

## I. Úvodní ustanovení

1.1 Tento dokument stanovuje všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP"), za kterých společnost ANESYS Group, s.r.o., se sídlem Mošnova 821, Kladno, PSČ 272 01, Česká republika (dále jen „operátor“) poskytuje služby elektronických komunikací ve prospěch třetích subjektů (dále jen „účastník“)

1.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi operátorem a účastníkem.

1.3 Operátor poskytuje služby elektronických komunikací na území České republiky v následujícím rozsahu:

Veřejně dostupné služby

1. Veřejně dostupná telefonní služba

Územní rozsah: Česká republika

2. Ostatní hlasové služby

Územní rozsah: Česká republika

3. Služby přístupu k síti Internet

Územní rozsah: Česká republika

4. Služby přenosu dat

Územní rozsah: Česká republika

Neveřejně dostupné služby

1. Ostatní hlasové služby

Územní rozsah: Česká republika

2. Služby přenosu dat

Územní rozsah: Česká republika na základě povolení a licencí vydaných oprávněnými orgány státní správy a v souladu s právními předpisy platnými v České republice.

## II. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

2.1 Ceník služeb je platný ceník Služeb operátora, který je účastníku dostupný v sídle operátora, na jeho internetových stránkách. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby a to v souladu se smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb a těchto VOP

2.2 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s operátorem smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb

2.3 Uživatelem je subjekt, který využívá služeb elektronických komunikací dle smlouvy a VOP

2.4 Oprávněný zástupce je osoba, která je zmocněna jednat ve prospěch účastníka a uzavírat smlouvy a to v souladu s příslušnými právními předpisy na základě plné moci.

2.5 Územní rozsah poskytování služeb je ohraničení lokality, v níž je operátor oprávněn poskytovat služby. Tato oprávnění se vztahují na území České republiky.

2.6 Účastnická destinace je prostor účastníka vymezen adresou, případně podlažím domu v němž budou operátorem zajištěny služby v rozsahu smlouvy a VOP

2.7 Operátor je společnost ANESYS Group, s.r.o., se sídlem Kladno, Mošnova 821 zastoupená jednatelem, zaměstnanci, případně jinými oprávněnými osobami, která poskytuje a zajišťuje služby na základě smlouvy a VOP

2.8 Služba elektronických komunikací je služba poskytovaná operátorem na základě smlouvy a VOP za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.9 Smlouva je dokument podepsaný operátorem a účastníkem o poskytování telekomunikačních služeb včetně jejich příloh a dodatků.

2.10 Objednávka je návrh na uzavření smlouvy o poskytování konkrétní telekomunikační služby, ve kterém se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby.

2.11 Dodatek je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené smlouvy.

2.12 Způsob úhrady je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínu a způsobu úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé službě. Způsoby úhrady služeb jsou: Kredit, Faktura.

2.13 Specifikace je dokument obsahující technické parametry poskytovaných služeb přiděleného telefonního čísla uživateli nebo účastníkovi.

2.14 Síť elektronických komunikací je síť přenosových systémů, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace

2.15 Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

2.16 Veřejná telefonní síť je síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako je faksimilní a datový přenos

2.17 Rozhraní je koncový bod veřejné pevné komunikační sítě

2.18 Koncový bod sítě je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnující komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem účastníka,

2.19 Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu.

2.20 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo částečně v přepravě neposběrovaných informací po sítích elektronických komunikací třetím subjektům a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.21 Volání je spojení uskutečněné prostřednictvím veřejně dostupné telefonní služby, které umožňuje obousměrnou komunikaci v reálném čase

2.22 Geografické číslo je číslo přidělené operátorem účastníkovi pro danou územní oblast, která je limitována územím ohraničením příslušného kraje

2.23 Negeografické číslo je číslo přidělené operátorem účastníkovi, jehož používání není vázáno na územní oblast kraje a je možno jej používat na území celé České republiky

2.24 Den zřízení služby je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti operátora a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby dle podmínek stanovených objednávkou, které účinní službu provozuschopnou

2.25 Perioda je časový období vymezené prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze smlouvy.

2.26 Přenosová trasa je elektronické komunikační zařízení účastníka nebo operátora, sloužící pro přenos dat a hlasu mezi účastnickou destinací účastníka a destinací operátora, nutné pro poskytování příslušné Služby.

