



Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Kmenový list smlouvy

Evidenční číslo smlouvy účastníka: 13/089-0
Evidenční číslo smlouvy zadavatele: 2013/1873/00015

Smlouva je uzavřena mezi smluvními stranami:

Poskytovatel

GTS Czech s.r.o.

společnost s ručením omezeným zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 145533
se sídlem Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, IČ: 28492170, DIČ: CZ28492170

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., Na Příkopě 854/14, 115 20 Praha 1, č. účtu 17489033 / 0300 (účet vedený v CZK)

Jednatel: Ing. Petr Možíš, jednatel

Osoba oprávněná k podpisu této smlouvy na základě plné moci nebo z titulu své funkce: Ing. Viktor Pleštil, manažer pro státní správu, na základě plné moci

Účastník

Česká republika – Úřad vlády České republiky

se sídlem nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana

IČ: 00006599

Bankovní spojení:

Zastoupená/Jednatel: Ing. Lenka Dynterová, ředitelka odboru informatiky

Osoba oprávněná jednat za **účastníka** tímto zmocňuje k podpisování všech dodatků této **smlouvy** včetně předávacích protokolů či příloh **smlouvy** souvisejících se zřízením nové **služby**, změnou či zrušením jednotlivých **služeb**, změnou cen či stanovením **kontaktních osob** pro jednotlivé **služby** zaměstnance firmy pana / paní:

Jméno: Ing. Lenka Dynterová

funkce: Ředitelka odboru informatiky

Telefon: 224002290

Zasílací adresa (pro veškerou komunikaci kromě vyúčtování):

- ☒ Zasílací adresa je stejná jako adresa sídla **účastníka**
☐ Zasílací adresa je stejná jako adresa připojení
☐ Jiná zasílací adresa - uveďte:

Ulice:

Číslo domu:

PSČ:

Město:

Kontaktní osoba pro komunikaci: Ing. Robert Kuncíř

Funkce: Vedoucí oddělení komunikačních technologií

Telefon: 224002356

Fax:

Mobil: 603144354

Email: kuncir.robert@vlada.cz

Fakturační adresa (pro zasílání vyúčtování):

- ☒ Fakturační adresa je stejná jako adresa sídla **účastníka**
☐ Fakturační adresa je stejná jako adresa připojení
☐ Jiná fakturační adresa - uveďte:

Firma/Jméno:

Ulice:

Číslo domu:

PSČ:

Město:

Zahrnutí účtu do již existujícího účtu:

Zákaznické číslo z pravidelného měsíčního vyúčtování:

Jazyk pro komunikaci a fakturu: Čeština

Platební informace

Kontaktní osoba: Ing. Robert Kuncíř

Funkce: Vedoucí oddělení komunikačních technologií

Telefon: 224002356

Fax:

Mobil: 603144354

Email: kuncir.robert@vlada.cz

- ☒ Bankovní převod z běžného účtu č.ú.: 4320001/0710

- ☐ Bankovní převod ze spořicího účtu č.ú.:

Specifický symbol:

- ☐ Složenkou

- ☐ Přímým inkasem* z účtu č.ú.:

* Přiložte Potvrzení o povolení inkasa (včetně stanoveného limitu) z banky **účastníka**.

Preambule

- Tato **smlouva** je uzavřena na základě rozhodnutí **účastníka** o výběru nejvhodnější nabídky, kterou předložil **poskytovatel** v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku na službu s názvem „Telekomunikační hlasové služby prostřednictvím veřejné pevné telefonní sítě“.
- Poskytovatel** prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle **smlouvy**, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil.
- Poskytovatel** prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou **služeb**, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jejich poskytování a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné k jejich poskytování v souladu s touto **smlouvou**.

Předmět smlouvy

- Poskytovatel** se touto **smlouvou** zavazuje poskytovat **účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací** specifikované v přílohách k této **smlouvě** - **Specifikace služeb** za podmínek stanovených touto **smlouvou**. **Účastník** se zavazuje tyto **služby** užívat v souladu s touto **smlouvou** a za tyto **služby** platit ve prospěch

poskytovatele ceny v souladu s **Ceníkem služeb** (se zvoleným cenovým programem), Nabídkovou cenou resp. **Specifikací služby**, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

- Smluvní strany se zavazují, nestanoví-li tato **smlouva** jinak, dodržovat veškerá ustanovení **Specifikace služeb, Všeobecných podmínek**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačního řádu**, Popisu služby, **Ceníku služeb** (zvoleného cenového programu) a Nabídkové ceny. Ustanovení těchto dokumentů jsou pro obě smluvní strany při plnění této **smlouvy** závazná.
- Poskytovatel** garantuje, že bude **služby** dle příloh **Specifikace předmětu plnění** poskytovat řádně a včas.

