měsíců

ID klienta: 2736
Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešná 587/11a, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení:

Lokalita propojení / Účastník

Jméno: RBP, zdravotní pojišťovna
Ulice: Michálkovic 967/108
Město: Slezská Ostrava
PSČ: 71000
Poschodí:
Místnost:
Upřesnění místa propojení:
Kontaktní osoba:
Telefon:
Fax:
Mobil:
E-mail:

Účastnická čísla

1	viz. Příloha této Specifikace	5		9	
2		6		10	
3		7		11	
4		8		12	

Tarifkace: 1+1 Koncový bod služby: SIP

Specifikace ceny

Cena / ks

Jednorázový poplatek za implementaci, školení a poinstalační podporu ústředny:	3 000 Kč
Jednorázový poplatek za instalaci ústředny mimo cloud:	3 000 Kč
Měsíční poplatek za SIP trunk 60 hovorových kanálů:	850 Kč
Měsíční poplatek za virtuální PBX:	3 000 Kč
Měsíční poplatek za správu, zabezpečení, aktualizace a dohled ústředny:	500 Kč
Měsíční poplatek za pronájem licence (základní telefonní funkce + chytré telefonní funkce) :	5 Kč
Měsíční poplatek za pronájem licence (základní telefonní funkce + chytré telefonní funkce + funkce Call centra):	50 Kč

Ceny do vybraných zahraničních zemí po slevě

Země: Slovensko, Polsko (pevná síť): 0,50 Kč / min.	Země: Slovensko, Polsko (mobilní síť): 1,00 Kč / min.
Země: Rakousko, Německo (pevná síť): 0,50 Kč / min.	Země: Rakousko, Německo (mobilní síť): 1,00 Kč / min.

Ceny za volání po slevě

1. Pevná síť ČR: 0,10 Kč / min.	3. Neveřejné síť ČR: 0,10 Kč / min.
2. Mobilní síť ČR: 0,20 Kč / min.	4.

Ceny za speciální služby – barevné linky / hromadné rozesílání SMS

Bílé číslo 840213213 směřováno na pevné číslo 558274382:

Měsíční poplatek: 230 Kč Směrování do pevné sítě: 0,15 Kč / min.

Bílé číslo 840111245 směřováno na mobilní číslo 725849610:

Měsíční poplatek: 230 Kč Směrování do mobilní sítě: 0,50 Kč / min.

Jednorázový poplatek za odeslanou SMS: 0,95 Kč / ks

Měsíční poplatek za SMS bránu: 450 Kč

Měsíční poplatek za textovou identifikaci: 480 Kč

Specifikace cen za Služby:

Ceny neuvedené v této Smlouvě se řídí dle platného Ceníku Služby - kompletní Ceník hlasových služeb, který je k dispozici na www.ha-vel.cz.

Číslo specifikace	Lokalita propojení / Účastník	Účastnická čísla
v-1A-251003 - 1	Michálkovicá 967/108, Slezská Ostrava	
v-1A-251003 - 2	Nová cesta 531/11, 74301 Bílovec	
v-1A-251003 - 3	Nám. T.G. Masaryka 939, 73581 Bohumín	
v-1A-251003 - 4	Palác Jalta, Dominikánské náměstí 656/2, 602 00 Brno	
v-1A-251003 - 5	Nám. Míru 66/5, 79201 Bruntál	
v-1A-251003 - 6	ČSA 182/7, 73701 Český Těšín	
v-1A-251003 - 7	Rožnovská 240, 74401 Frenštát pod Radhoštěm	
v-1A-251003 - 8	U Staré pošty 54, 73801 Frýdek-Místek	
v-1A-251003 - 9	Elektrárenská 56, 73911 Frýdlant nad Ostravicí	
v-1A-251003 - 10	Svornosti 86/2, 73601 Havířov	
v-1A-251003 - 11	Dlouhá třída 1161/97, 73601 Havířov - Podlesí	
v-1A-251003 - 12	Čs. Armády 54/6, 74801 Hlučín	
v-1A-251003 - 13	Masarykovo nám. 393/8, 69501 Hodonín	
v-1A-251003 - 14	Sušilova 478/24, 76901 Holešov	
v-1A-251003 - 15	Horní 1492/55, 70030 Ostrava	
v-1A-251003 - 16	Jiráskova 2188, 75301 Hranice	
v-1A-251003 - 17	Školní 5335, 43001 Chomutov	
v-1A-251003 - 18	Masarykovo náměstí 6/5, Karviná	
v-1A-251003 - 19	Záhumenní 1353/4a, 74221 Kopřivnice	
v-1A-251003 - 20	Nám. Minoritů 86/7, 79401 Krnov	
v-1A-251003 - 21	Náměstí Míru 3760/11, 76701 Kroměříž	
v-1A-251003 - 22	Jungmannova 1310/10, 69701 Kyjov	
v-1A-251003 - 23	Tř. Budovatelů 1998/116,43401 Most	
v-1A-251003 - 24	Gen. Hlad'o 1849/25, 74101 Nový Jičín	
v-1A-251003 - 25	Čajkovského 1367/20, 779 00 Olomouc	
v-1A-251003 - 26	Ostrožná 208/4, 74601 Opava	
v-1A-251003 - 27	Masarykova třída 1500, 73514 Orlová-Lutyň	
v-1A-251003 - 28	Jantarová 3344/4, Ostrava, Forum Nová Karolina	
v-1A-251003 - 29	17. listopadu 1790/5, 70800 Ostrava	
v-1A-251003 - 30	Preslova 1269/17, 15000 Praha	
v-1A-251003 - 31	Komenského 724/13, 75002 Přerov	
v-1A-251003 - 32	Bezručova 211, 75661 Rožnov pod Radhoštěm	
v-1A-251003 - 33	Jablunkovská 241, 73961 Třinec	
v-1A-251003 - 34	Velká Hradební 1510/22, 40001 Ústí nad Labem	
v-1A-251003 - 35	Náměstí 88/21, 75701 Valašské Meziříčí	
v-1A-251003 - 36	náměstí Jana Zajíce 3, 74901 Vítkov	
v-1A-251003 - 37	Smetanova 2360, 755 01 Vsetín	
v-1A-251003 - 38	Záramí 4077, 760 01 Zlín	

Platební podmínky a Zvláštní ujednání

Jméno:	RBP, zdravotní pojišťovna
Příloha ke smlouvě č.:	20251003-VZ
ID Klienta:	2736
Nahrazuje specifikaci:	



CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Platební podmínky

Všechny ceny jsou uváděny bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání služby Účastníkovi. Dále se na základě této Smlouvy poskytují měsíční plnění dle Zákona o DPH v platném znění. Za zdanitelné plnění se považuje poslední den běžného kalendářního měsíce.

Zvláštní ujednání

Pověření zaměstnanci Účastníka mají k dispozici zákaznickou podporu pro řešení záležitostí týkajících se:

- hlášení závad a poruch
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám
- požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb

Dohledové centrum (zákaznická podpora) tel.: 552 305 321, email: servis@ha-vel.cz

- dostupnost 24/365/7 (nonstop)

Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří:

- Obchodní podmínky poskytování datových a hlasových služeb
- Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o.

Příloha smlouvy č. 20251003-VZ o poskytování datových a hlasových služeb (dále jen „Smlouva“)

Obchodní podmínky poskytování datových a hlasových služeb

I. Výklad smluvních ujednání

1. Smlouva byla uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Řízení veřejné zakázky**“) veřejné zakázky s názvem: **Dodávka datových a hlasových služeb**, ev. č. zakázky ve Věstníku veřejných zakázek Z2025-040709, sp. zn. zadavatele: **RBPDHS0625** (dále jen „**Veřejná zakázka**“).
2. Zadavatelem Veřejné zakázky byla RBP, zdravotní pojišťovna, IČO: 47673036, se sídlem: Michálkovická 967/108, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava (dále jen „**Objednatel**“). Vybraným dodavatelem se stal ha-vel internet s.r.o. (dále jen „**Poskytovatel**“).
3. Tyto obchodní podmínky poskytování datových a hlasových služeb a jejich přílohy (dále souhrnně jen „**Obchodní podmínky**“) definují předmět poskytovaných služeb a podmínky jejich poskytování.
4. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy a v případě jakéhokoli rozporu mezi ujednáním Obchodních podmínek a ujednáním Smlouvy mají přednost ustanovení Obchodních podmínek.
5. Jednotlivá ujednání Smlouvy a Obchodních podmínek musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a nabídkou Poskytovatele podanou na Veřejnou zakázku.
6. V případě, že Smlouva bude obsahovat ujednání, která budou svým zněním, smyslem nebo účelem v rozporu s podmínkami a požadavky Objednatele uvedenými v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, platí, že se k takovým ujednáním Smlouvy nepřihlíží.

II. Předmět Smlouvy

7. Účelem Smlouvy je zabezpečení poskytování datových a hlasových telekomunikačních služeb Objednateli.
8. Předmětem Smlouvy je poskytování datových a hlasových telekomunikačních služeb vymezených v Obchodních podmínkách (dále též „**Telekomunikační služby**“).

III. Doba poskytování Telekomunikačních služeb, příprava na poskytování Telekomunikačních služeb

9. Telekomunikační služby se Poskytovatel zavazuje poskytovat po dobu 36 měsíců od zahájení poskytování Telekomunikačních služeb.
10. Nabude-li Smlouva účinnosti do 31.10.2025, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Telekomunikačních služeb od 01.01.2026.
11. Nabude-li Smlouva účinnosti po 31.10.2025, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Telekomunikačních služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy.