2.27 Dohled je aktivně vyvíjená činnost operátora na telekomunikační síti pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy ve smlouvě uvedené parametry služby

2.28 Jistina na služby je částka, kterou skládá účastník na účet operátora při podpisu smlouvy za účelem zajištění úhrady služeb. Výše složené jistiny je zároveň limitní výší, do které je účastník oprávněn čerpat služby za příslušný kalendářní měsíc.

2.29 Přenositelnost čísla je povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat telefonní číslo, popř. čísla nezávisle na poskytovateli služeb.

2.30 Přenesené telefonní číslo je telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.31 Opouštěným poskytovatelem služby je podnikatel, poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování služby na přenášeném čísle ukončeno.

2.32 Opouštěným operátorem je podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, ze kterého bude číslo přeneseno.

2.33 Přejímající poskytovatel služeb je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude přenesením čísla zahájena služba.

2.34 Přejímající operátorem je podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, do které je číslo přeneseno.

2.35 Referenční databáze přenesených čísel je systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupným způsobem umožňující dálkový přístup.

### III. Uzavření a změna smlouvy

3.1 Přijetím objednávky operátorem je platně uzavřena smlouva. S každou další akceptovanou objednávkou stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v nové objednávce. Smlouva může být uzavřena písemně před akceptací objednávky s tím, že podstatné náležitosti smlouvy budou určeny objednávkou uživatele a na tuto objednávku bude vázána i účinnost smlouvy

3.2 Rozsah poskytované služby je uveden v objednávce, ceníku a specifikaci

3.3 Pro každou službu je vyhotovena samostatná objednávka.

3.4 Jednotlivé objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.

3.5 Smlouvu lze měnit novou objednávkou, písemnými číslovanými dodatky smlouvy nebo objednávkou nebo nabytím účinnosti nových VOP či ceníku služeb.

3.6 Ujednání v dodatku mají vždy přednost před ujednáními v objednávkách. Cenová ujednání v dodatku platí i na všechny objednávky uzavřené před uzavřením dodatku, ale počínaje datem uzavření dodatku.

### IV. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Operátor je oprávněn:

4.1.1 Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Specifikaci a ceník služeb

4.1.2 Omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,

4.1.3 Změnit účastnické číslo stanice z i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služeb, kdy na tuto změnu bude účastník předem upozorněn.

4.1.4 Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla

4.1.5 Pozastavit poskytování služby v případě podstatného porušení smlouvy a VOP účastníkem, zejména v případě prodlení s platbou po dobu 10 dnů za poskytnuté služby na dobu řádného splnění povinností uživatele

4.1.6 Na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb z důvodu údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací, závažných technických nebo provozních důvodů a případně prodlení účastníka s platbou služeb omezit aktivní užívání služeb, s výjimkou tísňových volání

4.1.7 Omezit poskytování kreditních služeb v případě vyčerpání kreditu.

4.1.8 Zpracovávat a uchovávat identifikační údaje všech účastníků a uživatelů služeb. Tyto údaje je operátor oprávněn používat mimo jiné pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služeb nebo pro vydávání telefonního seznamu účastníků služeb.

4.1.9 Měnit identifikační čísla objednávek, smlouvy, přístupových hesel a login ke službě.

4.1.10 Nezřídit službu nebo odložit provedení změn služby, v případě absence řádně uzavřené smlouvy a objednávky, včetně všech příloh, nebo z důvodu absence souhlasu vlastníka nemovitosti v níž má být zřízena účastnická stanice, případně z důvodu neposkytnutí součinnosti uživatele k instalaci zařízení potřebných k řádnému poskytování služby.

4.1.11 Jednostranně započíst částky, které mu účastník dluží z titulu spotřebovaných a vyúčtovaných služeb oproti Jistině na služby nebo případných předchozím přeplatkům.

