

## Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Spinoco Czech Republic, a.s.

Vydané dle zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, účinné od 25. 5. 2018.

---

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Spinoco Czech Republic, a.s., („**Všeobecné podmínky**“) jsou platné od 25. 5. 2018 a vztahují se na uzavírání smluv o poskytování Služby mezi společností Spinoco Czech Republic, a.s., IČO: 24768774, se sídlem Ovocný trh 573/12, 110 00 Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16670, a Účastníkem a jsou její nedílnou součástí.

1.2. Rozsah a specifikace poskytovaných telekomunikačních služeb je uveden ve Smlouvě a jejich přílohách, zejména v Objednávce, která je nedílnou součástí Smlouvy.

### 2. VYMEZENÍ POJMŮ

2.1. Není-li v této Smlouvě nebo jejích přílohách uvedeno jinak, mají definovaná slova a spojení vyskytující se v této Smlouvě dále uvedený význam:

A Aktivace uživatelského účtu znamená zřízení Uživatelského účtu ve Službě Poskytovatelem podle parametrů Smlouvy.

- B Cena znamená celkovou cenu, kterou je Účastník povinen platit Poskytovateli za Službu.
- C Ceník znamená ceník Služby vydaný Poskytovatelem, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy.
- D Koncové zařízení znamená telefonní přístroj, fax, softwarový telefon nebo jiné podobné Poskytovatelem schválené zařízení, prostřednictvím kterého je Služba Účastníkem využívána.
- E Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- F Objednávka znamená návrh na uzavření Smlouvy ze strany Účastníka obsažený na Poskyvatelově standardním objednávkovém formuláři.
- G Poskytovatel znamená společnost Spinoco Czech Republic, a.s., IČO: 24768774, se sídlem Ovocný trh 573/12, 110 00 Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16670.
- H Reklamace znamená právní jednání Účastníka, kterým uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnuté Služby.
- I Služba znamená veřejně dostupnou službu elektronických komunikací spočívající v poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem na území ČR, která může být poskytnuta každému subjektu, jenž o ni požádá a uzavře s Poskytovatelem Smlouvu
- J Smlouva znamená smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřenou mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
- K Specifikace znamená Stranami podepsaný dokument (například Objednávku), popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy.
- L Strana znamená Účastník, nebo Poskytovatel.
- M Strany znamená Účastník a Poskytovatel.
- N Telekomunikační zařízení znamená technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování a spojování a příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

- O Účastník znamená právnickou nebo fyzickou osobu, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem.
  - P Úřad znamená Český telekomunikační úřad.
  - Q Uživatelský účet znamená oprávnění používat Služby pod jménem, heslem a linkou, kterou přidělí Poskytovatel služby Účastníkovi služby.
  - R Vyúčtování/faktura má význam uvedený v článku 6.4 těchto Všeobecných podmínek.
  - S Výpadek znamená náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované služby nejsou dostupné.
  - T Zákon o elektronických komunikacích znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2. Pro výklad Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek platí následující pravidla:
- A Odkazy na jakýkoliv právní předpis se vztahují na daný právní předpis v platném a účinném znění, popř. na právní předpis, kterým bude příslušný právní předpis nahrazen.
  - B Odkazy na „články“ se vykládají jako odkazy na příslušné články těchto Všeobecných podmínek.
  - C Odkazy na „dny“ jsou odkazy na kalendářní dny.
  - D Pojmy definované v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
  - E Nadpisy jsou použity pouze pro přehlednost a pro výklad jejich ustanovení nemají žádný význam.

### 3. INFORMACE O SMLouvĚ, VŠEOBECNÝCH PODMÍNKÁCH A JEJICH ZMĚNÁCH

3.1. V případě uzavření Smlouvy za použití prostředku komunikace na dálku platí, že tyto Všeobecné podmínky Poskytovatel zašle písemně elektronicky nebo v listinné formě Účastníkovi. Všeobecné podmínky jsou také Účastníkovi k dispozici v českém jazyce a jsou uveřejněny on-line na webové adrese Poskytovatele a Účastníkovi je tím umožněno si Všeobecné podmínky archivovat a

reprodukovat. Všeobecné podmínky jsou dále uveřejněny v každé provozovně Poskytovatele.