12. Po dobu od nabytí účinnosti Smlouvy do zahájení poskytování Telekomunikačních služeb je Poskytovatel povinen činit úkony k přípravě na poskytování Telekomunikačních služeb a Objednatel je povinen poskytnout mu nezbytnou součinnost.
13. Poskytovatel se jeden měsíc přede dnem zahájení poskytování Telekomunikačních služeb stanoveným dle těchto Obchodních podmínek zavazuje:
 - 13.1. vytvořit datové připojení pro alespoň 75 % lokalit uvedených v odstavci 54.5 těchto Obchodních podmínek a zaslat Objednateli seznam lokalit, v nichž bylo připojení vytvořeno. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli otestovat funkčnost připojení jednotlivých lokalit uvedených v seznamu dle předchozí věty po jeho zaslání.
 - 13.2. písemně potvrdit Objednateli připravenost poskytovat hlasové služby ve všech lokalitách uvedených v odstavci 54.3 těchto Obchodních podmínek ke dni zahájení poskytování Telekomunikačních služeb stanovenému dle těchto Obchodních podmínek. Poskytovatel se na písemnou žádost Objednatele, učiněnou po vydání potvrzení dle předchozí věty, zavazuje do 3 pracovních dnů písemně sdělit, jaké kroky za účelem přípravy poskytování hlasových služeb podnikl nebo podnikne.
14. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že nabude-li Smlouva účinnosti do 31.10.2025, zavazuje se Poskytovatel splnit povinnost dle odst. 13.1 věty první a odstavce 13.2 věty první do 01.12.2025.
15. Objednatel se tímto dle § 63b odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, výslovně vzdává práva vypovědět Smlouvu před uplynutím doby poskytování uvedené v odstavci 9 Obchodních podmínek.

IV. Změnové požadavky

16. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje právo v důsledku změny telekomunikační potřeby jednostranně měnit závazek ze Smlouvy. Změny telekomunikační potřeby mohou nastat zejména v důsledku změny počtu nebo destinace koncových lokalit (např. organizačních jednotek, poboček, provozoven) Objednatele, případně v důsledku změny v jejich technickém či provozním vybavení, která bude mít vliv na skutečný rozsah potřebného plnění.
17. Objednatel je oprávněn požadovat:
 - 17.1. navýšení či snížení počtu linek pro poskytování hlasových služeb;
 - 17.2. navýšení či snížení počtu linek pro poskytování datových služeb;
 - 17.3. navýšení či snížení počtu licencí;
 - 17.4. změnu tarifu datových linek;
 - 17.5. bezplatný přesun Telekomunikačních služeb v případě stěhování lokality pobočky Objednatele na jinou adresu v rámci České republiky.
18. Objednatel je oprávněn požadovat navýšení počtu linek maximálně o 50 % oproti počtu linek uvedených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. Objednatel je oprávněn požadovat snížení počtu linek maximálně o 50 % oproti počtu linek uvedených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.

19. Objednatel je oprávněn požadovat navýšení počtu licencí maximálně o 50 % oproti počtu licencí uvedených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. Objednatel je oprávněn požadovat snížení počtu licencí maximálně o 50 % oproti počtu licencí uvedených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
20. Objednatel je oprávněn požadovat bezplatný přesun Telekomunikačních služeb v případě stěhování lokality pobočky Objednatele na jinou adresu v rámci České republiky, a to maximálně pro dvě stěhování za jeden kalendářní rok. V případě, že by došlo k většímu počtu stěhování, než je stanoveno v předchozí větě, budou náklady na další stěhování hrazeny Objednatelem ve výši dle prokazatelných nákladů vynaložených Poskytovatelem, maximálně však do výše 10 000 Kč bez DPH za jedno stěhování.
21. Poskytovatel se zavazuje realizovat změny v poskytování Telekomunikačních služeb bez zbytečného odkladu po přijetí změnového požadavku Objednatele, nestanoví-li Obchodní podmínky konkrétní termín pro realizaci změnového požadavku.

V. Cena a platební podmínky

22. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Telekomunikační služby za ceny uvedené v Obchodních podmínkách.
23. Obchodní podmínky obsahují ceník s jednotkovými cenami, přičemž cena poskytnutých Telekomunikačních služeb bude stanovena na základě skutečně Poskytovatelem poskytnutých a Objednatelem čerpaných Telekomunikačních služeb.
24. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby bude Objednatelem Poskytovateli hrazena v české měně měsíčně zpětně po uplynutí kalendářního měsíce na základě faktur.
25. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby může být vyfakturována až po jejich poskytnutí.
26. Lhůta splatnosti faktur musí činit nejméně 30 dnů ode dne vystavení faktury. Poskytovatel je povinen doručit fakturu Objednateli do 7 dnů ode dne vystavení faktury.
27. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby a případná DPH je uhrazena vždy dnem jejich odepsání z bankovního účtu Objednatele.
28. Překročení ceny uvedené v Obchodních podmínkách je možné jen v případě změny sazby DPH majících vliv na cenu Telekomunikačních služeb.

VI. Zákaznická podpora

29. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Objednatele jednotné kontaktní místo – službu zákaznické podpory na telefonních číslech, která budou fungovat nonstop (režim 24/7). Telefonní čísla zákaznické podpory Poskytovatel Objednateli písemně oznámí nejpozději při zahájení poskytování Telekomunikačních služeb.
30. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance Objednatele při poskytování Telekomunikačních služeb v záležitostech týkajících se:
 - 30.1. hlášení závad a poruch;
 - 30.2. podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných Telekomunikačních služeb včetně vyúčtování;

- 30.3. požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným Telekomunikačním službám;
- 30.4. požadavků na zřizování, změny nebo rušení Telekomunikačních služeb.

VII. SLA hlasové služby

31. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Telekomunikační služby tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě využívat hlasových služeb.
32. V případě výskytu poruchy se Poskytovatel zavazuje odstraňovat tyto poruchy v níže sjednaných termínech s ohledem na závažnost poruchy:
- 32.1. **kritická porucha** (komunikační systém nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce): Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu do 4 hodin od nahlášení.
- 32.2. **méně významná porucha** (komunikační systém vykazuje nestandardní stavy, které však zásadně neovlivňují provoz): Poskytovatel se zavazuje zahájit odstraňování poruchy nejpozději následující pracovní den od jejího nahlášení. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu do konce prvního pracovního dne následujícího po jejím nahlášení.
33. **Požadavky na změny v naprogramování nebo nastavení komunikačního systému:** Poskytovatel se zavazuje realizovat změnové požadavky v co nejkratším termínu, nejdéle do 3 pracovních dní od přijetí změnového požadavku Objednatele.

VIII. SLA datové služby

34. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Telekomunikační služby tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě využívat datových služeb.
35. Poskytovatel se při poskytování Telekomunikačních služeb zavazuje dodržet následující parametry minimální dostupnosti a v případě výskytu poruchy se Poskytovatel zavazuje odstraňovat tyto poruchy v níže sjednaných termínech s ohledem na závažnost poruchy:
- 35.1. **Klasifikace 0:** nedostupnost obou linek najednou (úplný výpadek připojení) - SLA 99,99 % a současně maximální doba výpadku hlavní linky (1 Gbit/s) do 4 hodin.
- 35.2. **Klasifikace 1:** Nedostupnost maximálně 4 hodiny. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu do 4 hodin od jejího nahlášení.
- 35.3. **Klasifikace 2:** Bez garance (nedostupnost maximálně 6 dní). Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu do 6 dní od jejího nahlášení.
36. **Požadavky na změny v naprogramování nebo nastavení komunikačního systému:** Poskytovatel se zavazuje realizovat změnové požadavky (např. přesun pobočky, změna přenosové rychlosti pobočky atd.) v co nejkratším termínu, nejdéle do 20 pracovních dní od přijetí změnového požadavku Objednatele.

IX. Sankce

37. Nebude-li faktura Objednatelem uhrazena v řádně stanovené lhůtě splatnosti, je Poskytovatel oprávněn Objednateli účtovat úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý započatý den, kdy bude v prodlení.

38. V případě porušení povinnosti stanovené Poskytovateli v odst. 13.1 větě první těchto Obchodních podmínek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den a lokalitu, v níž nebylo, v rozporu s odst. 13.1 větou první těchto Obchodních podmínek, připojení vytvořeno.
39. V případě porušení povinnosti stanovené Poskytovateli v odst. 13.1 větě druhé těchto Obchodních podmínek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každou lokalitu, u níž neumožní Objednateli otestovat funkčnost připojení. Tuto smluvní pokutu lze uplatnit opakovaně, nebude-li Poskytovatel opakovaně plnit stanovenou povinnost.
40. V případě prodlení Poskytovatele se splněním jakékoli povinnosti stanovené Poskytovateli v odst. 13.2 těchto Obchodních podmínek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den a povinnost, s jejímž splněním bude v prodlení.
41. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním poruchy dle odst. 32.1, 35.1 nebo 35.2 Obchodních podmínek je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu a poruchu, s jejímž odstraněním bude v prodlení.
42. V případě, že v kalendářním měsíci bude v důsledku nedostupnosti obou linek najednou SLA dle odst. 35.1 Obchodních podmínek nižší než 99,99 %, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou setinu procenta, o niž SLA v důsledku nedostupnosti obou linek najednou byla nižší než 99,99 %.
43. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním poruchy dle odst. 32.2 Obchodních podmínek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den a poruchu, s jejímž odstraněním bude v prodlení.
44. V případě prodlení Objednatele s realizací změnového požadavku dle odst. 33 nebo odst. 36 Obchodních podmínek je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den a změnový požadavek, s jehož realizací bude v prodlení.
45. Jednotlivé smluvní pokuty lze uplatňovat samostatně vedle sebe.
46. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
47. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti Poskytovatele, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši, a to dle příslušných právních předpisů.
48. Splatnost smluvních pokut se sjednává v délce 15 dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty straně povinné.

