

## Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

### 1. Předmět podmínek

1) Společnost **FAYN Telecommunications s.r.o.**, se sídlem Popelova 150/71, 620 00, Brno, IČ 26761050, zapsaná v OR KS Brno, oddíl C, vložka číslo 51326 (dále jen Poskytovatel nebo jen FAYN) poskytující služby elektronických komunikací (dále jen Služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP), které upravují podmínky poskytování Služby a vztahují se na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele. VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízenou a zaručenou kvalitu služeb, servisní služby, případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami a tvoří nedílnou součást Smlouvy. Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou a se všemi dalšími součástmi Smlouvy včetně VOP.

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.

3) Zvláštní část Podmínek je rozdělena na samostatné specifické části, které se podle nadpisu těchto částí a podle jejich obsahu týkají pouze jedné Služby nebo jedné skupiny Služeb. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané Služby nebo skupiny Služeb týkají, nejsou pro danou Službu nebo skupinu Služeb relevantní.

4) Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštních částí Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.

### 2. Definice pojmů

**1) Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby.

**2) Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci.

**3) Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.

**4) Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednajícím operátor Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.

**5) Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o statutárního zástupce, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem plnou moc s ověřeným podpisem statutárního orgánu smluvní strany

**6) Popis Služby** je dokument obsahující obecnou definici Služby a který je také k dispozici na aktuálních WWW stránkách Poskytovatele.

**7) Port sítě** je rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, které je součástí Sítě.

**8) Poskytovatel** je společnost FAYN, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým

telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a generálních licencí vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.

**9) Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb v příloze Smlouvy. Pokud se Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle Občanského zákoníku (z.č. 89/2012 Sb.) §§ 430, 431.

**10) Přípojka** je soubor technických prostředků připojících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele.

**11) Přípojné vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.

**12) Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi Portem Sítě a Koncovým bodem Účastníka.

**13) Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

**14) Reklamačním řízením** se rozumí postup Poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení Reklamací podle obecně závazných právních předpisů a VOP.

**15) Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.

**16) Služba** je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

**17) Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

**18) Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Přihláška, Specifikace Služby, VOP, Ceník.

**19) Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístění 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).

**20) Specifikace Služby** (dále jen "Specifikace") je oboustranně parafovaný dokument popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka.

**21) Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.

**22) Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.

**23) Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

**24) Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

**25) Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávkové akty, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy apod.

**26) Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Službu.

**27) Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká VOP pro poskytování konkrétní Služby.

**28) Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 3.1. Poskytovatel je povinen:

1) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s těmito dokumenty a předloží všechny potřebné dokumenty nutné pro zřízení Služby;

2) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;

3) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;

4) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.4 a 6.5 těchto Podmínek.

5) Informovat Účastníka o změnách Ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 7 dnů před nabytím účinnosti změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je Účastník oprávněn ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy dle rozhodnutí ČTÚ.

6) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka.

#### 3.2. Poskytovatel je oprávněn:

1) Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není Závadou.

2) Omezit poskytování Služby, pokud Účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či Službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z poskytovaných Služeb.

3) Nezřídit Službu, pokud nejsou splněny podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby, zejména pokud Žadatel:

a) úmyslně uvedl nesprávné údaje

b) neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,

c) nesložil u Poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,

e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem

prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,

f) odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení VOP nebo zřízení služby dle technických podmínek Poskytovatele

#### 3.3. Účastník je povinen:

1) řádně hradit ceny Služby poskytované dle platného ceníku nebo dle Smlouvy;

2) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastníka na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

3) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace zároveň i Souhlasem. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit 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, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. 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;

4) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět 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.

5) oznamovat Poskytovateli Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele.

6) Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

7) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:

a) dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;

b) umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;

c) předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;

d) zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou;

e) 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

f) učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;

8) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, Oddělení péče o zákazníka, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to 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;

9) pro korespondenci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

10) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;

11) zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

12) využívat Služby po sjednanou dobu a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany Účastníka je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako (i) součet pravidelných měsíčních plateb nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) nebo po dobu sjednané výpovědní doby (pokud je Služba sjednána na dobu neurčitou) a (ii) výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě spotřebitele je výše smluvní pokuty ad (i) omezena jednou pětinou tohoto součtu.

#### 4. Cena služeb, platební podmínky

1) Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici v prodejních místech Poskytovatele, u jeho obchodních zástupců a na internetových stránkách Poskytovatele. Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč a bez DPH.

2) Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný v zákaznickém portálu Poskytovatele a zaslán e-mailem Účastníkovi, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

3) Veškeré přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Účastníka evidovaných Poskytovatelem. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je Poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku.

4) Zúčtovací období je jeden měsíc.

5) 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) pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;

c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;

e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;

f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;

g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.

h) Pravidelné platby Služeb tvořené z více samostatných částí nebo Přípojek budou účtovány počínaje dnem předání části nebo Přípojky do užívání Účastníkovi.

6) Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

7) Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem provedení změny Služby.

8) Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

9) Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je 7 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

10) Účastník nemůže proti nárokům Poskytovatele započíst své případné pohledávky.

11) Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy nebo Příhlášky. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

12) Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení platby (bod 7) Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek dle Ceníku. Tyto náklady se vždy projeví v prvním následujícím vyúčtování služeb na daňovém dokladu (faktura) Účastníka v kolonce „ostatní služby“.

13) Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

14) Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele.

15) Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

16) Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2. odst. 7 písm.b), d) a f) těchto VOP, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

#### 5. Jistota

1) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:

- a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- c) Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky stanovené ve Smlouvě;
- d) Při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka nebo při vyrovnání či likvidaci Účastníka;
- e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- f) Účastník žádá o poskytnutí Prémiových služeb (audiotext, prémiové SMS).
- g) Pokud je jistota stanovená Ceníkem pro poskytnutí Služby
- 2) Výše jistoty se stanovuje adekvátně dle druhu poskytované Služby a je stanovena v Ceníku.
- 3) Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1. písm. b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- 4) Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1. písm. c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodloužení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.
- 5) V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.
- 6) Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k úhradě splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.

## 6. Rozsah poskytované Služby

- 1) Rozsah plnění poskytovaných Poskytovatelem v rámci Služby vyplývá z těchto VOP, Specifikace, Popisu Služby, Smlouvy a Ceníku.
- 2) U mezinárodních datových Služeb platí pro zahraniční část Služby podmínky příslušného dodavatele zahraniční části Služby. Tyto podmínky jsou součástí Smlouvy.
- 3) Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 4) 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) Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 6) Sjedené termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 7) Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat,

ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.

8) 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 nesjedná 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 dle Ceníku. Pokud ani po pozastavení Služby Účastník cenu za poskytnutou Službu neuhradí, má Poskytovatel právo od Smlouvy, z důvodů porušení povinnosti Účastníka, odstoupit. V případě nedodržení sjednaných podmínek Smlouvy má potom Poskytovatel nárok na smluvní pokutu dle čl. 3 odst. 12 VOP.

9) Poskytovatel je oprávněn také ukončit poskytování Služby a od Smlouvy odstoupit ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.

10) Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

11) 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.

12) Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodloužení Účastníka podle odst. 6.8. Obecné části Podmínek.

## 7. Podstatné porušení Smlouvy

- 1) Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
  - a) nezřídí požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě;
  - b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
  - c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 2) Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
  - a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti;
  - b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;
  - c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
  - d) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
  - e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
  - f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;

h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

ch) neumožní Poskytovateli zřízení Služby

3) Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.7. a čl. 6.8. těchto VOP.

#### **8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta**

1) Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,3% z dlužné částky za každý den prodlení.

2) V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu dle Ceníku za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování.

3) Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

4) Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

#### **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

1) Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

2) V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o elektronických komunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody nebo ušlý zisk v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

3) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

4) Náhrada škody, v souladu s ustanovením čl. 9, odst.1 VOP, bude poskytnuta Účastníkovi podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,-- Kč, a to ve formě slevy z ceny Služeb sjednaných ve Smlouvě.

5) Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

6) Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší moci nebo Poskytovatelem.

7) Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

8) Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

#### **10. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Přihlášky**

1) Smlouvu nebo Přihlášku je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, a to minimálně 1 měsíc předem, prodlužuje se Smlouva automaticky na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení Smlouvy, tj. Poskytovatel informoval Účastníka předem o prodloužení Smlouvy. Ve Smlouvě může být sjednán závazek Účastníka o využívání Služby po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

2) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

3) K uzavření Smlouvy lze rovněž užít objednávkového formuláře na internetových stránkách Poskytovatele. Formulář elektronicky potvrzený Žadatelem a akceptovaný Poskytovatelem má stejnou platnost jako Smlouva.

4) Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána i zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.

5) Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Za dodatek ke Smlouvě se považuje také nová Specifikace Služby, podepsaná Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6) Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodu, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10% zřizovacího poplatku za tuto Službu.

7) Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

8) Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze smlouvy na kteroukoliv třetí stranu i bez souhlasu Účastníka.

9) Smlouva může být ukončena:

a) písemnou dohodou smluvních stran;

b) uplynutím sjednané výpovědní doby

c) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě podstatného porušení dle čl. 7.2. písm. a) je toto prohlášení součástí Upomínky č. 2, účinky odstoupení nastávají dle podmínek v ní uvedených.

10) V případech uvedených v čl. 10.9. písm. b) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.

11) Pokud se Smlouva/Přihláška uzavírá na dobu neurčitou či se prodlužuje na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak.

12) Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. V případě pochybnosti nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

13) Pokud je Službou poskytování telefonních služeb, může Smlouva končit také přenesením čísla k jinému Poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o elektronických komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele.

14) Ke změně Smlouvy dochází zejména podpisem dodatku ke Smlouvě, uzavřením nové Specifikace, nabytím účinnosti nových VOP a Ceníku

15) Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel podle Smlouvy. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 15 kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 11. Zřízení a zrušení Služby

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.

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.

3) Požadované datum zřízení Služby, resp. Změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládáné datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.

4) O předání Služby do užívání Účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek Služby.