3.2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit smluvní podmínky, rozsah a kvalitu poskytování Služby, a to zejména, nikoliv však výlučně z důvodu změny platné legislativy, pokud tak uloží Poskytovateli Úřad rozhodnutím a z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací.

3.3. Změny smluvních podmínek dle článku 3.2 těchto Všeobecných podmínek, je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny příslušných smluvních podmínek. V případě změn smluvních podmínek dle ustanovení § 63, odst. 1 písm. c) až q) Zákona o elektronických komunikacích nebo změn ustanovení, které jsou podstatné a vedou ke zhoršení postavení pro Účastníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka o jeho právu vypovědět Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny dle článku 15.6 těchto Všeobecných podmínek, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Poskytovatel bude Účastníka informovat způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. V případě jiných změn než změn smluvních podmínek dle ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až q) Zákona o elektronických komunikacích či změn, které jsou podstatné a vedou ke zhoršení postavení pro Účastníka, může je Poskytovatel oznámit také prostřednictvím elektronické pošty, popřípadě písemným oznámením zaslaným doporučenou poštou.

3.4. Účastník bere na vědomí, že Smlouva uzavřená s Účastníkem je po svém uzavření Poskytovatelem archivována. Tímto nejsou dotčena příslušná ustanovení ochrany osobních údajů fyzických osob dle článku 16. těchto Všeobecných podmínek.

3.5. Účastník je oprávněn navrhnout změnu Smlouvy písemně, telefonicky, prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele na adrese ([www.spinoco.com](http://www.spinoco.com)) či jinými způsoby podle aktuálního znění Všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen přijmout návrh na změnu Smlouvy. Nedošlo-li k provedení navrhované změny, považuje se návrh změny Smlouvy za nepřijatý.

3.6. Poskytovatel je oprávněn umožnit Uživateli uzavření další smlouvy též v jiné, než písemné formě.

Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření další smlouvy také jiným úkonem než podpisem příslušné smlouvy, a to zejména zprovozněním Služby nebo Aktivací uživatelského účtu. Strany souhlasí s tím, že pro každou další smlouvu uzavřenou v jiné než písemné formě platí tyto Všeobecné podmínky, Ceník, a další podmínky, které Poskytovatel doručí Účastníkovi společně s Aktivací účastnického účtu.

#### 4. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

4.1. Smlouvu je možné uzavřít mimo jiné také doručením Objednávky na provozovnu Poskytovatele a následným přijetím tohoto návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem. Účastník obdrží kopii Objednávky, na které je vyznačeno přijetí Objednávky Poskytovatelem. Poskytovatel není povinen Objednávku přijmout.

4.2. Jako číslo smluvního vztahu se používá označení „účastnické číslo“ vyznačené na Objednávce.

4.3. V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Objednávky může Účastník další Objednávkou navrhnout rozšíření rozsahu Smlouvy o další služby. Tyto další Objednávky doplňují rozsah objednaných služeb, pokud se Poskytovatelem přijaté Objednávky shodují v označení „účastnické číslo“. Pokud se Poskytovatelem přijaté Objednávky v označení „účastnické číslo“ neshodují, dochází k uzavření nové Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

4.4. V případě, že účastník objedná objednávkovým formulářem služby a na objednávce vyznačí, že objednávka nahrazuje předchozí objednávky k danému účastnickému číslu, zaniká přijetím návrhu obsaženého v Objednávce dříve uzavřená Smlouva a nahrazuje se Smlouvou vzniklou na základě této Objednávky a jejího přijetí Poskytovatelem.