X. Odstoupení od Smlouvy

49. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit z důvodů stanovených právními předpisy nebo sjednaných těmito Obchodními podmínkami.
50. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy zejména v následujících jednotlivých případech:
 - 50.1. nesplní-li Poskytovatel jakoukoli povinnost stanovenou v odst. 13 těchto Obchodních podmínek;

50.2. nezahájí-li Poskytovatel poskytování hlasových služeb ve všech lokalitách uvedených v odst. 54.3 těchto Obchodních podmínek v plném rozsahu ke dni zahájení poskytování Telekomunikačních služeb stanovenému těmito Obchodními podmínkami;

50.3. nezahájí-li Poskytovatel poskytování datových služeb ve všech lokalitách uvedených v odst. 54.5 těchto Obchodních podmínek v plném rozsahu ke dni zahájení poskytování Telekomunikačních služeb stanovenému těmito Obchodními podmínkami.

XI. Ostatní ujednání

- 51. Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní, k jejichž řešení mají pravomoc soudy, budou rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 52. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem. Jakékoli změny Smlouvy učiněné jinou než písemnou formou jsou vyloučeny.
- 53. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem zveřejnění Smlouvy v registru smluv.

XII. Přílohy

- 54. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou následující přílohy:
 - 54.1. Příloha č. 1 obchodních podmínek: Popis veřejné zakázky
 - 54.2. Příloha č. 2 obchodních podmínek: Specifikace hlasových služeb
 - 54.3. Příloha č. 3 obchodních podmínek: Koncové lokality – pevné linky
 - 54.4. Příloha č. 4 obchodních podmínek: Technické podmínky datové služby
 - 54.5. Příloha č. 5 obchodních podmínek: Minimální požadavky datové služby
 - 54.6. Příloha č. 6 obchodních podmínek: Ceník

Příloha č. 1 obchodních podmínek

-

Popis veřejné zakázky

Název zakázky:	Dodávka hlasových a datových služeb pro RBP
Období:	Předpokládaný počátek 1. 1. 2026 Předpokládaný konec 31. 12. 2028 Délka trvání poskytování služeb 36 měsíců
Předpokládaná hodnota:	Hlasové služby: 6 000 000,- Kč bez DPH <u>Datové služby: 4 500 000,- Kč bez DPH</u> Celkem 10 500 000,- Kč bez DPH
Předmět Veřejné zakázky:	Předmětem zakázky je modernizace telefonního systému na RBP a dodávka komplexního portfolia hlasových a datových služeb v garantované kvalitě dle požadavků definovaných zadávací dokumentací v období 1/2026-12/2028. Cílem zakázky je změna vysloužilé digitální ústředny a souvisejících zařízení na ústřednu virtuální s přechodem na IP technologii s integrací hlasových a datových sítí včetně zajištění dodávky komplexního portfolia hlasových a datových služeb. Doba plnění 36 měsíců v předpokládaném období 1/2026-12/2028 je úměrně stanovena náročnému přechodu na nový moderní systém telefonie.
Součásti zakázky:	1. Hlasové služby (virtuální telefonní ústředna, provoz pevných, provoz barevných telefonních linek, hromadné rozesílání SMS) 2. Datové služby
Současný stav:	Hlasové služby na ředitelství RBP jsou provozovány přes digitální ústřednu Panasonic KX-TDE600CE z roku 2009. Současný stav TÚ už nevyhovuje současným potřebám RBP a podpora TÚ byla ukončena. Současným dodavatelem hlasových služeb je T-Mobile Czech Republic a.s. Stávající smlouva je platná do 31. 12. 2025. Současným dodavatelem datových služeb je ha-vel a.s. Stávající smlouva je platná do 31. 12. 2025.

Příloha č. 2 obchodních podmínek

-

Specifikace pevných hlasových služeb, barevných čísel a SMS brány

Pevný hlas

V oblasti hlasových služeb a služeb barevných telefonních čísel je poptávána dodávka komplexního portfolia hlasových služeb a služeb barevných telefonních čísel v garantované kvalitě dle požadavků definovaných obchodními podmínkami. Všechny technické parametry služeb uvedené v obchodních podmínkách jsou stanoveny jako minimální požadované.

Objednatel požaduje komplexní řešení pevných hlasových služeb pro centrální a pobočkové lokality a poskytování pevného hlasu pro virtuální PBX (pobočkovou ústřednu) umístěnou v lokalitě ředitelství Objednatele na adrese Michálkovická 967/108, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava na bázi VoIP - SIP trunk s počtem 60 hovorových kanálů. Pobočkové lokality budou připojovány prostřednictvím datové MPLS VPN pomocí IP telefonie. SIP trunk bude zálohovaný s možností okamžitého a automatického přepnutí do záložního provozu.

Objednatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Poskytovatelem i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací.

Objednatel bude nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání;
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách Objednatele;
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky;
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, Bílé linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí při volání mimo i v rámci Objednatele.

Objednatel požaduje zajištění následujících doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání;
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification).

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel bezplatně umožnil převod telefonních čísel na nové poskytovatele služeb.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes Internet.

Základní požadavky Objednatele na obsah elektronického vyúčtování jsou následující:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

Další požadavky Objednatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí;
- možnost exportu dat ve formátu XLSX nebo CSV;
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

Poskytovatel se zavazuje k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen VPN) telefonních přípojek Objednatele, přičemž je nutné dodržet, že volání mezi jednotlivými fixními přípojkami Objednatele nebudou zpoplatněny.

Poskytovatel je povinen zajistit následující způsob účtování služeb, kdy hovory budou účtovány:

- s využitím tarifikace 1+1, tj. účtování hovoru po sekundách od počátku spojení;
- jednotnou sazbu vždy za daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“;
- jednotnou sazbou bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí, tj. nebude rozlišováno mezi tzv. „místním“ a „dálkovým“ hovorem;
- jednotnou sazbou pro volání do všech mobilních telefonních sítí v ČR.

SMS brána

Objednatel požaduje zajištění služby hromadného rozesílání SMS zpráv prostřednictvím automatizovaného technického rozhraní, které umožní rozesílat textové zprávy rychlostí alespoň 1 SMS za sekundu do sítí všech operátorů v ČR.

SMS brána musí splňovat následující požadavky:

- nastavení textového ID;
- propustnost 1 SMS/s;
- online aplikace.

Bílé číslo - klientská linka

Objednatel požaduje zajištění provozu bílého čísla 840213213, které je směrováno na 558274382. Směrování na pevné číslo Objednatel požaduje zdarma.

Bílé číslo – lékař na telefonu

Objednatel požaduje zajištění provozu bílého čísla 840111245, které je směrováno na mobilní číslo 725849610.

Virtuální PBX a chytrá telefonie

Požadavky na ústřednu:

- ústředna s přechodem na IP technologii s integrací hlasových a datových sítí, zajišťující až 400 koncových uživatelů (max 300 uživatelů na ředitelství RBP a max 100 uživatelů poboček RBP);
- telekomunikační systém podporující všechny současné typy rozhraní, který komunikuje se všemi IP instalacemi i tradičními telekomunikacemi;
- integrace/instalace virtuální PBX formou SW (virtual appliance) na virtualizační platformu VMware v IT prostředí zákazníka;
- aktivace hlasového rozhraní.

Funkce ústředny:

- webové rozhraní pro snadnou administrátorskou a uživatelskou konfiguraci s různými přístupovými právy;
- široká škála rozhraní pro připojení;
- kompletní šifrované IP komunikace;
- automatická spojovatelka a IVR;
- Systém pro sbírání uživatelských odpovědí pomocí DTMF volby. Data lze jednoduše předat do vlastního systému ke zpracování a chování automatu přizpůsobit odpovědi.
- Nahrávání všech hovorů na ústředně - každý příchozí i odchozí hovor může být nahráván buď povinně nebo na vyžádání (ovládá se během hovoru pomocí DTMF volby). Nahrávky jsou dostupné přes webové rozhraní které umožní podle přihlášení přístup pro administrátora ke všem nahrávkám nebo pouze k nahrávkám daného operátora.
- Faxové služby (Fax server) - příjem faxových zpráv a rozesílání emailem. Zároveň je možné ústřednu použít jako faxový server;
- Konferenční hovory;
- Automatická konfigurace telefonů - centrální konfigurace firmware IP telefonů;
- CDR - přehled všech hovorů ústředny;
- Reporty;
- Volání přes webovou aplikaci;
- Volání přes mobilní aplikaci;
- Možnost vytváření systémového seznamu zkrácených voleb;

- Možnost vytváření osobních seznamů;
- Nahrávání telefonních hovorů;
- přidržení hovoru;
- zobrazení příchozího telefonního čísla a jména volajícího;
- Sekretářské funkce;
- Dohled;
- Přesměrování hovorů – okamžité, při obsazení, při nepřítomnosti, na externí linku, možnost nastavení ze vzdálené stanice;
- Skupiny se společným paralelním nebo sériovým vyzváněním;
- Skupiny přebírání hovorů;
- Kategorie naléhavosti – priorita;
- Funkce nerušit – individuální, skupinová;
- Parkování hovoru, zpětné převzetí zaparkovaných hovorů;
- Zachycení zlomyslného volání;
- Pokročilé telefonní seznamy.

Zákaznická podpora pro ústřednu

Servisní podpora 24/7.

Dálkový dohled a vyhodnocení stavu ústředny.

Zálohování dat po každé úpravě SW.

Měsíční zálohování SW ústředny, uživatelských dat a nastavení.

Telefonická konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech, týkajících se provozu zařízení.

Nabídky nových možností a vybavení HW i SW.

Informování o poruchovém stavu služeb kombinací odesláním e-mailové zprávy a SMS zprávy.