Doba plnění

- Účastník** předpokládá zahájení plnění této **smlouvy** počínaje dnem **1. 8. 2013**.
- Tato **smlouva** je uzavřena na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením první **služby** dle této **smlouvy**.

Výpovědní lhůta

- Smluvní strany se dohodly, že **účastník** je oprávněn kdykoliv **smlouvu** vypovědět i bez udání důvodu, a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi **poskytovateli**.

Odstoupení od této smlouvy

- Účastník** je oprávněn od této **smlouvy** písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení **poskytovatelem** (odstoupení od této **smlouvy** ze strany **účastníka** není spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži **účastníka**), přičemž za podstatné porušení této **smlouvy** se bude považovat zejména, nikoliv však výlučně, prodloužení s poskytováním **služeb** nebo neodstranění vad v plnění předmětu této **smlouvy** delším než 14 dnů. Tímto není dotčeno právo smluvních stran ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení právních předpisů z důvodu porušení povinnosti některou ze smluvních stran.

Cena

- Poskytovatel** bude **účastníkovi** za poskytované **služby** účtovat **ceny** uvedené v **Ceníku služeb** (ve zvoleném cenovém programu), Nabídkové ceně, respektive **Specifikaci služby**, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- Sjednané ceny za zřízení a poskytování **služeb** dle této **smlouvy** jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými a jejich součástí jsou veškerá plnění, která se na základě **smlouvy poskytovatel** zavázal poskytnout **účastníkovi**, včetně všech nákladů souvisejících s plněním předmětu **smlouvy** po celou dobu plnění této **smlouvy**.
- Součástí stanovených cen jsou i služby a dodávky, které ve **smlouvě** sice výslovně uvedeny nejsou, ale **poskytovatel** ví, že jsou nezbytné pro plnění předmětu **smlouvy**.
- Tabulky s nabídkovou cenou **poskytovatele**:

Cena za jednorázové zřízení služby

Položka	Cena		
	bez DPH	DPH 21%	vč. DPH
Jednorázová cena za zřízení služby	Cena je zahrnuta v ceně za provoz		

Cena za jednorázové zřízení služby

Položka	Cena		
	bez DPH	DPH 21%	vč. DPH
Měsíční cena za poskytování služby	Cena je zahrnuta v ceně za provoz		

Cena za provoz

Hovory v rámci ČR	Tarifika ce (s)	Minutové ceny					
		bez DPH		DPH 21%		vč. DPH	
		ve špičce	mimo špičku	ve špičce	mimo špičku	ve špičce	mimo špičku
Místní	1+1	0,25 Kč	0,25 Kč	0,053 Kč	0,053 Kč	0,303 Kč	0,303 Kč
Meziměstské	1+1	0,25 Kč	0,25 Kč	0,053 Kč	0,053 Kč	0,303 Kč	0,303 Kč
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do zemí EU bez rozlišení silného a slabého provozu	1+1	1,80 Kč	1,80 Kč	0,378 Kč	0,378 Kč	2,178 Kč	2,178 Kč
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do ostatních zemí Evropy bez rozlišení silného a slabého provozu	1+1	2,50 Kč	2,50 Kč	0,525 Kč	0,525 Kč	3,025 Kč	3,025 Kč
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do USA bez rozlišení silného a slabého provozu	1+1	0,49 Kč	0,49 Kč	0,103 Kč	0,103 Kč	0,593 Kč	0,593 Kč
Mobilní v ČR	1+1	0,39 Kč	0,39 Kč	0,082 Kč	0,082 Kč	0,472 Kč	0,472 Kč
Hovorné neveřejné negeografické sítě (ČD, MO, MV a další) - 972, 973, 974, 95	1+1	0,49 Kč	0,49 Kč	0,103 Kč	0,103 Kč	0,593 Kč	0,593 Kč
Ostatní hovory dle standardního ceníku							