4.1.12 Pozastavit poskytování služeb v případě, že účastník překročí výši Jistiny na služby, a to do doby doplnění Jistiny.

4.1.13 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové ceny v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka

4.2 Povinnosti operátora:

4.2.1 Zříditi a poskytovat požadovanou službu v souladu se smlouvou každému, kdo o tuto službu požádá,

4.2.2 Předložit účastníkovi platné znění VOP a Ceník služeb,

4.2.3 Oznámit podstatné změny Všeobecných podmínek a ceník služeb

4.2.4 Udržovat své zařízení na provoz elektronických komunikací ve stavu umožňující řádné plnění smluvních podmínek

4.2.5 Odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací.

4.2.6 Informovat účastníka nebo uživatele o omezeních, přerušení služeb, které jsou operátorovi známy

4.2.7 Informovat účastníka o změně účastnického čísla a to ve lhůtě 2 dnů před datem změny .

4.2.8 V případě ukončení smlouvy a řádném uhrazení všech plateb účastníkem, je operátor povinen vrátit účastníku Jistinu na služby do 15-ti od ukončení smlouvy.

4.3 Účastník je oprávněn:

4.3.1 Využívat poskytovaných služeb v souladu se smlouvou a VOP

4.3.2 Uplatňovat reklamace

4.3.3 V případě, že je účastník fyzická osoba, nepodnikatel (spotřebitel) a smlouva mezi ním a operátorem byla uzavřena pomocí prostředků na dálku, má účastník právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění ze strany operátora. Toto právo musí účastník uplatnit u poskytovatele v místě jeho sídla. V takovém případě je účastník povinen operátorovi vrátit přijaté zboží.

4.3.4 V rámci přenositelnosti čísel mezi sítěmi různých poskytovatelů může účastník požádat o ponechání svého účastnického čísla, a to za podmínek stanovených platnými právními předpisy, dalšími podmínkami operátora a za úhradu podle platného Ceníku služeb. Účastník souhlasí s tím a bere na vědomí, že v případě přenesení účastnického čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací k operátorovi může proces přenesení čísla trvat po dobu určenou Opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 dostupným z [http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok\\_2012/oop\\_10-10\\_2012-12\\_.pdf](http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12_.pdf) ve znění pozdějších úprav. Toto opatření stanovuje konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny, a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služeb.

4.3.5 Postup přenesení čísla

4.3.5.1 Účastník iniciuje přenesení telefonního čísla tím, že kontaktuje přejímajícího operátora. Po dohodě s účastníkem přejímající operátor připraví objednávku služby přenesení telefonního čísla.

4.3.5.2 Přejímající operátor zadá objednávku na přenesení čísla opouštěnému operátorovi. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle. Tímto zadáním objednávky začíná proces přenesení čísla upravený opatřením. Přejímající operátor sdělí účastníkovi podmínky přenesení telefonního čísla:

I. nutnost provedení právních úkonů spojených s přenesením telefonního čísla,

II. cenu za přenesení telefonního čísla,

III. informaci o časových podmínkách, včetně datu a času přenesení telefonního čísla,

IV. případných důvodech odmítnutí přenesení telefonního čísla,

V. časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel na tísňová volání.

4.3.5.3 Lhůta pro přenesení telefonního čísla a to včetně aktivace čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny, a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služeb.

4.3.5.4 Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu. Nebude-li tento právní krok úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli, má se za to, že služba podle bodu 4.3.5.3 nezačala běžet.

4.3.5.5 Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu operátorovi služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby na přeneseném čísle, není zaručeno na tomto čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

4.3.5.6 Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení čísla tak, aby byly dodrženy podmínky přenesení telefonního čísla.

4.3.5.7 Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

4.3.5.8 Podnikatelé uvedení v odst. 4.3.5.6 odmítnou žádost o změnu služby nebo objednávku:

a) nejsou splněny podmínky podle 4.3.5.4, pokud se nedohodnou jinak

b) telefonní číslo je obsaženo v jiné objednávce

c) existují technické překážky bránící přenosu čísla

d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle §27a odst. 5 Vyhlášky č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.