Příloha č. 3 obchodních podmínek
-
Koncové lokality – pevné linky

Požadovaný počet hovorových kanálů na celek: 60

Č.	Lokalita / pobočka	Adresa	Současný stav	Současný počet hov. kanálů	Požadovaný stav linek a telefonů	Telefonní číslo	MSN čísla ISDN2 linek, které se nepoužijí	Poznámky
1	Ředitelství RBP	Michálkovicá 967/108, Slezská Ostrava	ISDN 30	30	211			Zajistit provoz všech třech 100 provoleb. Současný stav používaných čísel je 210. Zadávatel bude požadovat stejné číslování klapek dle současného stavu.
2	Bilovec	Nová cesta 531/11, 74301 Bilovec	HTS	1	1			
3	Bohumín	Nám. T.G. Masaryka 939, 73581 Bohumín	HTS	1	1			
4	Brno	Palác Jalta, Dominikánské náměstí 656/2, 602 00 Brno	IP	1	1			
5	Bruntál	Nám. Miru 66/5, 79201 Bruntál	HTS	1	1			
6	Český Těšín	ČSA 182/7, 73701 Český Těšín	ISDN2	2	2			
7	Frenštát pod Radhoštěm	Rožnovská 240, 74401 Frenštát pod Radhoštěm	HTS	1	2			
8	Frydek - Mistek	U Staré pošty 54, 73801 Frydek-Místek	ISDN2 - 2ks	4	4			
9	Frydlant nad Ostravicí	Elektrárnská 56, 73911 Frydlant nad Ostravicí	HTS	1	1			
10	Havířov 1	Svornosti 86/2, 73601 Havířov	ISDN2 - 2ks	4	5			
11	Havířov Podlesí 2	Dlouhá třída 1161/97, 73601 Havířov - Podlesí	mobil	1	1			
12	Hlučín	Čs. Armády 54/6, 74801 Hlučín	ISDN2	2	2			
13	Hodonín	Masarykovo nám. 393/8, 69501 Hodonín	ISDN2	2	3			
14	Holešov	Sušilova 478/24, 76901 Holešov	HTS	1	1			
15	Ostrava - Hrabůvka	Horní 1492/55, 70030 Ostrava	ISDN2	2	3			
16	Hranice	Jiráskova 2188, 75301 Hranice	HTS	1	1			
17	Chomutov	Školní 5335, 43001 Chomutov	HTS	1	1			
18	Karviná	Masarykovo náměstí 6/5, Karviná	2 x ISDN2, 2 x 100 provolba	4	5			
19	Kopřivnice	Záhumenní 1353/4a, 74221 Kopřivnice	ISDN2, 100 provolba	2	4			
20	Krnov	Nám. Minoritů 86/7, 79401 Krnov	HTS	1	1			
21	Kroměříž	Náměstí Miru 3760/11, 76701 Kroměříž	2 x ISDN2	4	4			
22	Kyjov	Jungmannova 1310/10, 69701 Kyjov	HTS	1	1			
23	Most	Tř. Budovatelů 1998/116,43401 Most	HTS	1	1			
24	Nový Jičín	Gen. Hladio 1849/25, 74101 Nový Jičín	ISDN2	2	2			
25	Olomouc	Čajkovského 1367/20, 779 00 Olomouc	IP	1	1			
26	Opava	Ostrožná 208/4, 74601 Opava	2 x ISDN2	4	4			
27	Orlová	Masarykova třída 1500, 73514 Orlová-Lutyně	ISDN2	2	2			
28	Ostrava - Nová Karolina	Jantarová 3344/4, Ostrava, Forum Nová Karolina	ISDN2	2	4			
29	Ostrava - Poruba	17. listopadu 1790/5, 70800 Ostrava	ISDN2	2	3			
30	Praha	Preslova 1269/17, 15000 Praha	HTS	1	2			
31	Přerov	Komenského 724/13, 75002 Přerov	HTS	1	1			
32	Rožnov pod Radhoštěm	Bezručova 211, 75661 Rožnov pod Radhoštěm	HTS	1	2			
33	Třinec	Jablunkovská 241, 73961 Třinec	HTS	1	1			
34	Ústí nad Labem	Velká Hradební 1510/22, 40001 Ústí nad Labem	HTS	1	1			
35	Valašské Meziříčí	Náměstí 88/21, 75701 Valašské Meziříčí	ISDN2	2	2			
36	Vitkov	náměstí Jana Zajíce 3, 74901 Vitkov	HTS	1	1			
37	Vsetín	Smetanova 2360, 755 01 Vsetín (obchodní galerie u vlakového nádraží, vc	mobil	1	1			
38	Zlín	Zarámí 4077, 760 01 Zlín	mobil	1	1			

92

285

Poznámky:

Počet koncových lokalit a tím spojený počet linek, licencí, apod. se může v průběhu sjednaného období měnit.

Příloha č. 4 obchodních podmínek

-

Technické podmínky datové služby

Specifikace datových služeb

V oblasti datových služeb je poptávána dodávka komplexního portfolia datových služeb v garantované kvalitě dle požadavků definovaných Obchodními podmínkami. Veškeré podrobnosti k parametrům připojení jednotlivých lokalit jsou uvedeny v příloze č. 5 Obchodních podmínek (tarify, SLA, dostupnost apod.).

Technické požadavky

U všech přípojek je požadováno fyzické rozhraní připojení lokalit: Ethernet (IEEE 802.3), MTU 1500, metalický port 10/100/1000 Mbps, RJ45. Statická veřejná IPv4 adresa až na zařízení Objednatele. U služeb s klasifikací 1 a 2 se jedná o jednu statickou veřejnou IPv4 adresu, v případě služby s klasifikací 0 je požadováno minimálně 128 statických veřejných IPv4 adres (netmask 255.255.255.128 = 25) v jednom bloku, dále tři oddělené bloky IP adres, jednou v rozsahu minimálně 4 adres (netmask 255.255.255.252 = 30) a 2 x v rozsahu minimálně 8 adres (netmask 255.255.255.248 = 29).

- V jednotlivých lokalitách jsou podle definovaného tarifu (úroveň služby) uvedeny minimální požadované rychlosti pro download a minimální požadované rychlosti pro upload.
- Tarif NAKITCMS představuje připojení Objednatele na Centrální místo služeb v rámci Komunikační infrastruktury veřejné správy (viz <https://www.mvcr.cz/clanek/komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy-278660.aspx>).
- U služby s **klasifikací 0** (centrální přípojka na ředitelství Ostrava) musí být realizována **plná obousměrná redundance** připojení k internetu dvěma nezávislými okruhy s automatickou zálohou, postavenými na dvou nezávislých technologiích, alespoň jeden z těchto okruhů musí být realizován **metalickou/optickou linkou**. Pokud budou obě linky realizovány rádiovou technologií, je vyžadováno doplňkové řešení třetí zálohy metalickou/optickou technologií.

Požadavky na zajištění přechodu od stávajícího poskytovatele

Poskytovatel musí zajistit plynulý přechod datového spojení od stávajícího poskytovatele bez výpadku spojení.

U služby s klasifikací 0 (centrální přípojka na ředitelství Ostrava) musí být přechod datového spojení realizován v pracovní den.

Aplikace pro monitorování dostupnosti jednotlivých lokalit

Objednatel požaduje doložitelnou kontrolu plnění SLA (vzdáleným webovým přístupem do monitorovacího/dohledového systému Poskytovatele, pravidelný reporting plnění SLA Poskytovatele).

Veškeré datové služby klasifikací 0 a 1 Objednatel požaduje dohledovat v proaktivním režimu – tzn. mj. požadavek na informování o poruchovém stavu služeb kombinací e-mailové zprávy a odesláním SMS zprávy na Objednatelem definované osoby.

Objednatel požaduje zřízení a provoz on-line zákaznického dohledu jednotlivých služeb klasifikace 0 a 1 vzdáleným webovým přístupem do monitorovacího/dohledového systému Poskytovatele včetně zobrazení vytížení jednotlivých přípojek a dalších relevantních provozních parametrů.

Poskytovatel zpracuje měsíčně report o závadách a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny služby s definovanou SLA. Sankce za nedodržení garantované měsíční dostupnosti služby i parametru maximální délky poruchy jsou na sobě vzájemně nezávislé a takto mohou být uplatňovány.

Poskytovatel je povinen zasílat Objednateli měsíční reporty o plnění SLA parametrů ve všech lokalitách. Tyto měsíční reporty musí obsahovat ke každé lokalitě alespoň tyto údaje: adresa, cena za služby (měsíční), smluvní SLA, skutečná dosažená dostupnost. Měsíční report je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli do 14 dnů po uplynutí kalendářního měsíce. Zaslání reportu může být nahrazeno jeho zpřístupněním v monitorovacím/dohledovém systému Poskytovatele.

Služby pro jednotlivé lokality (pobočky)

Objednatel požaduje možnost přesunu služeb v případě stěhování lokality na jinou adresu v rámci České republiky. Stejně tak je požadováno zřízení služby pro novou lokalitu nebo naopak ukončení služby ve stávající lokalitě.