- Minimální cena za provoz služby GTS telefonní připojení dle příslušného ustanovení platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby a dohodnutého ceníku a cenového programu se účastníkovi nebude účtovat.
- Smluvní strany se dohodly, že stanovené ceny je možné měnit pouze v případě sazby DPH.
- Smluvní strany se dohodly, že **účastník** nebude **poskytovateli** poskytovat zálohy.
- Splatnost** vyúčtování (faktury) je **dvacetjedna (21) dnů** ode dne doručení **účastníkovi**.
- Smluvní strany se dohodly, že platby budou probíhat v Kč.



Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

10. Smluvní strany se dohodly, že veškeré cenové údaje budou uváděny v Kč.

Platební podmínky

1. **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3 v platném znění, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **účastníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu..
2. Úhrada za poskytnuté **služby** bude provedena vyúčtováním (fakturou) zpracovanou ve formě daňového dokladu s požadovanými náležitostmi (včetně razítka a podpisu) dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
3. Přílohou vyúčtování (faktur) bude předávací protokol.
4. Vyúčtování (faktura) bude obsahovat číslo **smlouvy** stanovené **účastníkem** při uzavírání **smlouvy**.
5. V případě, že vyúčtování nebude obsahovat stanovené náležitosti, je **účastník** oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět **poskytovateli** k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; nová lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného účetního dokladu **účastníkovi**.
6. **Poskytovatel** se zavazuje, že předá plnění podle termínu stanoveného ve **smlouvě**, o předání bude sepsán předávací protokol, **účastník** převezme plnění nebo výstupy z něj a podepíše předávací protokol pouze v případě, že **poskytovatelem** předané plnění bude splňovat podmínky a vlastnosti stanovené **smlouvou**, bude funkční, bez nedodělků a vad.

Další podmínky

1. **Poskytovatel** se zavazuje postupovat při plnění předmětu **smlouvy** s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy **účastníka** a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění **smlouvy** nebo s pokyny jím pověřených osob.
2. **Poskytovatel** souhlasí s tím, že **účastník** uveřejní (je oprávněn uveřejnit) znění této **smlouvy** na profilu **účastníka** do 15 dnů od jejího uzavření dle § 147a odst. 2 ZVZ.
3. **Poskytovatel** se zavazuje poskytnout **účastníkovi** veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu **smlouvy**.
4. **Poskytovatel** se zavazuje zaplatit smluvní pokutu za porušení smluvní povinnosti, a to zejména povinnosti poskytovat plnění řádně a včas a odstraňovat vady plnění, ve výši nejméně 2.000,- Kč za každý den prodlení. Uložení smluvní pokuty nemá vliv na právo **účastníka** na náhradu škody, přičemž tímto však není dotčeno ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
5. **Poskytovatel** prohlašuje, že **účastník** je oprávněn znění podepsané **smlouvy** zveřejnit na internetových stránkách Úřadu vlády ČR.
6. **Poskytovatel** se zavazuje poskytovat **služby** řádně a včas a odstraňovat vady tohoto plnění, přičemž **poskytovatel** bude povinen zahájit práce na odstranění vad do druhého pracovního dne od nahlášení závady a odstranit vady do pěti (5) pracovních dnů ode dne jejich nahlášení, nestanoví-li **účastník** lhůtu delší; v případě, že **poskytovatel** nezahájí odstraňování vad nebo odstraní vady ve lhůtách dle předchozí věty, je **účastník** oprávněn odstranit vady na vlastní náklady, které je **poskytovatel** povinen následně **účastníkovi** uhradit do čtrnácti (14) dnů ode dne obdržení faktury.
7. Smluvní strany se dohodly, že jakékoliv změny či doplnění **smlouvy** je možné učinit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků ke **smlouvě** podepsaných oběma smluvními stranami.

Duševní vlastnictví

1. **Poskytovatel** se zavazuje, že při poskytování **služeb** neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména autorských práv a práv průmyslového vlastnictví; **poskytovatel** se zavazuje, že **účastníkovi** uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které **účastníkovi** vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči **účastníkovi** v souvislosti porušením povinnosti **poskytovatele** dle předchozí věty.

Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací (Mlčenlivost)

1. **Poskytovatel** se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním **smlouvy** dozvěděl nebo které **účastník** označil za důvěrné. Důvěrné informace mohou být **poskytovatelem** použity výhradně k plnění **smlouvy**. **Poskytovatel** nesdělí ani nepřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije je k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze **smlouvy**, nebo o kterých tak stanoví zákon.

Sankční podmínky

1. **Poskytovatel** garantuje, že **smlouva** neobsahuje jiné sankce vůči **účastníkovi** než takové, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů.
2. V případě prodlení **účastníka** s úhradou příslušných cen dle této **smlouvy** je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** úrok z prodlení stanovený příslušnými právními předpisy, tzn. v zákonné výši.
3. Smluvní strany se dohodly, že ujednání uvedená v bodu 16.2.3 **Všeobecných podmínek** pro smluvní vztah sjednaný touto smlouvou neplatí.

Závěrečná ujednání



Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Každá jednotlivá **služba** je popsána ve **Specifikaci služby** jako samostatné příloze a tvoří nedílnou součást této **smlouvy**.
2. Odchylná ustanovení tohoto **Kmenového listu smlouvy** a **Specifikace služby** mají přednost před **Všeobecnými podmínkami**, Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačním řádem**, Popisem služeb, **Ceníkem služeb** nebo zvoleným cenovým programem.
3. **Účastník** souhlasí se zpracováváním svých osobních, provozních a/nebo kontaktních údajů **poskytovatelem**, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v čl. 14 **Všeobecných podmínek**. Takový souhlas dává **účastník** rovněž za jím určené kontaktní osoby/oprávněné osoby, které se budou podílet na straně **účastníka** na plnění této **smlouvy**. **Účastník** je povinen tyto kontaktní/oprávněné osoby seznámit s rozsahem a podmínkami zpracovávání jejich osobních/kontaktních údajů **poskytovatelem**, přičemž **účastník** potvrzuje, že osobní/kontaktní údaje těchto kontaktních/oprávněných osob poskytuje **poskytovateli** plně v souladu s příslušnými právními předpisy.
4. Tato **smlouva** se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem (zejména ustanovením § 269 odst. 2) a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a, v jejich platném znění.
5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že rozhodčí doložka uvedená v příslušném ustanovení **Všeobecných podmínek** je pro tento smluvní vztah neúčinná (tzn. v případě sporu je dána výhradní příslušnou českých soudů a příslušného správního orgánu dle českého právního řádu).
6. Tato **smlouva** je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech s platností originálu, přičemž **účastník** obdrží po dvou (2) z nich.

Přílohy

Nedílnou součástí této **smlouvy** ve znění jejích dodatků jsou její přílohy, kterými jsou:

Specifikace předmětu plnění

Nabídková cena

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Cenový program

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti

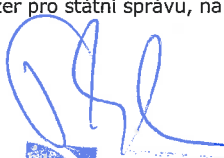
Žádost o WebCare

Plná moc

Konkrétní **Specifikace služby** se stává nedílnou součástí této **smlouvy** dnem, kdy dojde k jejímu podpisu oběma smluvními stranami. Konkrétní **Popis služby** a **Ceník služby** (zvolený cenový program) - pro konkrétní typ **služby** - se stávají nedílnou součástí této **smlouvy** dnem, kdy dojde k podpisu příslušné **Specifikace služby** oběma smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování konkrétního typu **služby**, s tím, že podpisem příslušné **Specifikace služby** **účastník** potvrzuje, že se s příslušným **Popisem služby** a **Ceníkem služby** (zvolený cenový program) seznámil, zavázal se jimi řídit a dodržovat je.