#### 5. LICENCE

5.1. V rámci poskytování služeb může Poskytovatel poskytnout časově omezenou a nepostupitelnou licenci k vlastním výrobkům a/nebo službám či výrobkům a/nebo službám třetích stran (typicky software).

5.2. Není-li sjednáno jinak, je licence dle předchozího odstavce udělena Účastníkovi jako nevýhradní na dobu

trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou v rozsahu, v jakém je to nutné k dosažení účelu Smlouvy. Licence je udělována jako nepostupitelná a bez práva Účastníka udělit sublicenci.

5.3. V případě, že doba, na kterou Účastník licenci nabyt, během trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou uplynula, je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi znovu licenci, a to za srovnatelných podmínek jako při předchozím poskytnutí licence. Nabídku poskytnutí licence bude Účastníkovi doručena zpravidla alespoň 30 dní před uplynutím doby, na kterou je Účastníkovi předchozí licence poskytnuta.

5.4. V případě, že Účastník nevyužije nabídku na poskytnutí licence, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení ceny licence ve výši dle aktuálního Ceníku, a to za celé období, kdy Účastník užíval produkt/službu bez platně udělené licence. Dále je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení ceny licence ve výši dle aktuálního Ceníku za celé období do uplynutí doby, na kterou je Smlouva uzavřena, minimálně však za období dalších dvanácti měsíců.

#### 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Účastník hradí Poskytovateli Cenu za Službu ve výši stanovené ve Specifikaci a v Ceníku platném v době poskytnutí Služby, který je nedílnou součástí příslušné Smlouvy a je rovněž uveřejněný na webových stránkách Poskytovatele ([www.spinoco.com](http://www.spinoco.com)) a ve všech provozovnách Poskytovatele. Jednotlivé ceníkové položky či ceny za konkrétní služby jsou uvedeny ve Specifikaci služeb a/nebo v Objednávce v případě uzavření smlouvy dle článku 4.

6.2. Cena za Službu se skládá z (a) jednorázových poplatků placených při zřízení služby (b) měsíčních poplatků a z (c) hovorného placeného měsíčně na základě Účastníkem uskutečněných hovorů. Výše měsíčních poplatků a jednorázových poplatků je stanovena v Ceníku. Výše hovorného je stanovena podle doby trvání příslušného telefonního hovoru. Výše hovorného je v Ceníku uvedena v Kč za jednu minutu včetně způsobu účtování.

6.3. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.4. Poskytovatel na vlastní náklady vystaví a zašle Účastníkovi elektronicky nebo v písemné formě vyúčtování („Vyúčtování/fakturu“) za měsíční poplatky a hovorné nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů po ukončení zúčtovacího období. U jednorázových poplatků Poskytovatel vystaví Vyúčtování/fakturu po dodání příslušného plnění. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování/fakturu do čtrnácti (14) dnů od data vystavení Vyúčtování/faktury.

6.5. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo Vyúčtování/faktury jako variabilní symbol.

6.6. Poskytovatel je oprávněn jakoukoliv peněžní částku zaplacenou Účastníkem použít na úhradu nejstaršího splatného dluhu Účastníka vůči Poskytovateli, a to nejdříve na úhradu úroku z prodlení. Nemá-li Účastník vůči Poskytovateli žádný splatný peněžní dluh, Poskytovatel sníží o tuto částku výši částky k úhradě dle následujícího Vyúčtování/faktury. Na žádost Účastníka je Poskytovatel povinen tuto částku zaslat na bankovní účet v České republice nebo na adresu uvedenou Účastníkem.

6.7. V případě prodlení Účastníka s jakýmkoliv peněžním plněním je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním peněžních dluhů Účastníka nejsou tímto ustanovením dotčeny.

6.8. Účastník souhlasí s postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z neuhrazených Vyúčtování/faktur za poskytnuté Služby ve prospěch třetích stran.

6.9. Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi v plné výši náklady související s vymáháním plnění Účastníka, které je po splatnosti. Dlužná peněžní částka se vždy zvyšuje o tyto náklady s vymáháním spojené.