Příloha č. 5 obchodních podmínek

Minimální požadavky datové služby

Pořadí	Lokalita	Kód adr. místa (RUIAN)	Adresa	Požadované připojení (podrobnosti níže)
1	Bilovec	8415927	Nová cesta 531/11, 74301 Bilovec	Tarif SYM-C
2	Bohumín	18838847	nám. T. G. Masaryka 939, 73581 Bohumín - Nový Bohumín	Tarif SYM-C
3	Brno	19100761	Dominikánské náměstí 656/2, 60200 Brno - Město	Tarif SYM-C
4	Bruntál	2822385	nám. Míru 66/5, 79201 Bruntál	Tarif SYM-C
5	Český Těšín	5763631	náměstí ČSA 182/7, 73701 Český Těšín	Tarif SYM-B
6	Frenštát pod Radhoštěm	8424012	Rožnovská 241, 74401 Frenštát pod Radhoštěm	Tarif SYM-C
7	Frydek - Místek	20568975	U Staré pošty 54, 73801 Frydek-Místek	Tarif SYM-B
8	Frydlant nad Ostravicí	20588429	Elektrárenská 56, 73911 Frydlant nad Ostravicí	Tarif SYM-C
9	Havířov	24854077	Dlouhá třída 1161/97, 736 01 Havířov Podlesí	Tarif SYM-C
10	Havířov	24896870	Svornosti 86/2, 73601 Havířov - Město	Tarif SYM-B
11	Hlučín	4607457	Čs. armády 54/6, 74801 Hlučín	Tarif SYM-C
12	Hodonín	23184167	Masarykovo nám. 393/8, 69501 Hodonín	Tarif SYM-B
13	Holešov	10404121	Sušilova 478/24, 76901 Holešov	Tarif SYM-C
14	Hranice	73790567	Jiráskova 2188, 75301 Hranice - Město	Tarif SYM-C
15	Chomutov	23533757	Školní 5335, 43001 Chomutov	Tarif SYM-C
16	Karviná	24228516	Masarykovo nám. 6/5, 73301 Karviná - Fryštát	Tarif SYM-B
17	Kopřivnice	25828894	Záhumenní 1353/4b, 74221 Kopřivnice	Tarif SYM-B
18	Krnov	14052431	nám. Minoritů 86/7, 79401 Krnov - Pod Bezručovým vrchem	Tarif SYM-C
19	Kroměříž	10380329	Náměstí míru 3760/11, 76701 Kroměříž	Tarif SYM-B
20	Kyjov	13700987	Jungmannova 1310/10, 69701 Kyjov	Tarif SYM-C
21	Most	5101182	tř. Budovatelů 1998/116, 43401 Most	Tarif SYM-C
22	Nový Jičín	25922548	Gen. Hladio 1849/25, 74101 Nový Jičín	Tarif SYM-C
23	Olomouc	78883334	Čajkovského 1367/20, 77900 Olomouc - Nová Ulice	Tarif SYM-C
24	Opava	24373087	Ostrožná 208/4, 74601 Opava - Město	Tarif SYM-B
25	Orlová	83304657	Masarykova třída 1500, 73514 Orlová - Lutyně	Tarif SYM-B
26	Ostrava - Hrabůvka	3251969	Horní 1492/55, 70030 Ostrava - Hrabůvka	Tarif SYM-B
27	Ostrava - Moravská O.	41129075	Jantarová 3344/4, 70200 Ostrava - Moravská Ostrava	Tarif SYM-B
28	Ostrava - Poruba	3301168	17. listopadu 1790/5, 70800 Ostrava - Poruba	Tarif SYM-B
29	Praha - Smíchov	22088164	Preslova 1269/17, 15000 Praha - Smíchov	Tarif SYM-C
30	Přerov	11223286	Komenského 724/13, 75002 Přerov - Město	Tarif SYM-C
31	Rožnov pod Radhoštěm	17201535	Bezručova 211, 75661 Rožnov pod Radhoštěm	Tarif SYM-C
32	Třinec	12558907	Jablunkovská 241, 73961 Třinec - Staré Město	Tarif SYM-C
33	Ústí nad Labem	17830346	Velká Hradební 1510/22, 40001 Ústí nad Labem - centrum	Tarif SYM-C
34	Valašské Meziříčí	25600079	Náměstí 88/21, 75701 Valašské Meziříčí	Tarif SYM-C
35	Vitkov	4320255	náměstí Jana Zajíce 3, 74901 Vitkov	Tarif SYM-C
36	Vsetín	79999077	Smetanova 2360, 75501 Vsetín	Tarif SYM-C
37	Zlín	24979848	Zarámí 4077, 76001 Zlín	Tarif SYM-C
38	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Hlavní linka
39	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Záložní linka
40	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif NAKITCMS
41	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif SYM-C
42	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A
43	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A
44	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A
45	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A
46	Ostrava - ústředí	3211240	Michálkovicá 967/108, 710 00 Ostrava, Slezská Ostrava	Tarif VDSL-A

Možnosti a parametry hlavní a záložní linky (ústředí)

Jedná se o 2 symetrické linky vzájemně v plně redundantním zapojení (např. BGP routing)
 Pokud bude hlavní i záložní linka realizována rádiovou technologií, je vyžadováno doplňkové řešení třetí zálohy metalickou technologií, jejíž kapacita bude minimálně 40% záložní linky.
 V případě výpadku hlavní linky musí dojít k okamžitému/automatickému přesměrování na záložní linku
 Rádiový spoj nesmí být realizován v pásmech 2,4 a 5 Ghz
 Na poptávané službě je vyžadována podpora IP telefonie
 Souhlas vlastníka objektu pro instalaci a provoz zařízení řeší dodavatel.

Název	Minimálně požadovaný download (Mbit/s)	Dodavatelem garantovaný download (Mbit/s) *	Minimálně požadovaný upload (Mbit/s)	Dodavatelem garantovaný upload (Mbit/s) *	SLA služby
Hlavní linka	1000	1000	1000	1000	Klasifikace 0
Záložní linka	100	100	100	100	Klasifikace 0

Možnosti a parametry ASYMETRICKÝCH linek (pobočky) a připojení NAKIT CMS

Jedná se o asymetrické linky bez agregace, FUP.
 Objednatel nastaví jednotlivým lokalitám počáteční tarif, který ale může v průběhu zakázky dle potřeb upravit.
 Je vyžadováno připojení prostřednictvím metalické/optické linky, použití rádiového spoje je přípustnou alternativou pouze v případě nedostupnosti metalické/optické linky
 nebo v případě nedostatečné datové kapacity metalické/optické linky
 Rádiový spoj nesmí být realizován v pásmech 2,4 a 5 Ghz a jeho rychlost musí být realizována minimálně na dvojnásobku požadované kapacity metalické/optické linky
 Na poptávané službě je vyžadována podpora IP telefonie
 Souhlas vlastníka objektu pro instalaci a provoz zařízení řeší dodavatel.

Název	Minimálně požadovaný download (Mbit/s)	Dodavatelem garantovaný download (Mbit/s) *	Minimálně požadovaný upload (Mbit/s)	Dodavatelem garantovaný upload (Mbit/s) *	SLA služby
Tarif SYM-A	80	80	20	20	Klasifikace 1
Tarif SYM-B	40	40	10	10	Klasifikace 1
Tarif SYM-C	20	20	5	5	Klasifikace 1
Tarif NAKITCMS	5	5	5	5	Klasifikace 1

Možnosti a parametry VDSL linek

Jedná se o VDSL linky s maximální přípustnou agregací 1:50.
 Objednatel nastaví jednotlivým linkám počáteční tarif, který ale může v průběhu poskytování služeb dle potřeb upravit.
 Je vyžadováno připojení prostřednictvím metalické/optické linky, použití rádiového spoje je přípustnou alternativou pouze v případě nedostupnosti metalické/optické linky
 nebo v případě nedostatečné datové kapacity metalické/optické linky
 Rádiový spoj nesmí být realizován v pásmech 2,4 a 5 Ghz a jeho rychlost musí být realizována minimálně na dvojnásobku požadované kapacity metalické/optické linky
 Souhlas vlastníka objektu pro instalaci a provoz zařízení řeší dodavatel.

Název	Minimálně požadovaný download (Mbit/s)	Dodavatelem garantovaný download (Mbit/s) *	Minimálně požadovaný upload (Mbit/s)	Dodavatelem garantovaný upload (Mbit/s) *	SLA služby
Tarif VDSL-A	100	100	10	10	Klasifikace 2

Požadavky na jednotlivé typy služeb dle jejich klasifikace:

Klasifikace 0	Nedostupnost obou linek najednou (úplný výpadek připojení) - SLA 99,99% a současně maximální doba výpadku hlavní linky (1 Gbit/s) do 4 hodin. Doba odezvy maximálně do 20 ms. Naximální ztrátovost paketů 0,1%.
Klasifikace 1	Nedostupnost maximálně 4 hodin. Doba odezvy maximálně do 50 ms. Naximální ztrátovost paketů 0,1%.
Klasifikace 2	Bez garance (nedostupnost maximálně 6 dní).

Příloha č. 6 obchodních podmínek

Ceník

Č. pol.	Položka	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH (zaokrouhlená na 2 desetinná místa)
A. Pevná telefonie			
1	SIP trunk 60 hovorových kanálů	měsíc	850,00
2	Virutální PBX	měsíc	3 000,00
3	Pronájem licence (základní telefonní funkce + chytré telefonní funkce)	licence/měsíc	5,00
4	Pronájem licence (základní telefonní funkce + chytré telefonní funkce + funkce Call centra)	licence/měsíc	50,00
5	Správa, zabezpečení, aktualizace a dohled ústředny	měsíc	500,00
6	Implementace, školení a poinstalační podpora ústředny	služba	3 000,00
7	Instalace ústředny mimo cloud, speciální instalace u zadavatele na jeho infrastrukturu	služba	3 000,00
8	Volání - pevná síť ČR	min	0,10
9	Volání - mobilní síť	min	0,20
10	Volání - neveřejné sítě	min	0,10
11	Mezinárodní volání - pevná síť (Slovensko, Polsko, Rakousko, Německo)	min	0,50
12	Mezinárodní volání - mobilní síť (Slovensko, Polsko, Rakousko, Německo)	min	1,00
B. Barevné číslo			
13	Bílé číslo 840213213 směrováno na pevné číslo 558274382	měsíc	230,00
14	Bílé číslo 840213213 - směrování do pevné sítě	min	0,15
15	Bílé číslo 840111245 směrováno na mobilní číslo 725849610	měsíc	230,00
16	Bílé číslo 840111245 - směrování do mobilní sítě	min	0,50
C. Hromadná rozesílka SMS			
17	SMS brána	měsíc	450,00
18	Počet odeslaných SMS	SMS	0,95
19	Textová identifikace	měsíc	480,00
D. Datové služby			
20	Hlavní linka	linka/měsíc	14 900,00
21	Záložní linka	linka/měsíc	4 900,00
22	Tarif SYM-A	linka/měsíc	3 500,00
23	Tarif SYM-B	linka/měsíc	1 800,00
24	Tarif SYM-C	linka/měsíc	1 700,00
25	Tarif NAKITCMS	linka/měsíc	3 900,00
26	Tarif VDSL-A	linka/měsíc	790,00