4.3.5.9 Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení. Od předání informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení čísla. Účastníkovi musí být číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze, přičemž přerušení v den přenesení čísla nesmí být delší než šest hodin.

4.4. Povinnosti účastníka:

4.4.1 Užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s právními předpisy, smlouvou, VOP , návody a pokyny operátora

4.4.2 Řádně a včas platit ceny za poskytnuté služby v souladu se smlouvou ve výši odpovídající poskytované službě v ceníku služeb

4.4.3 Užívat služby ve stanoveném rozsahu a územním rozsahu v souladu s pokyny operátora, smlouvou, VOP a platnými právními předpisy. Zejména je účastník povinen

zachovávat omezení vyplývající z pravidel užívání geografických čísel.

4.4.4 Zajistit, aby koncová zařízení, která používá účastník pro připojení do sítě elektronických komunikací operátora, splňovala veškeré podmínky stanovené právními předpisy

4.4.5 Řádně užívat zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací operátora

4.4.6 Písemně informovat operátora po celou dobu účinnosti smlouvy o změně

Korespondenčních a identifikačních údajů. Je-li účastník právnickou

osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku, je povinen oznámit operátorovi veškeré změny v údajích jež jsou předmětem zápisu do

obchodního rejstříku. Dále je účastník povinen oznámit operátorovi změnu fakturační adresy. Uvedené změny je účastník povinen oznámit do 5 dnů od okamžiku nastalé změny.

4.4.7 Bezprostředně operátorovi nahlásit poruchy a skutečnosti, které ovlivňují či brání řádnému užívání služeb dle smlouvy,

4.4.8 Zajistit v účastnické destinaci předpoklady a podmínky nutné pro řádné poskytování služby, zejména umožnit operátorovi přístup do prostor, ve kterých mají zařízení umístěna a instalována, zajistit v předmětných prostorech vhodné podmínky pro řádný provoz zařízení, umožnit operátorovi přístup do těchto prostor za účelem oprav a údržby

4.4.9 Vrátit operátorovi veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi operátorem do 5 dnů od ukončení smlouvy ve stavu běžného opotřebení, pokud na tato zařízení nebyla samostatně uzavřena smlouva kupní. V případě předání zařízení v poškozeném stavu, je účastník povinen uhradit operátorovi náklady vynaložené na opravu tohoto zařízení. V případě neopravitelného poškození zařízení je účastník povinen zaplatit operátorovi částku odpovídající obvyklé výši zařízení v místě a čase.

4.4.10 Uhradit operátorovi veškeré náklady spojené se změnou služby, které musí operátor vynaložit a z důvodů na straně účastníka nebo uživatele

4.4.11 Uhradit Jistinu na poskytované služby a tuto řádně doplňovat po dobu účinnosti smlouvy

4.4.12 Nezasahovat do zařízení sloužících k poskytování služeb dle smlouvy a VOP

4.4.13 Účastník byl seznámen a souhlasí s tím, že operátor je oprávněn vést elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací operátora i mimo ni.

4.4.14 Pokud účastník coby spotřebitel od smlouvy je povinen nahradit operátorovi skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zařízení

4.4.15 Nenarušovat bezpečnost systému a sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

4.4.16 Nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu.

4.4.17 Neužívat službu způsobem odporujícím právu na ochranu osobnosti, neporušovat vlastnická a autorská práva.

4.4.18 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu operátora a nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům.

4.4.19 Nezasahovat bez osobní účasti nebo písemného souhlasu operátora do nastavení, zapojení, umístění a prostorového uspořádání zařízení operátora v účastnické destinaci proti stavu při zřízení příslušné Služby.

## V. Ceník služeb a platební podmínky

5.1 Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby včetně dalších služeb jako je přenesení čísla a podobných, jsou uvedeny v ceníku služeb. Aktuální ceník služeb je uveden na internetových stránkách operátora <http://www.vkontaktu.cz>. Operátor je oprávněn požadovat zaplacení Jistiny na poskytované služby. Účastník byl seznámen s tím, že výše cen za volání do zahraničních telefonních sítí jsou závislé na aktuální cenové nabídce a výše jednotlivých sazeb v rozhodném období je vždy uvedena v ceníku služeb.