## 7. FINANCOVÁNÍ

7.1. Pokud Poskytovatel poskytne Účastníkovi v rámci Smlouvy financování jednorázových plateb, Účastník se zavazuje k pravidelnému splácení poskytnutých peněžních prostředků za podmínek stanovených ve Smlouvě.

7.2. Jednotlivé splátky půjčky na financování zřizovacích poplatků jsou splatné ke dni splatnosti pravidelného měsíčního Vyúčtování/faktury, pokud není sjednáno ve Smlouvě jinak.

7.3. V případě ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou před vrácením celé půjčky na financování zřizovacích poplatků Účastníkem Poskytovateli se stává nevrácená částka půjčky splatnou ke dni ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou.

7.4. V případě, že Účastník je v prodlení se splátkami půjčky na financování zřizovacích poplatků déle než 30 dnů, stává se nevrácená částka půjčky okamžitě splatnou.

## 8. MIMOŘÁDNÉ ZÁLOHY

8.1. Poskytovatel je oprávněn žádat složení mimořádné zálohy Účastníkem zejména pokud:

- A výše hovorného dvojnásobně překročí měsíční poplatek za Službu v daném zúčtovacím období; nebo
- B jde o případy uvedené v článku 11.2. (kromě bodu (A)) těchto Všeobecných podmínek;
- C Účastník porušil či porušuje povinnosti stanovené mu Všeobecnými podmínkami či Smlouvou a takové jednání je způsobilé zapříčinit vznik škody Poskytovateli.

8.2. Účastník se zavazuje uhradit zálohovou fakturu nejpozději do deseti (10) dnů ode dne jejího vystavení.

8.3. V případě neuhrazení požadované mimořádné zálohy je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy, omezit či přerušit poskytování plnění dle Smlouvy, nebo odmítnout uzavření další smlouvy.

8.4. Poskytovatel vyzve Účastníka k zaplacení mimořádné zálohy písemnou výzvou zaslanou kterýmkoliv

způsobem doručení dle ustanovení článku 18.1. těchto Všeobecných podmínek.

8.5. Poskytovatel je povinen vrátit zaplacenou mimořádnou zálohu bez zbytečného odkladu poté, co odpadne důvod, pro který bylo Poskytovatelem požadováno zaplacení mimořádné zálohy či po ukončení příslušné Smlouvy.

### **9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽEB**

9.1. Poskytovatel je povinen řádně poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, dalšími přílohami Smlouvy a obecně závaznými právními předpisy.

9.2. Poskytovatel je povinen v případě vady nebo Výpadku Služby zahájit bezodkladně práce na odstranění vad.

9.3. Poskytovatel je oprávněn poskytovat různým Účastníkům různé ceny, nabídky, úroveň kvality poskytovaných služeb a péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií. Těmito objektivními kritérii jsou zejména objem poskytnutých služeb a počet smluv uzavřených s příslušným Účastníkem. V případě nesplnění objektivních kritérií je Poskytovatel oprávněn poskytnout vyšší úroveň Služeb účastníkům za úplatu.

9.4. Poskytovatel služby je povinen oznámit Účastníkovi veškerá přerušení nebo omezení v poskytování Služby, pokud jsou Poskytovateli předem známa, s výjimkou omezení a pozastavení poskytování Služby dle článku 11. těchto Všeobecných podmínek.

### **10. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA**

10.1. Účastník je povinen řádně a včas uhradit Poskytovateli Cenu dle článku 6. těchto Všeobecných podmínek.

10.2. Účastník je oprávněn využívat Službu pouze takovým způsobem, který výrazně nepřesahuje potřeby průměrného účastníka, a to i v případě, že je Služba označena jako neomezená. Poskytovatel je v opačném případě oprávněn náúčtovat Účastníkovi Cenu dle Ceníku.

Opatření Poskytovatele dle tohoto článku a článku 11.2. (F) těchto Všeobecných podmínek jsou výjimečná a nebudou uplatňována plošně.