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 20. 9. 2020

Obecná část Podmínek

1 Předmět Podmínek

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

2 Definice pojmů

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

- 2.22 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-oo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.23 **Reklamaci** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.24 **Revizi Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek Změnu Podmínek.
- 2.25 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou Účastník písemnou žádostí požádá o prodloužení platnosti Služby o dalších 12 měsíců, a to do 30-ti dnů před ukončením doby platnosti Služby. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.
- Poskytovatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 Zákona zavazuje informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání výúčtování, nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.
- 2.25.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem „**výpověď**“ s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodloužovat.
- 2.26 **Rozhraní** je místo mezi Sítí Poskytovatele a Účastníka. Obvykle se jedná o Koncový bod Služby.
- 2.27 **Sít' Poskytovatele** je veřejná telefonní a datová telekomunikační sít' Poskytovatele, tj. soustava všech funkčně propojených technických zařízení provozovaných a používaných Poskytovatelem při poskytování elektronické komunikační služby.
- 2.28 **Sít' internet** se označuje mezinárodní veřejná informační datová elektronická komunikační sít'.
- 2.29 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.30 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací včetně veškeré smluvní dokumentace se smlouvou související, to vše uzavřené v souladu se Zákonem mezi Poskytovatelem a Účastníkem, týkající se poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.31 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě a související se Smlouvou, nebo z jejich označení jinak vyplývá, že se Smlouvou tvoří jeden celek.
- 2.32 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.33 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.34 **Spotřebitel** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.35 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.36 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označovaní též jako „Klient“.
- 2.37 **Úhrada**, nebo také Cena Služby, příp. Odplata jsou veškeré uplatňované nároky či hrazené platby Účastníkem Poskytovateli za plnění jeho závazků stanovených Smlouvou a Podmínkami.
- 2.38 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.39 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Blíže podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách. Délka výpovědní doby činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 2.40 **Vyšší moc** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické poruchy na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a poruchy v dodávce elektrické energie.
- 2.41 **Změnou Podmínek** je věcná změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.42 **Tyto Podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 2.43 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.44 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.

3 Práva a povinnosti smluvních stran zohledňující zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 (dále také jen „Nařízení EU“), zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále jen „GDPR“) a Zákon

- 3.1 Povinnosti Poskytovatele
- a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty, kromě případů určených v Podmínkách a ve Smlouvě. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - b) nejpozději při uzavření Smlouvy poskytnout Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s předmětnou Službou, zejména pak informace o formě, rozsahu a způsobu předmětné Služby;
 - c) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - d) pokud je to možné, alespoň 5 kalendářních dnů předem oznámit, a to jakýmkoliv vhodným způsobem, informovat Účastníka o omezeních, přerušeních, plánované údržbě, tj. údržbě ne delší než 480 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno, a výpadech poskytování Služby. Poskytovatel nemá tuto povinnost ve stavu krizové situace a mimořádné události, kdy je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele nemožné a v případě výkonu prací potřebných pro provoz, údržbu, plánovanou údržbu a opravu Sítě Poskytovatele, jestliže jednotlivé souvislé přerušení nebo omezení Poskytovatele Služby nepřekročí 15 minut. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci (a nezapočítává se do celkové dostupnosti poskytované služby v měsíci, tzv. SLA).

- e) zahájit práci na odstranění Poruchy bez zbytečného odkladu po jejím oznámení Účastníkem;
- f) Poskytovatel je v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád v platném znění, tj. na základě písemné žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů, a to jen v případě, že sledovaného účelu nelze dosáhnout jinak, nebo by dosažení tohoto účelu bylo spojeno s nepřiměřenými těžkostmi, povinný poskytnout orgánům činným v trestním řízení pro účely trestního řízení a jinému státnímu orgánu pro účely plnění jeho úloh v rozsahu podle zvláštních předpisů údaje, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství podle příslušných ustanovení Zákona a jiných platných právních předpisů.
- g) nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka, a to včetně informace o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání výúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 Zákona.
- 3.2 Práva Poskytovatele
- a) ověřit si zákonným způsobem osobní a jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v zájemcem předložených dokumentech;
- b) odmítnout v souladu se Zákonem a Podmínkami uzavřené Smlouvy zájemci poskytování Služby;
- c) Poskytovatel má nárok na náhradu škody způsobenou Účastníkem zejména na Síti Poskytovatele, na Koncovém zařízení Poskytovatele a/nebo na Přípojce, nebo která vznikla z důvodu zneužívání Služby, to vše v souladu s Podmínkami;
- d) Poskytovatel má právo dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby Účastníkovi v souladu se Zákonem a Podmínkami;
- e) Poskytovatel má právo na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka potřebné pro řádné plnění svých závazků dle Smlouvy;
- f) Poskytovatel nenes zodpovědnost za obsah a bezpečnost údajů a dat přenášejících Účastníkem, jestliže je možnost jejich nechráněného získání v místě Koncového zařízení Účastníka, Koncového zařízení Poskytovatele nebo v Síti internet.
- 3.3 Účastník je povinen:
- a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby, a to v dohodnuté výši a v souladu s Podmínkami a Smlouvou;
- b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
- d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele a zajistit, aby Služba nebyla využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a prováděním bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby zneužita a/nebo využita třetími;
- e) chránit a případně měnit přístupová hesla do Sítě Poskytovatele poskytnuté Poskytovatelem na řádné využití Služby před jejich zneužitím třetími osobami;
- f) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Poruchu (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
- g) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnáče napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - poskytnout Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám součinnost, tj. zejména umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
 - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- h) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- i) oznámit Poskytovateli jména osob oprávněných zastupovat Účastníka ve vztahu k Poskytovateli a v případě změny tuto změnu Poskytovateli písemně oznámit;
- j) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- k) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 3.4 Účastník má právo

- a) na uzavření Smlouvy s Poskytovatelem za předpokladu, že neexistuje důvod v souladu se Zákonem a Podmínkami pro odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany Poskytovatele tak, jak je uvedeno v bodě 5.15 těchto Podmínek;
- b) na poskytování Služby za podmínek ustanovených ve Smlouvě a v Podmínkách;
- c) na bezplatné odstranění Poruch vzniklých bez zavinění Účastníka, případně 3. osob, které Poruchu způsobily, nebo se na jejím vzniku podílely, a to pouze v případě, že tyto Poruchy nahlásí Poskyvateli v souladu s Podmínkami;

4 Cena Služeb, platební podmínky

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

5 Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.

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

6 Podstatné porušení Smlouvy

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

- i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.10 Podmínek.

7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta, jednorázové odstupné

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 písm. h) Podmínek a osoby oprávněné jednat za Účastníka podle čl. 3.3 písm. i) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.
- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty či úroku z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 těchto Podmínek je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby a to včetně neúplných měsíců.
- 7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, je Účastník, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1/20 (jedné dvacetiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/20 (jedné dvacetiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění, zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší), avšak pouze za předpokladu, že k předčasnému ukončení Smlouvy došlo v průběhu prvních 3 měsíců od jejího uzavření a dále kompenzaci ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.6 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, je Účastník, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.7 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu neurčitou ve smyslu čl. 6.2 těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu neurčitou předčasně před uplynutím výpovědní doby, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši měsíčního plnění násobeného počtem měsíců zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí výpovědní doby u každé poskytované Služby, a to včetně neúplných měsíců.
- 7.8 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

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

- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, po uplynutí sjednané doby trvání se mění na dobu neurčitou.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou, nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby, a to i opakovaně, formou Revolvingu, nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;
 - c) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou;
 - d) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
 - e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 Zákona;
 - f) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek začíná běžet výpovědní doba ode dne následujícího po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.
- 9.11 Pokud zákon nestanovuje jinak a Smlouva nebo Služba se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce, platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace.
- 9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné Výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání Výpovědi. Po dobu výpovědní doby trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby (mimo demontáže zařízení) vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahujícím.
- 9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10 Zřízení a zrušení Služby

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

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

- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.