5) Dnem předání Služby Účastníkovi se rozumí den umožnění využívání Služby.

6) Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.

7) V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.

8) 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.

9) Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

## 12. Závady a servisní zásahy

1) Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.

2) Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dohled nad poskytováním Služby, a to minimálně v pracovní dny v běžných pracovních hodinách.

3) Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka.

4) Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na Síti Poskytovatele, ale je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

5) Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto podmínek.

6) Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se zařízení nachází, čas, která servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

7) Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka podle platného ceníku Servisní zásah.

8) Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Účastníkovi omezení nebo přerušování poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

9) Hlášení Závady provede Účastník telefonicky nebo emailem na pracoviště oddělení péče o zákazníka Poskytovatele

10) Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:

a) identifikace zákazníka (název nebo IČO nebo číslo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem);

b) identifikace místa Závady (adresa místa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);

c) popis Závady;

d) datum a čas vzniku Závady;

e) datum a čas nahlášení Závady;

f) jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické/faxové spojení

11) Poskytovatel je oprávněn použít k odstranění závady přístup "na dálku" s pomocí obsluhy Účastníka.

12) Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem na výše uvedené pracoviště nebo okamžik zjištění Závady operátorem dohledu Sítě Poskytovatele (dále jen "Operátorem"), podle toho, co nastane dříve.

13) Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby..

## 13. Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob

1) Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z.č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci

Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

2) Zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník (fyzická osoba) je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doporučený Poskytovateli. V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

3) Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

#### 14. Stížnosti a připomínky Účastníků

Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování služeb podle Smlouvy Poskytovatel vyřizuje v souladu s obecně závaznými právními předpisy a článkem 15 těchto Podmínek.

#### 15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

1) Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Závady), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu. Náhrada však bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.

2) Poskytovatel zaručuje základní parametry SLA s garancí dostupnosti 99%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném účtovacím období je stanovena formou slevy z měsíčního paušálního poplatku ve výši 1/720 tohoto měsíčního poplatku za každou celou hodinu, během které byla služba nefunkční, maximálně však do výše 99% ceny příslušné Služby. Sleva se vztahuje pouze na důsledky závad na síti Provozovatele.

3) Reklamací se uplatňují písemně na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamací nelze uplatnit elektronickou poštou.

4) Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby na základě Smlouvy však nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

5) Poskytovatel vyřizuje reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6) Za oprávněnou reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby. V případě ukončení Smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

7) Reklamací, stížností a připomínkami Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smlouvy se přijímají v sídle a provozovnách Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a VOP.

8) V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamací Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český

telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamací bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamací. Podrobnosti stanoví Zákon o elektronických komunikacích.

#### 16. Spotřebitelské smlouvy

1) V případě uzavření nebo změny Smlouvy spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Účastníkovi informace o uzavřené Smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

2) Účastník má právo do 14 dnů od předání těchto informací od Smlouvy odstoupit.

3) Poskytovatel je povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

#### 17. Ustanovení společná a závěrečná

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.

2) Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo VOP na třetí osobu.

3) Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách Poskytovatel vyrozumí Účastníka nejméně 7 dnů před nabytím účinnosti změn vystavením na internetových stránkách Poskytovatele a zveřejněním v každé své provozovně.

4) Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování Služby (z uzavřené smlouvy) na třetí osobu, účastník dává Poskytovateli k tomu svůj souhlas.

5) Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev Účastníkovi.

6) V případě, že Smlouva a VOP jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

7) Pokud jsou ve VOP 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.

8) Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Smlouvy a VOP, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

9) Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě, dodatcích, specifikacích a Ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

10) Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2019 a v plné míře nahrazují znění všeobecných podmínek předchozích.

#### Zvláštní ustanovení

1. Hlasové (telefonní) služby

1. Obecné podmínky hlasových (telefonních) služeb



1.1 Hlasové (telefonní) služby umožňují Účastníkovi uskutečňovat odchozí volání a případně přijímat příchozí volání.

1.2 Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.

2. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; Informování o účastnických číslech

2.1 V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, společnost FAYN zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastník veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu poskytovateli univerzální služby.

2.2 Informace o změnách telefonních čísel jsou přístupné telefonicky v oddělení služeb zákazníkům společnosti FAYN, a případně na příslušné internetové stránce FAYN.

2.3 Každá hlavní účastnická stanice se všemi svými vedlejšími stanicemi se uvádí v telefonním seznamu jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodního jména i názvu) Účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série nebo velkosérie se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným

číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si zákazník přeje uvést.

2.4 Text označení účastnické stanice navrhne Účastník, avšak společnost FAYN je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

2.5 Na přání Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

2.6 K požadavku na změnu označení společnost FAYN přihlédne, pokud jej obdrží do uzávěrky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.

2.7 Pokud si Účastník nepřeje zveřejnění v telefonním seznamu, oznámí toto skutečnost Poskytovateli.

2.8 Společnost FAYN je oprávněna provést změnu účastnického čísla stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je toto opatření nutné k řádnému poskytování Služeb. Změnu účastnického čísla lze provést až po předchozím upozornění Účastníka.