10.3. Účastník nesmí používat pro provoz v rámci Služby Koncová a Telekomunikační zařízení, která nejsou Poskytovatelem Služby schválena.

10.4. Účastník nesmí záměrně působit poruchy na síti Poskytovatele nebo na sítích třetích stran.

10.5. Účastník je povinen informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uváděných ve Smlouvě a o všech dalších změnách související s poskytovanou Službou, a to nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Účastník je povinen při takovém oznámení doložit kopii dokumentu, který změnu osvědčuje.

10.6. Účastník není oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

10.7. Účastník je v rozsahu přípustném dle právních předpisů proti pohledávkám Poskytovatele oprávněn započíst pouze pohledávky přiznané pravomocným rozhodnutím orgánu, který má pravomoc danou věc projednat.

10.8. Poskytovatel zajišťuje v rámci poskytování Služby přenositelnost telefonních čísel podle číslovacího plánu tak, aby si Účastník služby, který o to požádá, mohl ponechat svoje telefonní číslo, jestliže se rozhodne změnit poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby nebo své zeměpisné umístění. Přenositelnost telefonních čísel zabezpečuje Poskytovatel služby ve spolupráci se zvoleným opouštěným/přejímajícím poskytovatelem služby. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona o elektronických komunikacích) zajišťuje Poskytovatel v souladu s platnými právními předpisy.

10.9. Poskytovatel prohlašuje, že v případě přenášení telefonních čísel bude postupováno dle opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 v posledním znění vydaném Úřadem. Zejména jde o zaručení schopnosti garantovat převody čísel směrem od Poskytovatele i k Poskytovateli, a to do čtyř (4) dnů od obdržení požadavku na přenos čísla od

nastupujícího operátora, pokud má uživatel vypořádány všechny náležitosti vůči Poskytovateli.

### 11. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

11.1. V případě, že je Účastník v prodlení s platbou Ceny, je Poskytovatel povinen zaslat Účastníkovi výzvu k zaplacení Ceny v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) týden. Pokud Účastník nesplní svou povinnost zaplatit Cenu ani v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.

11.2. Poskytovatel má právo omezit nebo přerušit poskytování Služby, jestliže:

- A je to nutné k realizaci opatření nebo rozhodnutí vydaných správními orgány, a to pouze na dobu nezbytně nutnou;
- B Účastník připojil nebo používal nefunkční nebo neschválené Koncové Telekomunikační zařízení;
- C vznikne důvodné podezření, že Účastník uvedl při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje o své osobě a o okolnostech důležitých pro uzavření Smlouvy;
- D se Účastníkovi nepodařilo doručit Vyúčtování/fakturu či jiné písemnosti zaslané Poskytovatelem, nebo si je Účastník odmítl převzít;
- E Účastník užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit dostupnost Služby pro ostatní účastníky, nebo může negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části;
- F Uživatel využívá Službu způsobem, který výrazně přesahuje potřeby průměrného uživatele dle článku 10.2 těchto Všeobecných podmínek;
- G vznikne důvodné podezření, že dochází ke zneužití Služby;
- H je právo omezit nebo přerušit poskytování Služby sjednáno ve Smlouvě nebo těchto Všeobecných podmínkách.

11.3. Účastník má právo u Poskytovatele požadovat obnovení poskytování Služby tehdy, jestliže byl odstraněn důvod, pro který bylo poskytování Služby omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel má v tomto případě právo účtovat si poplatek za obnovení služby podle Ceníku.

11.4. V případě, že Účastník složí Poskytovateli na jeho výzvu mimořádnou zálohu v souladu s ustanovením článku 8.1. těchto Všeobecných podmínek, bude poskytování Služby bez zbytečného odkladu obnoveno.

### 12. SMLUVNÍ POKUTY

12.1. Smluvní pokuty sjednané v těchto Všeobecných podmínkách jsou sjednány také pro všechny další smlouvy uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve smyslu článku 3.6. těchto Všeobecných podmínek.