5.2 Veškeré ceny uvedené v ceníku služeb jsou uvedeny bez DPH.

5.3 Za poskytování veřejně dostupné telefonní služby může být sjednána minimální částka za měsíční provoz služby ve výši stanovené smlouvou nebo Ceníkem služeb (minimální plnění). V případě, že bude cena za provoz nižší než sjednaný měsíční provoz služby, je operátor oprávněn účastníkovi účtovat sjednanou minimální částku za provoz služby bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka za příslušné zúčtovací období.

5.4 Pro vyúčtování periodické služby je prvním dnem první periody den zřízení služby.

5.5 Délka periody činí jeden kalendářní měsíc. První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém perioda nastala. Perioda je pravidelná.

5.6 Operátor vystaví účastníkovi po skončení periody základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu – fakturou k úhradě částky za služby poskytnuté v příslušné periodě. Daňový doklad může být vystaven v písemné nebo elektronické podobě a je zaslán na kontaktní adresu nebo emailovou schránku účastníka. Způsob doručení daňového dokladu je sjednán objednávkou.

5.7 Ceny za služby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni příslušné periody. Toto ustanovení se nevztahuje na vyúčtování služeb, která mají charakter předplacené služby na základě kreditu.

5.8 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované služby i v případě, že k užívání služby došlo jiným uživatelem. Za takto užívané služby je účastník povinen hradit úhrady do té doby, než operátor omezí aktivní užívání služeb na základě písemné žádosti účastníka. Operátor je povinen omezit služby do 48 hodin od obdržení žádosti účastníka.

5.9 Operátor je oprávněn požadovat zaplacení Jistiny na poskytované služby a udržování této Jistiny ve stanovené minimální výši, která je uvedena u každého jednotlivého druhu služby v ceníku služeb. Operátor je oprávněn použít Jistinu k uspokojení svých pohledávek za účastníkem, pokud tyto nebudou ze strany účastníka včas uhrazeny. Zaplacená Jistina nebo její část bude účastníku vrácena do 15 dnů od ukončení smlouvy.

5.10 Splatnost úhrady jednotlivých faktur je 14 dní ode dne jejich doručení účastníku.

5.11 Dnem uskutečnění dílčího plnění je den vystavení daňového dokladu operátorem.

5.12 Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek nad rámec minimální částky za měsíční provoz služby, bude



operátorem cena služby vyúčtována do 14 dnů po skončení zúčtovacího období.

5.13 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má operátor právo požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení a smluvní pokutu ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení

5.14 Pro vyúčtování periodické kreditní služby je prvním dnem první periody den zaplacení kreditu

5.15 Perioda kreditní služby končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího kreditu.

5.16 Nevyčerpaný kredit z předchozí periody se přičítá k následující periodě.

5.17 Kredit musí být vyčerpán do 6-ti měsíců od začátku periody. Nevyčerpaný kredit po této době propadá ve prospěch operátora jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu.

5.18 Výzva k úhradě kreditu nemusí být operátorem zasílána.

5.19 Operátor je oprávněn požadovat složení zálohy na poskytování služeb a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši, která je uvedena u každého jednotlivého druhu kreditní služby v ceníku služeb. Operátor je oprávněn použít zálohu k uspokojení svých pohledávek za účastníkem, pokud tyto nebudou ze strany účastníka včas uhrazeny. Zaplacená záloha nebo její část bude účastníku vrácena do 15 dnů od ukončení smlouvy.

5.20 V případě, že by uživateli vznikly za operátorem jakékoli pohledávky z titulu náhrady škody, přeplatků, či jiných právních důvodů, nesmí být tyto pohledávky předmětem postoupení na třetí osobu a nelze je na třetí osobu smluvně převést bez předchozího konkrétního písemného souhlasu operátora. Jakýkoliv převod pohledávek v rozporu s tímto ujednáním je neplatný.

#### **VI. Hlášení poruch a závad**

6.1 Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu poskytovaných služeb, ohlásí tuto skutečnost operátorovi.