Účastník podpisem této **smlouvy** potvrzuje, že se s obsahem dokumentů, které tvoří přílohu této **smlouvy** a jsou její nedílnou součástí, a s dalšími závaznými smluvními dokumenty, před podpisem seznámil, že s jejich zněním souhlasí a zavazuje se je dodržovat. Platné znění **Všeobecných podmínek**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačního řádu**, **Ceníků služeb** a Popisu služeb jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách **www.gts.cz**. Obě smluvní strany prohlašují, že tato **smlouva** včetně jejích příloh odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

Podpis

Podepsáno v Praze	Dne 16.7.2013	Podepsáno v	Dne 22.7.13
Oprávněný zástupce poskytovatele		Oprávněný zástupce účastníka	
Jméno: Ing. Viktor Pleštil, manažer pro státní správu, na základě plné moci		Jméno: Ing. Lenka Dynterová, ředitelka odboru informatiky	
Podpis:		Podpis:	

GTS Czech s.r.o.
Přemyslovská 2245/3, 130 00 Praha 3, Česká republika
Tel.: +420 225 251 111, Fax: +420 225 251 122
IČ: 20492170, DIČ: CZ28492170

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY
odbor informatiky
118 01 PRAHA 1, nábr. E. Beneše 4
2

1 Specifikace předmětu plnění

Poskytovatel zajistí připojení lokality koncového uživatele do prostředí veřejné telekomunikační sítě (JTS) prostřednictvím linek ISDN 30. Seznam jednotlivých lokalit je uveden v kapitole 1.2 s názvem *Specifikace dílčích služeb ISDN30*.

Předmětem plnění smlouvy jsou základní služby linky ISDN30.

Poskytovatel zajistí připojení pobočkové telefonní ústředny až 30 hlasovými kanály zakončené rozhraním G.703 se signalizací DSS1.

Služba zahrnuje veškeré části a náklady, které jsou nutné k uskutečňování hlasových, datových i faxových spojení. Služba umožňuje nastavení parametrů uvedených v kapitole 1.1 s názvem *Technická specifikace služeb*. Jednotlivé individuální nastavení parametrů služby linky ISDN30 v lokalitách účastníka je uvedeno v kapitole 1.2 s názvem *Specifikace dílčích služeb ISDN30*.

1.1. Technická specifikace služeb

Název služby: Třicetikanálová digitální linka ISDN30			
Popis vlastností služby	Variantně na vyžádání analýzu příchozího provozu s on-line náhledem přes WEB portál operátora, bezpečnostní monitoring odchozího provozu s ochranou před nežádoucím, neoprávněným nebo ne hospodárným použitím služby.		
Použitelné technologie	Pro realizaci služeb je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií: - metalická vedení - optická vedení - radiové spoje pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 %		
Funkčnost je podmíněna službami:	NE		
Dohližitelnost služby:	Monitoring služby.		
Maximální doba zřízení služby	30 kalendářních dní		
Základní parametry			
Název parametru	Kód	Hodnota	Popis parametru.
Počet hlasových kanálů	H1	30 kanálů	Připojení ISDN s 30 hlasovými kanály
	H2	do 29 kanálů	Připojení ISDN s méně než 30 hlasovými kanály (koncový uživatel uvede požadovaný počet kanálů)
Číslovací plán	NUM1	MA/LH	Bez požadavku na číslovací plán (linka sdílí číslovací plán s jinou službou PCM)
	NUM2	SerieR	Linka je zařazena v sérii (na bázi Multi-line huntig) jako řídící/nosná linka
	NUM3	SerieP	Linka je zařazena v sérii (na bázi Multi-line huntig) jako podružná linka
	NUM4	O10	Provolbový blok N× 10 čísel (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 10 čísel)
	NUM5	O100	Provolbový blok N× 100 čísel (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 100 čísel)
	NUM6	O1000	Provolbový blok N× 1000 čísel (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 1000 čísel)
	NUM7	O10000	Provolbový blok N× 10000 čísel (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 10000 čísel)
	NUM8	P10	Provolbový blok N× 10 účastnických čísel převedených od jiného operátora (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 10 čísel)
	NUM9	P100	Provolbový blok N× 100 účastnických čísel převedených od jiného operátora (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 100 čísel)