12.2. Je-li Účastník v prodlení s placením jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vyplývajícího ze Smlouvy po dobu delší než jeden (1) měsíc, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, Poskytovatelí nárok na smluvní pokutu dle tohoto ustanovení nevzniká. Při výpočtu smluvní pokuty je vycházeno z výše všech měsíčních poplatků bez DPH dle Vyúčtování/faktury za poslední zúčtovací období předcházející vznik nároku Poskytovatele na smluvní pokutu, bez započtení slev nebo jiných mimořádných snížení Ceny. Nárokem na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v celém rozsahu.

12.3. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat smluvní pokuty v samostatném Vyúčtování/faktuře. Smluvní pokuty je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené v příslušném Vyúčtování/faktuře.

12.4. Ustanovením tohoto článku 12 Podmínek není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody v plné výši způsobené Poskytovateli porušením povinností Účastníka.

### 13. VADY A REKLAMACE

13.1. Reklamacie Vyúčtování/faktury a poskytování Služeb se řeší výhradně mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nestanoví-li Smlouva nebo příslušný právní předpis jinak.

13.2. Reklamacie oznamuje Účastník na e-mailové adrese centra péče o zákazníky Poskytovatele, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. V reklamaci Účastník uvede své kontaktní údaje a jasně a srozumitelně vyličí, v čem spatřuje chybný postup Poskytovatele.

13.3. Reklamaci na Vyúčtování/fakturu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne dodání Vyúčtování/faktury za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace na Vyúčtování/fakturu nemá odkladný účinek, ledaže ho přizná Úřad. V případě, že se prokáže Reklamacie Vyúčtování/faktury jako oprávněná, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení Reklamace.

13.4. Pokud nebude možno Službu využít, nebo ji bude možno využít jen částečně z důvodu prokazatelné vady plnění Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto vadu odstranit ve lhůtě sedmdesát dva (72) hodin od jejího řádného oznámení a Účastníkovi přiměřeně snížit cenu. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

13.5. Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením Reklamace je oprávněn uplatnit ve lhůtě jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace Poskytovatelem námitky u Úřadu.

13.6. Poskytovatel Služby neodpovídá za závady na síti Účastníka nebo jiných operátorů.

### 14. POVINNOST NAHRADIT ŠKODU

14.1. Účastník je povinen Poskytovateli nahradit škodu způsobenou nesprávným používáním Koncových a Telekomunikačních zařízení nebo používáním Poskytovatelem neschválených Koncových a Telekomunikačních zařízení. Ustanovení tohoto článku se nedotýká Poskyvatelova práva na omezení nebo přerušování

poskytování Služby podle článku 11. těchto Všeobecných podmínek.

14.2. Pokud Službu nebude možné využít jen částečně, anebo ji nebude možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

14.3. Poskytovatel není povinen Účastníkovi nahradit škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, nebo jednáním Účastníka v rozporu se Smlouvou.

### 15. PLATNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

15.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, není-li sjednáno jinak. Není-li ujednáno jinak a je-li Smlouva uzavřena na základě objednávky, platí, že je uzavřena na dobu určitou.

15.2. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, platí, že je uzavřena na dobu 36 měsíců, není-li ve Smlouvě sjednána delší doba. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, smluvní strany sjednávají, že se ke dni k němuž došlo k uplynutí této doby mění doba trvání smlouvy na dobu neurčitou.

15.3. Sjednaná doba trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou se počítá ode dne Aktivace uživatelského účtu. Dále se sjednaná doba trvání smluvního vztahu prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování Služby dle čl. 11 těchto Všeobecných podmínek.

15.4. Za stanovených podmínek lze změnit sjednanou dobu platnosti Smlouvy i jinak než písemně v souladu s ustanovením článku 3.6. těchto Všeobecných podmínek.

15.5. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je Účastník oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s tří (3) měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet následující den po doručení výpovědi.