6.2 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu nebo poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

6.3 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě z provozu.

6.4 Dojde-li k poruše nebo závadě z důvodů na straně účastníka zásahem do příslušných zařízení nebo se oznámení účastníka o poruše či závadě ukáže jako nepravdivé, je operátor oprávněn požadovat na účastníku náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním poruchy nebo vady vznikly.

#### **VII. Reklamacce**

7.1 Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtovanou cenu nebo vadně poskytnutou službu.

7.2 Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být operátorovi doručena bezprostředně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od nesprávného vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby, do sídla operátora, jinak právo na reklamaci zanikne.

7.3 Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti.

7.4 Podání reklamacce na vyúčtovanou cenu nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnuté služby nejpozději do dne splatnosti příslušné periody.

7.5 Operátor je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 1 měsíce od jejího doručení a o vyřízení reklamacce informovat uživatele.

7.6 Operátor neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

7.7 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce operátorem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad.

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

8.1 Operátor odpovídá za skutečnou škodu na majetku uživatele, která vznikla v příčinné souvislosti s porušením právních povinností operátora pouze v případě, k takové škodě došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí operátora.

8.2 Operátor neodpovídá za škodu, která vznikne v zaviněním uživatele, v důsledku okolností vylučujících odpovědnost, pokud nemohl škodě zabránit ani při vynaložení veškeré péče a dále za škodu, která vznikne v důsledku překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací.

8.3 Operátor neodpovídá za ušlý zisk uživatele

8.4 Škodu uvedenou v čl. 8.1 nahradí operátor ve výši skutečné škody, nejvýše však do částky 25.000,-Kč. V případě existence vzájemných pohledávek budou tyto přednostně navzájem započteny.

8.5 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy nebo objednávky je odpovědnost operátora omezena na povinnost urychleně odstranit poruchu.

8.6 Účastník odpovídá a zavazuje se uhradit operátorovi škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení ve vlastnictví operátora umístěného v účastnické destinaci.

8.7 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne operátorovi, pokud přes předchozí upozornění operátorem pokračuje v činnosti, která je v rozporu se smlouvou, VOP nebo která byla operátorem označena za odporující smlouvě.

#### **IX. Ochrana osobních dat**

9.1 Operátor je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastnících v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

9.2 Souhlasem podle ust. § 5 zák. č. 101/2000 Sb. se pro účely těchto VOP rozumí souhlas učiněný buď elektronickou formou, zejména vyplnění objednávky na internetových stránkách operátora nebo formou podpisu na smlouvě. Těmito úkony zároveň uživatel uděluje operátorovi souhlas s uvedením jména a adresy nebo firmy a sídla v referenčním listu operátora.

9.3 Operátor je oprávněn poskytovat jiným operátorům zajišťujícím veřejné komunikační síť údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služeb a to za účelem

propojení a přístupu k veřejné komunikační síti, za účelem vzájemného vyúčtování služeb.

9.4 Osobní údaje a informace budou zpracovávány operátorem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování služeb, tj. zejména pro vedení evidence účastníka a zaslání informací v souladu s poskytovanou službou. Účastník uděluje operátorovi po dobu účinnosti smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje. Správcem osobních údajů uvedených ve smlouvě nebo objednávkě je operátor. Účastníkovi je známo, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné.

9.5 Při ukončení smlouvy je operátor povinen provést likvidaci osobních údajů. Operátor je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb.

#### **X. Spotřebitelské smlouvy**

10.1 Pokud si účastník objedná služby nebo zařízení prostřednictvím prostředků komunikace na dálku uvedených v ust. 53 odst. 1 zák. č. 40/1964 obdrží neprodleně potvrzení objednávky. V takovém případě může být služba zřízena a zařízení dodáno prostřednictvím České pošty nebo doručovatele.