	NUM10	P1000	Provolbový blok N x 1000 účastnických čísel převedených od jiného operátora (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 1000 čísel)
	NUM11	P10000	Provolbový blok N x 10000 účastnických čísel převedených od jiného operátora (koncový uživatel definuje požadovaný počet bloků 10000 čísel)
Garantovaná dostupnost	SLA0	Bez SLA	Služba nemá garantovanou dostupnost
	SLA1	99,0%	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%
	SLA2	99,9%	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%. Služba s tímto SLA musí být realizována se zálohou 1:1. Koncový uživatel zajistí dostatečný počet portů na PBX.
Hlasová VPN	VPN1	Ne	Žádné telefonní číslo služby není začleněno do hlasové VPN.
	VPN2	Ano	Zařazení služby do hlasové VPN. Koncový uživatel specifikuje počet telefonních čísel, která budou u dané služby začleněna do hlasové VPN, realizované poskytovatelem.
Doplňkové parametry			
Koncové telekomunikační zařízení	AP1	NT	Dodávka s koncovým telekomunikačním zařízením (NT)
	AP2	NT Plus	Dodávka s koncovým telekomunikačním zařízením (NT) s terminálovým adaptérem
	AP3	Ne	Dodávka bez koncového telekomunikačního zařízení (NT)
Digitální telefon základní	TPDZ1	Ano	Dodávka se základním digitálním koncovým telefonním přístrojem (cena za 1 ks) - bez displeje
	TPDZ2	Ne	Bez dodávky se základním digitálním koncovým telefonním přístrojem
Digitální telefon manažerský	TPDM1	Ano	Dodávka s manažerským digitálním koncovým telefonním přístrojem (cena za 1 ks): - s displejem, - možnost zobrazení čísla volajícího (CLIP).
	TPDM2	Ne	Bez dodávky s manažerským digitálním koncovým telefonním přístrojem
Přenos tarifních impulzů a časové informace	AOT1	Ano	Přenos Advice of Charge k účastníkovi a Přenos časové informace o délce volání
	AOT2	Ne	Bez přenosu Advice of Charge k účastníkovi a bez přenosu časové informace o délce volání.
Přesměrování volání	PV1	Ano	Přesměrování volání - okamžité přesměrování volání k libovolné telefonní přípojce
	PV2	Ne	Bez přesměrování volání.
Čekající volání	CV1	Ano	Čekající volání (upozornění na příchozí volání).
	CV2	Ne	Bez služby čekající volání.
Identifikace zlomyslných volání	IZV1	Ano	Identifikace zlomyslných volání.
	IZV2	Ne	Bez služby Identifikace zlomyslných volání.
Omezení odchozích hovorů	OOH1	Int	Zamezení odchozích mezinárodních volání .
	OOH2	IntMob	Zamezení odchozích volání do mobilních sítí.
	OOH3	IntZt	Zamezení odchozích mezinárodních volání a přístupu ke službám se zvláštním tarifováním.
	OOH4	IntDistZT Mob	Zamezení odchozích mezinárodních a dálkových volání, volání ke službám se zvláštním tarifováním a volání do mobilních sítí.
	OOH5	ZT1	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním - přístupová čísla 906, 909 a 976.
	OOH6	ZT2	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním - přístupová čísla 900, 906, 909 a 976.
	OOH7	All	Zamezení veškerých odchozích volání, umožněna jsou pouze tísňová volání.
	OOH8	Ne	Bez služby omezení odchozích hovorů.



Specifikace předmětu plnění

1.2. Specifikace dílčích služeb ISDN30

Telefonní linka/ počet přípojek	Město	Ulice	č.p./č. o.	Počet hlasových kanálů	Linka v sérii	Číslovací plán	Dostupnost SLA	Přenos tarif. impulsů a časové informace	Přesměrování volání	Čekající volání	Identifikace zločinných volání	Omezení odchodních hovorů	Výkaz hovorů Standardní	Výkaz hovorů Poštou	Výkaz hovorů On-line
2330252	Praha 1	Loretánská	177/9	H1	S2	NUM5	SLA1	AOT1	PV1	CV1	IZV1	OOH8	VHS1	VHP2	VHO1
224002	Praha 1	nábřeží Edvarda Beneše	128/4	H1	S2	NUM6	SLA1	AOT1	PV1	CV1	IZV1	OOH8	VHS1	VHP2	VHO1
224003	Praha 1	nábřeží Edvarda Beneše	128/4	H1	S2	NUM6	SLA1	AOT1	PV1	CV1	IZV1	OOH8	VHS1	VHP2	VHO1
2511761	Praha 1	U Sovových mlýnů	506/4	H1	S2	NUM5	SLA1	AOT1	PV1	CV1	IZV1	OOH8	VHS1	VHP2	VHO1
296153	Praha 1	Vladislavova	1494/4	H1	S2	NUM5	SLA1	AOT1	PV1	CV1	IZV1	OOH8	VHS1	VHP2	VHO1
2214553	Praha 1	Vladislavova	1494/4	H1	S2	NUM5	SLA1	AOT1	PV1	CV1	IZV1	OOH8	VHS1	VHP2	VHO1

Pro potřeby hodnocení nabídek stanovuje zadavatel modelový příklad pro zpracování nabídkové ceny.