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

12 Podmínky neposkytnutí nebo omezení Služby zohledňující Nařízení EU

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

- 12.1 Poskytovatel je oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby bez toho, aby se takový úkon považoval za jakékoli porušení Smlouvy, a to z důvodu přednostního poskytování Služby orgánům veřejné moci, fyzickým osobám a právnickým osobám určeným zvláštním právním předpisem, nebo z důvodu Vyšší moci. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby podle předcházející věty z důvodu rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, a taktéž pro výkon prací potřebných pro provoz, údržbu a opravu Sítě Poskytovatele nebo prací potřebných ve snaze vyhnout se chybám v Síti Poskytovatele. O těchto skutečnostech bude Účastník v souladu s bodem 3.1 písm. d) Podmínek informován.
- 12.2 Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby podle ustanovení Zákona a Podmínek bez toho, aby se to považovalo za jakékoli porušení Smlouvy, a to v případě, že účastník:
- 12.2.1 Zneužívá Službu nebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání nebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Zneužíváním Služby je například:
- a) vykonávání jakékoli nezákonné nebo jiné nevhodné aktivity, která je v rozporu s platnými právními předpisy České republiky prostřednictvím poskytované Služby,
 - b) šíření a umožnění šíření nezákonné nebo nevhodné komunikace,
 - c) šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,
 - d) šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
 - e) porušování a umožnění porušování autorských nebo vlastnických práv,
 - f) narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů nebo služeb,
 - g) neoprávněný přístup nebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a informačních systémech,
 - h) přetážení sítí a informačních systémů,
 - i) kdy se po uzavření Smlouvy prokáže, že Účastník je dlužníkem Poskytovatele nebo jiného Podniku.
- 12.2.2 Nezaplátí ve lhůtě splatnosti Odplatu za poskytování Služby nebo její část, a to až do úplného zaplacení Odplaty za poskytování Služby, vrácené příslušenství nebo do zániku Smlouvy.
- 12.2.3 Porušil ustanovení Smlouvy nebo Podmínek.
- 12.2 Poskytovatel je rovněž oprávněn v nezbytném rozsahu a na nezbytný čas vykonávat také opatření, která se projeví v blokování, zpomalování, změně, omezení, narušení, znehodnocení nebo diskriminaci specifického obsahu, aplikace nebo služby nebo jejich specifických kategorií, a to za účelem:
- 12.2.1 dodržování platných právních předpisů, včetně rozhodnutí soudů nebo orgánů veřejné moci,
- 12.2.2 zachování integrity a bezpečnosti sítě a služeb, anebo
- 12.2.3 předcházení hrozcímu přetížení sítě anebo informačního systému Poskytovatele.
- 12.3 V případě, že Poskytovatel přeruší, resp. omezí nebo zastaví ve smyslu bodů 12.1., 12.2. a 12.3. Podmínek poskytování Služby Účastníkovi, nezakládá toto jednání Poskytovatele povinnost Poskytovatele na zaplacení jakékoliv finanční nebo jiné náhrady Účastníkovi.
- 12.4 V případě opětovného poskytování Služby podle Smlouvy po odpadnutí důvodu určeného v bodě 12.2. Podmínek je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka úhradu nákladů s tím spojených podle Smlouvy platné v čase opětovného aktivování Služby pro Účastníka bez změny podmínek Smlouvy uzavřené mezi oběma smluvními stranami.
- 12.5 V případě služby přenosu dat je Poskytovatel oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s pokyny Poskytovatele, se Smlouvou, Zákonem anebo s jinými všeobecně závaznými právními předpisy České republiky anebo v rozporu s dobrými mravy. Poskytovatel je oprávněn zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech Sítě Internet s nelegálním obsahem anebo s obsahem odporujícím dobrým mravům. V souladu s ustanovením § 82 až 84 zákona č. 186/2016, o hazardních hrách v platném znění, je Poskytovatel povinen zamezit Účastníkovi v přístupu k internetovým stránkám uvedeným na seznamu internetových stránek s nepovolenými internetovými hrami.
- 12.6 Za zneužívání služeb se považuje i využívání Služeb jiným způsobem, jak se uvádí v Podmínkách, v ceníku, písemných návodech a pokynech Poskytovatele, případně způsobem, který není v souladu s Podmínkami, s ceníkem, písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
- 12.7 Poskytovatel je povinný poskytovat službu v souladu s Nařízením EU s cílem zabezpečit Účastníkovi přístup k otevřenému internetu.
- 12.8 Jestliže Poskytovatel v souladu s Nařízením EU uplatní opatření na řízení provozu, která by mohla ovlivnit kvalitu služeb přístupu k internetu, o tomto Poskytovatel Účastníka uvědomí. Poskytovatel neuplatní opatření na řízení provozu, která by mohla negativně ovlivnit soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- 12.9 Údaje o rychlosti služby připojení k internetu mají následující význam:
- 12.9.1 Proklamovaná rychlost je rychlost, kterou Poskytovatel používá ve svých komerčních komunikacích, včetně inzerce a marketingu v souvislosti s propagováním nabídek služeb přístupu k internetu, a včetně uvedení parametrů služeb v ceníku a Smlouvě (dále jen „Proklamovaná rychlost“). Jakmile není jednoznačně uvedeno, o jakou rychlost se jedná, jde o Proklamovanou rychlost.
- 12.9.2 Maximální rychlost je rychlost, kterou Účastník může očekávat, že ji bude mít k dispozici při přístupu ke službě minimálně jednou denně, a to v čase od 00:00 hod. do 24.00 hod (dále jen „Maximální rychlost“). Jestliže není uvedeno jinak, Proklamovaná rychlost je totožná s Maximální rychlostí.
- 12.9.3 Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou bude mít Účastník k dispozici
- a) při připojení s garantovanými parametry na úrovni minimálně 90% z Maximální rychlosti po minimálně 90% z každého souvislého 4 hodinového intervalu,
 - b) při ostatních připojeních – na úrovni minimálně 60% z Maximální rychlosti po minimálně 60% z každého souvislého – 24 hodinového intervalu.
- 12.9.4 Minimální rychlost je rychlost, která je:
- a) při připojení s garantovanými parametry 80% z Maximální rychlosti,
 - b) při ostatních připojeních – 20% z Maximální rychlosti (dále jen „Minimální rychlost“)

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

13 Vliv opatření na řízení provozu sítě

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

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

- 14.1 Poskytovatel, coby správce a zpracovatel osobních údajů, se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, Zákonem a GDPR za účelem uzavření a řádného plnění Smlouvy.
- 14.2 Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů atd. (dále jen „Údaje“) Účastníků. Údaje Poskytovatel získává přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem, v rámci poskytování služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na www.ha-vel.cz.
- 14.3 Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není Účastník oprávněn takové zpracování Údajů odmítnout (povinné zpracování, viz bod 14.6 Podmínek).
- 14.4 Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.

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

15 Postup při uplatňování a vyřizování Reklamací

- 15.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 15.2 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 15.3 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.4 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Poruchy, jinak právo na Reklamacii zaniká.
- 15.5 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Poruchu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Porucha současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Poruchu nahlásí v souladu s čl. 3.3 písm. f) těchto Podmínek.

- 15.6 Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamací Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamací Poskytovateli.
- 15.7 Uznání částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamací, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 15.8 Právo na vrácení uznání částky na základě kladného vyřízení Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promíčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.9 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

16 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

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

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

1 Hlasové služby

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní dobu 30 dní. Výpovědní doba začíná běžet den následující po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
- Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
- Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné Výpovědi na adresu Účastníka.
- Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné Výpovědi na adresu Poskytovatele.
- Platnost smlouvy končí ke dni uplynutí výpovědní doby v souladu s čl. 1 písm. c) této části Podmínek.
- Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.
- Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
- Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před nabytím účinnosti těchto změn v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou Výpověď smlouvy před začátkem nabytím účinnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
- Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu např. 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nepočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn ve vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývajícím době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.
- V případě přenosu čísla dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění 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 podle § 34 odst. 8. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

- Ověřovací kód Účastníka (OKU) je k dispozici v rámci smluvní dokumentace služby, je-li to z bezpečnostních důvodů a charakteru služby možné. V případě potřeby bude po ověření Účastníka sdělen OKU pracovníky Centra péče o zákazníky Poskytovatele.

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

a) Předplacené služby ha-loo pevná

- 1.1.a.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo pevná (dále též „ha-loo pevná“)
- 1.1.a.2 Účastnická smlouva ha-loo pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-loo pevná má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.a.3 Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo pevná není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo pevná k užívání třetí osobě, v tomto případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo pevná.
- 1.1.a.4 Účastnická smlouva ha-loo pevná končí:
- marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace služby;
 - marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu ha-loo pevná. Lhůta pro dobítí kreditu je uvedena na www.ha-loo.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele;
 - přenesením čísla dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění.
- 1.1.a.5 Účastník ha-loo pevná je oprávněn účastnickou smlouvu vypovědět během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů.
- 1.1.a.6 Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částek ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo s výjimkou přenesení čísla k jinému operátorovi dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění, v takovém případě bude nevyužitá část předplacené částky Účastníkovi, je-li Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, vrácena.
- 1.1.a.7 Cena ha-loo pevná je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo pevná pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.a.8 Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-loo pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- 1.1.a.9 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo pevná, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

b) Předplacená služba ha-loo mobil

- 1.1.b.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil“). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na www.ha-loo.cz. Na poskytování ha-loo mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-loo mobil použít.
- 1.1.b.2 Účastnická smlouva o poskytování ha-loo mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vylomením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.b.3 Při registraci Účastníka do ha-loo mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.b.4 Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-loo mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na www.ha-loo.cz. Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovená výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobítí a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- 1.1.b.5 Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.

- 1.1.b.6 Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušení poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat Účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel informovat Účastníka. V případě potřeby může Účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu www.ha-loo.cz, případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směnít za finanční prostředky.
- 1.1.b.7 Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil Účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací Účastníkovi peníze za nevyužití kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil Účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, Účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- 1.1.b.8 Poskytovatel neodpovídá za mylné dobíjení kreditu na špatné telefonní číslo.
- 1.1.b.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění Účastníkovi SIM kartu, pokud Účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží Účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na www.ha-loo.cz
- 1.1.b.10 Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí Účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění.
- 1.1.b.11 Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok Účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) síť nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a Účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být zpožděno a naúčtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navracena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- 1.1.b.12 V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- 1.1.b.13 Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- 1.1.b.14 Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- 1.1.b.15 Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
- WAP;
 - GSM banking;
 - SIM Toolkit.
- 1.1.b.16 Přenesení čísla je možné za podmínek stanovených zákonem 127/2005 a Ceníkem služeb. Nevyčerpaný kredit bude v případě přenesení telefonního čísla do jiné sítě dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění Účastníkovi, je-li Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, vrácen.
- 1.1.b.17 Způsob aktivace ha-loo mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-loo.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
 - z vlastního účtu na www.ha-loo.cz;
 - telefonním hovorem na aktivací linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-loo mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- 1.1.b.18 V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- 1.1.b.19 Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- 1.1.b.20 Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.
- 1.1.b.21 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo mobil např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.
- 1.1.b.22 Doplňující podmínky roamingu dle Nařízení EU za podmínek dále uvedených:

- a) V otázkách neupravených v Podmínkách se na využití EU roamingu přiměřeně užití ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti ha-vel internet s.r.o. a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele, platného Ceníku služeb a ustanovení platného právního řádu České Republiky.
- b) Poskytovatel je v souvislosti s EU roamingem oprávněn požadovat po Účastníkovi dodatečné doklady (nad rámec těch, které vyžaduje při uzavření či změně Účastnické smlouvy) k prokázání místě bydliště na území ČR (např. platnou nájemní smlouvu, uvedení shodné korespondenční adresy i pro jiné služby poskytované na území ČR, doklad o uhrazení místních poplatků či daní apod.) či existence stálých vazeb na území ČR (např. potvrzení o trvalém pracovním poměru na plný úvazek s místem výkonu práce na území ČR, potvrzení o řádném presenčním studiu na území ČR apod.). Bez poskytnutí těchto dodatečných dokladů není Poskytovatel povinen Účastníkovi EU roamingu aktivovat.
- c) Aktivací EU roamingu získává Účastník možnost využívat hlasové a datové služby v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, tj. za základní ceníkové domácí ceny účtované Účastníkům za využití dané služby dle tarifu Účastníka, který si EU roamingu aktivuje, přičemž domácí cenou se pro volání rozumí cena volání na čísla mimo značku ha-loo mobil a pro datové služby cena za kB.
- d) Aktivací EU roamingu Účastník v rámci zóny 1 – EU čerpá volné jednotky (minuty pro volání na čísla mimo značku ha-loo mobil, SMS či MMS na čísla mimo značku ha-loo mobil, datový limit) přidělené k jeho tarifu (dále také „Vonné jednotky z tarifu“).
- V případě využití Volných jednotek z tarifu poskytnutých pro využití datových služeb Poskytovatel Účastníka informuje o dosažení 80% z celkového datového limitu, který má Účastník ve svém domácím tarifu k dispozici a rovněž jej Poskytovatel informuje o vyčerpání celkového datového limitu. Po vyčerpání přiděleného datového limitu nemůže Účastník datové služby v roamingu využívat, Účastník má však možnost postupovat v souladu s nastavením svého domácího tarifu a jeho příslušnými Obchodními podmínkami, přičemž o těchto možnostech je Účastník informován Poskytovatelem na uvítací stránce, která se po vyčerpání přiděleného datového limitu Účastníkovi zobrazí (např. má možnost si dokoupit některý z datových balíčků Poskytovatele za cenu dle platného Ceníku služeb apod.).
- Účastník má možnost kontrolovat objem přenesených dat v sekci ha-loo mobil na www.ha-vel.cz.
- Spotřeba dat vyčerpaných z datových limitů přidělených k tarifu Účastníka se započítává do Data Roaming Limitu.
- e) EU roaming nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidávanou hodnotou.
- f) Poskytovatel je oprávněn uplatňovat politiku přiměřeného využívání (dále též jen „FUP“), pokud jde o využívání hlasových služeb, SMS a MMS zpráv a datových služeb v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, a to za účelem ochrany proti zneužívání či nezvyklému využívání těchto služeb Účastníky (např. jejich nadměrné využívání v jiném členském státě EU než ČR či jejich využívání pro jiné účely než pravidelné cesty). Mezi objektivní ukazatele prokazující zneužití EU roamingu patří převládající spotřeba v EU roamingu nad domácí spotřebou či převládající přítomnost Účastníka v jiných členských EU nad přítomností na území ČR. V případě podezření na zneužití EU roamingu je Poskytovatel oprávněn sledovat současně oba dva výše uvedené ukazatele (tj. přítomnost a spotřebu) po dobu nejméně 4 měsíců, následně Účastníka upozorní na podezření ze zneužití EU roamingu a vyzve jej ke zjednání nápravy, přičemž k tomuto mu stanoví lhůtu 2 týdnů. V případě, že Účastník ani přes toto upozornění nezjedná nápravu, je Poskytovatel oprávněn ode dne doručení výzvy k nápravě účtovat Účastníkovi příplatek (vždy však pouze k té službě, která je ze strany Účastníka zneužívána), jehož výše je uvedena v platném Ceníku služeb, a to až do doby, kdy Účastník zjedná nápravu.
- g) Zjistí-li Poskytovatel, že se jeho SIM karty staly předmětem organizovaného přepraveje dalším osobám, které nemají bydliště na území ČR ani stálou vazbu na ČR, s cílem umožnit využívání EU roamingu za jiným účelem, než pravidelné cestování, je Poskytovatel oprávněn přijmout okamžitá přiměřená opatření k zajištění nápravy (např. formou suspendace služeb poskytovaných v roamingu apod.), o kterých Účastníka informuje bez zbytečného odkladu.
- h) V případě datových služeb ha-loo mobil je v rámci politiky přiměřeného využívání ve smyslu článku 8. Podmínek Poskytovatel oprávněn omezit využití těchto služeb v EU roamingu na objem, který je minimálně roven objemu, který je vypočten jako podíl zbývajících kreditu bez DPH v okamžiku zahájení roamingu a regulované maximální velkoobchodní ceny za roaming uvedené v Nařízení EU.
- i) Nad rámec požadavků uvedených v článku 8. Podmínek je v případě poskytování datových služeb (tzv. otevřených datových balíčků, za které jsou dle Nařízení EU považovány takové datové služby, u kterých je datový limit bez omezení nebo u nichž je jednotková cena, která je vypočtena z ceny dotčeného tarifu či balíčku vydělená přiděleným datovým limitem, nižší než je velkoobchodní cena stanovená Nařízením EU) Poskytovatel oprávněn uplatňovat následující opatření. U datových služeb, a to bez ohledu na skutečnost, jsou-li obsaženy v základním tarifu Účastníka nebo jsou poskytovány ve formě jednorázových či opakujících se balíčků (dále též jen „Domácí tarif“), je Poskytovatel oprávněn stanovit pro užití těchto služeb v EU roamingu speciální datové limity (dále jen „EU datové limity“). EU datový limit je dvojnásobek podílu ceny Domácího tarifu bez DPH a velkoobchodní ceny za regulované roamingové datové služby, která je stanovena Nařízením EU. Konkrétní výše EU datového limitu je uvedena v platném Ceníku služeb nebo je o ní Účastník informován ve Vyúčtování služeb. O vyčerpání EU datového limitu je Účastník informován informační SMS. Pokud je EU datový limit nižší než je datový limit obsažený v Domácím tarifu, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to za data spotřebovaná nad rámec EU datového limitu až do výše datového limitu obsaženého v Domácím tarifu, přičemž poté již nemá Účastník možnost dále datové služby v EU roamingu využívat nebo je může využívat sníženou rychlostí dle svého nastavení Domácího tarifu (v takovém případě je však Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb) nebo si může opakovaně dokoupit jednorázový dodatečný datový limit, a to dle podmínek Domácího tarifu (dále jen „Domácí účtovací mechanismus“). Pokud je EU datový limit vyšší, než je limit obsažený v Domácím tarifu, je po vyčerpání limitu obsaženého v Domácím tarifu aplikován Domácí účtovací mechanismus až do výše EU datového limitu a následně je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to na roamingovou datovou spotřebu.

- j) Poskytovatel je rovněž oprávněn účtovat Účastníkům příplatky ve výši dle platného Ceníku služeb za předpokladu, že je takový postup výslovně schválen ze strany Českého telekomunikačního úřadu, přičemž v takovém případě jsou tyto příplatky účtovány na všechny služby poskytnuté v EU roamingu, a to bez omezení.

2 Hostingové služby

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

3 Služba ha-vel complex

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

4 Služba ha-fi

- 4.1 ha-fi je služba datového připojení na vybraných lokalitách (přehled dostupnosti služby naleznete na webu www.ha-fi.cz) s parametry a dobou poskytování dle zakoupeného balíčku služeb. Služba je volitelně poskytována prostřednictvím pevného připojení a wi-fi (v místech pokrytí, uvedených na www.ha-fi.cz). Zakoupení balíčku opravňuje k využití obou typů datového přenosu dle konkrétních podmínek. Balíčky jsou na dobu určitou a poskytování služby nelze přerušit či předčasně ukončit. Podrobné informace o službě naleznete na stránkách www.ha-fi.cz.
- 4.2 Faktury budou uloženy na portálu služby www.ha-fi.cz po dobu platnosti uživatelského účtu. Po tuto dobu je možno je kdykoliv prohlížet i stáhnout. Zrušením neaktivního účtu dle bodu 4.4 těchto podmínek budou smazány i tyto faktury.

- 4.3 Připojením prostřednictvím služby ha-fi může využívat pouze Účastník se zakoupeným balíčkem služeb.
- 4.4 Po doběhnutí platnosti balíčku/služeb bude po uplynutí 6-ti měsíců uživatelský účet jako neaktivní kompletně zrušen. Uživatel má také možnost odhlásit se natrvalo ze služby ha-fi, kdy jeho účet bude trvale smazán v souladu s GDPR, a to i před uběhnutím této 6-ti měsíční lhůty.
- 4.5 V případě porušení pravidel (stanovených podmínkami používání služby na www.ha-fi.cz, podmínkami jednotlivých balíčků a těmito VOP) pro používání služby ha-fi může Poskytovatel přístup dočasně či trvale ukončit, nárokovat smluvní pokutu, vznikl-li na ni nárok (např. umožnění využívání služby jinou osobou či osobami, provádění trestně činnosti, apod.) a v případě vzniku škod tyto po Účastníkovi požadovat.
- 4.6 Porušením pravidel poskytování služby ha-fi může být Účastníkovi vyčíslena smluvní pokuta, a to ve výši 10 000 Kč za každé porušení.
- 4.7 V případě poškození přípojky vinou uživatele, jde oprava na jeho náklady.