15.6. Účastník je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu se sedmi (7) denní výpovědní dobou, pokud dojde k podstatné změně smluvních podmínek, která představuje pro Účastníka zhoršení jeho postavení. Výpovědní doba v tomto případě vždy uplyne nejpозději ke dni účinnosti příslušné změny smluvních podmínek. V odůvodněných případech může Poskytovatel umožnit Účastníkovi ukončit smluvní vztah založený Smlouvou i tehdy, pokud nedojde k podstatné změně smluvních podmínek. Je-li změna smluvních podmínek vyvolaná změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Účastník, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny není oprávněn vypovědět Smlouvu podle tohoto ustanovení.

15.7. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začíná běžet následující den po doručení výpovědi Účastníkovi. Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, jestliže bylo poskytování Služby omezeno nebo pozastaveno podle článku 11. těchto Podmínek a důvody pro omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ani v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě.

15.8. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:

- A Službu nelze z technických důvodů aktivovat či nadále poskytovat;
- B Účastník nesplňuje technické požadavky nutné ke spolehlivému zajištění poskytované služby;
- C Účastník je v likvidaci, v úpadku nebo v hrozícím úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění, či proti Účastníkovi byl podán (i) insolvenční návrh, nebo (ii) návrh na nařízení výkonu rozhodnutí, resp. obdobný návrh v příslušné jurisdikci;
- D Účastník má vůči Poskytovateli dluh po době splatnosti.

15.9. Pokud není ujednáno jinak, Koncová a Telekomunikační zařízení, která Poskytovatel dal k užívání Účastníkovi v rámci Služby, musí Účastník vrátit bez funkčních vad Poskytovateli do třiceti (30) dnů po ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to do

provozovny Poskytovatele, kde s ním byla Smlouva sjednána (pokud není místo provozovny ve Smlouvě uvedeno, má se za provozovnu sídlo Poskytovatele). Pokud Účastník Koncová a Telekomunikační zařízení nevrátí, nebo jsou poškozená, Poskytovatel má právo na náhradu vzniklé škody.

## 16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ FYZICKÝCH OSOB

16.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní a identifikační údaje, včetně údajů provozních a lokalizačních, pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („Nařízení“).

16.2. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, které Účastník v souvislosti se Smlouvou poskytl nebo v budoucnu poskytne, a to pro účely realizace smluvního vztahu spočívajícího v poskytování Služeb, zejména pak plnění povinností ze Smlouvy (např. vyúčtování služeb, vymáhání dlužných částek za poskytnuté služby apod.). Poskytnutí údajů v rozsahu jméno, příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby je nezbytnou podmínkou pro uzavření Smlouvy dle § 63 odst. 1 písm. b) bod 3. Zákona o elektronických komunikacích.

16.3. Osobní údaje Účastníka jsou pro účely uvedené v článku 16.2. těchto Všeobecných podmínek zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a poté jen po dobu nezbytně nutnou pro vypořádání tohoto vztahu, a to za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Poskytovatele, nestanoví-li zvláštní právní předpisy v některých případech lhůtu delší, anebo pokud v odůvodněném případě nevznikne potřeba uchovávat údaje po dobu delší v souvislosti s takovým konkrétním případem.

16.4. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen ve smyslu § 90 odst. 3 a 4 Zákona o elektronických komunikacích uchovávat provozní údaje služby poskytnuté



Účastníkovi, a to do doby rozhodnutí účastnického sporu podle § 129 odst. 3 téhož zákona nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Dále je Poskytovatel oprávněn zpracovávat provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za služby poskytnuté Účastníkovi do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.

16.5. Poskytovatel je povinen ve smyslu § 97 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích uchovávat po dobu šesti (6) měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při poskytování Služeb.

16.6. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní údaje související s poskytováním Služby ostatním provozovatelům sítí a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítí a služeb elektronických komunikací. Aktuální seznam zpracovatelů a příjemců je zveřejněn na webové adrese Poskytovatele a při uzavírání Smlouvy bude Účastníkovi na požádání poskytnut.