10.2 Účastník je povinen dodané zařízení prohlédnout bez zbytečného odkladu a operátora neprodleně informovat o zjištěných vadách, a to písemnou nebo elektronickou formou. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a doklad o zaplacení dodaného zařízení nebo služby. Operátor neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

10.3 V souladu s ust. § 53 odst. 7 zák. č. 40/1964 Sb. má uživatel právo bez důvodu odstoupit od smlouvy na dodávku zařízení nebo poskytnutí služby uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku do 14 dnů ode dne převzetí zařízení nebo služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem uživatele již započato. Odstoupení je nutné oznámit písemnou formou.

10.4 Pokud by došlo k uzavření smlouvy dle ust. § 57 odst. 1 zák. č. 40/1964 má uživatel právo odstoupit bez důvodu od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření. Aplikace tohoto ustanovení je vyloučena v případě, kdy si účastník výslovně sjedná s operátorem schůzku za účelem uzavření

smlouvy o poskytnutí služby.

#### **XI. Vznik, změna a ukončení smlouvy**

11.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou není-li ve smlouvě stanoveno jinak a s datem platnosti a účinnosti podpisem posledním z účastníků, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Minimální doba užívání služby je uvedena v ceníku služeb. Dohodou obou smluvních stran je možné uzavřít smlouvu na dobu určitou. Pokud poskytovatel nebo účastník po uplynutí určené lhůty nesdělí druhé straně 10-ti dnů od jejího uplynutí, že nemají zájem na pokračování realizace smlouvy, automaticky se smlouva prodlužuje bez zaslání nové smlouvy na dobu 6 měsíců.

11.2 Účastník je oprávněn požádat operátora o změnu smlouvy s uvedením rozsahu změny, případně označení staré a nové služby. Pokud dojde ze strany operátora k akceptaci návrhu na změnu, je operátor povinen realizovat ve lhůtě 60-ti dnů od akceptace návrhu.

11.3 Smlouva může zaniknout:

(a) písemnou dohodou smluvních stran,

(b) odstoupením účastníka, který je spotřebitelem za podmínek uvedených v čl. X těchto VOP.

(c) odstoupením od smlouvy, kterékoli ze smluvních stran pro hrubé porušení smlouvy ke dni doručení odstoupení druhé straně. Za hrubé porušení smlouvy se považuje porušení povinností uživatele stanovených v čl. 4.4.1 až 4.4.5., 4.4.8., 4.4.11., 4.4.12. a 4.4.15 až 4.4.17 těchto VOP a porušením povinností operátora stanovených v čl. 4.2.1. a 4.2.2. těchto VOP. V ostatních případech se má za to, že jde o nepodstatné porušení smlouvy.

11.4 Pokud je Smlouva ukončena před uplynutím sjednané doby určité z jiných důvodů než z důvodu prodlení s úhradou peněžitých dluhů, je Účastník povinen Operátorovi zaplatit úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které Vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku), nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

11.5 Pokud Operátor změní podstatné náležitosti Smlouvy, anebo změní podmínky Smlouvy v neprospěch Účastníka, a Účastník s touto změnou nesouhlasí, má možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit.

#### **XII. Řešení sporů**

12.1 V případě vzniku sporu se smluvní strana zavazují ke vzájemné komunikaci se snahou mimosoudního vyřešení sporu.

12.2 V případě, že smluvní strany nedosáhnou dohody ve sporu, je kterékoli ze smluvních stran oprávněna předložit spor k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.

12.3 Každá se smluvních stran je oprávněna po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení k podání žaloby k příslušnému soudu v souladu s postupem upravených v zákoně č. 127/2005 Sb.

12.4 Rozhodným právem je právní řád České republiky.

#### **XIII. Závěrečná ustanovení**

13.1 Pokud se některá ustanovení smlouvy nebo VOP ukáží jako neplatná, nemá tato skutečnost vliv na platnost smlouvy a VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení odpovídající dikci příslušného právního předpisu.

13.2 V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

13.3 Ujednání smluvních stran sjednaná v objednávkách, smlouvě, ceníku služeb, specifikacích a dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

13.4 Účastník podpisem na smlouvě nebo odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil se zněním smlouvy, ceníku služeb a VOP a s těmito souhlasí.

13.5 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.2.2014. Aktuální znění VOP a ceníku služeb jsou k nahlédnutí na internetových stránkách <http://www.vkontakte.cz>