Hovorné ISDN 30	A	B	C	D	E	F
	Kč/min	Kč/min x 23000 min	Kč/min x 23000 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 23000 min x 48 měs x koeficient
Hovorné pevná síť v ČR - místní volání bez rozlišení silného a slabého provozu	0,25 Kč	5 750,00 Kč	276 000,00 Kč	Místní volání v ČR 1+1	1	276 000,00 Kč
	Kč/min	Kč/min x 3500 min	Kč/min x 3500 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 3500 min x 48 měs x koeficient
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do zemí EU bez rozlišení silného a slabého provozu	0,25 Kč	875,00 Kč	42 000,00 Kč	Mezinárodní volání v ČR 1+1	1	42 000,00 Kč
	Kč/min	Kč/min x 500 min	Kč/min x 500 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 500 min x 48 měs x koeficient
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do zemí ostatní Evropy bez rozlišení silného a slabého provozu	1,80 Kč	900,00 Kč	43 200,00 Kč	Mezinárodní volání v ČR 1+1	1	43 200,00 Kč
	Kč/min	Kč/min x 100 min	Kč/min x 100 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 100 min x 48 měs x koeficient
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do USA bez rozlišení silného a slabého provozu	2,50 Kč	250,00 Kč	12 000,00 Kč	Mezinárodní volání v ČR 1+1	1	12 000,00 Kč
	Kč/min	Kč/min x 30 min	Kč/min x 30 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 30 min x 48 měs x koeficient
Hovorné pevná síť v ČR - mezinárodní volání do ostatních zemí světa bez rozlišení silného a slabého provozu	0,49 Kč	14,70 Kč	705,60 Kč	Mezinárodní volání v ČR 1+1	1	705,60 Kč
	Kč/min	Kč/min x 7300 min	Kč/min x 7300 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 7300 min x 48 měs x koeficient
Hovorné mobilní síť v ČR bez rozlišení silného a slabého provozu	0,39 Kč	2 847,00 Kč	136 656,00 Kč	Mobilní volání v ČR 1+1	1	136 656,00 Kč
	Kč/min	Kč/min x 3500 min	Kč/min x 3500 min x 48 měs	tarifikace	koeficient	Kč/min x 3500 min x 48 měs x koeficient
Hovorné nevěřejné negeografické sítě (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	0,49 Kč	1 715,00 Kč	82 320,00 Kč	Volání do nevěřejných negeografických sítí 1+1	1	82 320,00 Kč

Mezisoučet za hovorné ISDN 30

592 881,60 Kč

Pokyny pro vyplnění nabídkové ceny hovorného ISDN 30.

Uchazeč vyplní všechna žlutě označená pole tabulky.

Nabídkové ceny budou uvedeny v Kč a bez daně z přidané hodnoty (DPH).

Nabídková cena bude uvedena maximálně na dvě desetinná místa.

Jednorázové a sítě poplatky služby ISDN 30	A	B	C	D	E	F
	Lokalita koncového uživatele		Telefonní linka	Zřizovací poplatek	Měsíční poplatek	Celkové poplatky za období 48 měs
	Město	Ulice	č.p./č.o.	Služba	Kč bez DPH	Kč bez DPH
	Praha 1	Loretánská	177/9	ISDN 30	0,00 Kč	0,00 Kč
	Praha 1	nábřeží Edvarda Beneše	128/4	ISDN 30	0,00 Kč	0,00 Kč
	Praha 1	nábřeží Edvarda Beneše	128/4	ISDN 30	0,00 Kč	0,00 Kč
	Praha 1	U Sovových mlýnů	508/4	ISDN 30	0,00 Kč	0,00 Kč
	Praha 1	Vladislavova	1494/4	ISDN 30	0,00 Kč	0,00 Kč
	Praha 1	Vladislavova	1494/4	ISDN 30	0,00 Kč	0,00 Kč