16.7. Účastník dále bere na vědomí, že Poskytovatel je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn za účelem práv a právem chráněných zájmů zpracovávat osobní údaje Účastníka k ověření a hodnocení platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků.

16.8. Účastník bere na vědomí, že podrobnosti elektronického kontaktu (e-mail a telefonní číslo) lze ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů („**ZSIS**“), využít za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních produktů Poskytovatele či služeb obdobných těm, které již Poskytovatel Účastníkovi poskytl. Podrobnosti elektronického kontaktu dle předchozí věty může Poskytovatel využít pro zaslání obchodních sdělení, pokud Účastník toto využití původně neodmítl. Účastník má právo kdykoliv zdarma odmítnout zaslání obchodních sdělení písemným kontaktováním Poskytovatele nebo prostřednictvím odkazu uvedeného v obchodním sdělení.

16.9. Pokud Účastník při podpisu Smlouvy poskytl souhlas se zasláním obchodních sdělení, pak je Poskytovatel oprávněn Účastníka v souladu s § 7 odst. 2 ZSIS informovat formou reklamních sdělení o službách a produktech třetích stran.

16.10. Pokud účastník při podpisu Smlouvy poskytl souhlas se zveřejněním osobních údajů v účastnickém seznamu, pak je Poskytovatel oprávněn sám nebo prostřednictvím třetí osoby zveřejnit osobní údaje Účastníka v účastnickém seznamu v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, email, popř. obchodní firma, sídlo, příp. informace o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Poskytovatel poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným podle Zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě za účelem vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby.

16.11. Účastník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, emailu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby) po řádné identifikaci Účastníka.

16.12. Účastník bere na vědomí, že v souvislosti se zpracováním svých osobních údajů má právo: i) na přístup k osobním údajům; ii) na opravu nepřesných a doplnění neúplných osobních údajů; iii) na výmaz osobních údajů, nejsou-li již osobní údaje potřebné pro účely, pro které byly shromážděny či jinak zpracovány, anebo zjistí-li se, že byly zpracovávány protiprávně; iv) na omezení zpracování osobních údajů; v) na přenositelnost údajů; vi) vznést námitku, po níž zpracování osobních údajů bude ukončeno, neprokáže-li se, že existují závažné oprávněné důvody pro zpracování, jež převažují nad zájmy Účastníka nebo jeho právy a svobodami zejména, důvody související s určením, výkonem nebo obhajobou právních nároků; vii) podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

### **17. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ**

17.1. Smluvní závazkový vztah založený Smlouvou se řídí českým právem s vyloučením pravidel mezinárodního práva soukromého. Smluvní závazkový vztah založený Smlouvou se řídí zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o elektronických komunikacích.

17.2. Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní, k jejichž rozhodování není dána pravomoc Úřadu, budou řešeny před příslušným obecným soudem České republiky.

### **18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

18.1. Poskytovatel zasílá Účastníkovi písemnosti prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem či elektronickou poštou. Za písemná právní jednání Poskytovatele se považují i právní jednání učiněná faxem či elektronickou poštou.

18.2. Adresu pro zasílání písemností si Účastník volí ve Smlouvě. V případě potřeby, například tehdy, pokud se

nepodařilo písemnost na tuto adresu doručit, však Poskytovatel může písemnost zaslat i na jinou adresu uvedenou ve Smlouvě či na jinou známou adresu Účastníka, včetně e-mailové adresy.

18.3. Pokud jakékoli ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za neplatné nebo nevymahatelné, takováto neplatnost nebo nevymahatelnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

18.4. Veškeré právní vztahy v oblasti elektronických komunikací vzniklé mezi Poskytovatelem a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek zůstávají i nadále v platnosti.

18.5. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v účinnost dnem 25. 5. 2018.

18.6. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele ze dne 1. 2. 2015.