Mezisoučet za poplatky ISDN 30

0,00 Kč

Cena za měsíc telekomunikačních služeb	12 351,70 Kč
Cena za 48 měsíců telekomunikačních služeb	592 881,60 Kč
Cena za jednorázové zřízení služeb	0,00 Kč

Celková nabídková cena bez DPH - Část 3.	592 881,60 Kč
Daň z přidané hodnoty 21% (DPH)	124 505,14 Kč
Celková nabídková cena s DPH	717 386,74 Kč



Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Tento ceník je určen pro služby **GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS telefonní volba, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres**. Tyto služby jsou zpoplatněny:

- ceníkem konkrétní služby (neplatí pro službu GTS telefonní připojení)
- zvoleným cenovým programem
- tímto ceníkem veřejně dostupné telefonní služby.

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

1 Minimální doba užívání služby

- 1.1 Minimální doba užívání služby GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS telefonní volba, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres.

Minimální doba užívání služby účastníkem je dvanáct (12) kalendářních měsíců ode dne zřízení služby. V příslušné Specifikaci služby lze tuto minimální dobu užívání služby prodloužit.

2 Druhy cen a způsob jejich účtování

2.1 Druhy cen pro službu GTS telefonní připojení

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle článku 3.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle článku 4 a cenou za provoz, případně minimální cenou za provoz, dle článků 5 a 7.

2.2 Druhy cen pro službu GTS telefonní volba

Zřízení a přeložení služby není zpoplatněno. Změny služby jsou zpoplatněny dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS telefonní volba.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS telefonní volba, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS telefonní volba a článku 7.

2.3 Druhy cen pro službu GTS komplet

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS komplet.

2.4 Druhy cen pro službu GTS komplet office

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet office a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet office a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS komplet office.

2.5 Druhy cen pro službu GTS IP komplet

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle Ceníku služby GTS IP komplet a dle článku 0.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle Specifikace služby GTS IP komplet, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Specifikace služby GTS IP komplet.

2.6 Druhy cen pro službu GTS komplet pro

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet pro a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS komplet pro a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS komplet pro.

2.7 Druhy cen pro službu GTS duo expres

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby GTS duo expres a dle článku 3.3 a 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle ceníku služby GTS duo expres, cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle čl. 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby GTS duo expres.



Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

3 Jednorázové ceny

3.1 Ceny za zřízení služby GTS telefonní připojení

Typ připojení	Cena
HTS	2 350 Kč
EuroISDN BRI ¹⁾ (rozhraní So, včetně NT ²⁾)	2 950 Kč
EuroISDN BRI ¹⁾ U (rozhraní U, bez NT ²⁾)	2 550 Kč
EuroISDN PRI 8 ³⁾ , PRI 10	14 950 Kč
EuroISDN PRI 16 ³⁾ , PRI 15 ³⁾	18 950 Kč
EuroISDN PRI 30 nebo E1 (CAS)	29 950 Kč

1) Minimální počet jsou čtyři hlasové kanály v každé jednotlivé lokalitě účastníka (tj. 4 x HTS, 2 x euroISDN BRI) pro lokality připojené technologií Point-to-Multipoint (WLL) a minimálně deset hlasových kanálů pro lokality připojené technologií Point-to-Point.

2) Zařízení NT je síťové zakončení, účastník může u připojení euroISDN BRI U využít vlastní NT, které však musí splňovat normy ITU I-430, ETSI ETR 080, ETS 300012, ETS 300019-1-3, ETS 300386-1

3) Typ připojení euroISDN PRI 8, 15 a 16 se od 1.9. 2008 nezřizuje.

Pozn.: V ceně za zřízení služby GTS telefonní připojení je zahrnuto i přenesení telefonního čísla ze sítě jiného (původního) poskytovatele služeb do sítě GTS Czech.

3.2 Ceny za přeložení služby GTS telefonní připojení

Ceny za přeložení služby GTS telefonní připojení se pro jednotlivé typy připojení vypočítají jako 50% ceny za zřízení příslušné služby dle předešlého bodu tohoto ceníku.

3.3 Ceny za nastavení doplňkových služeb a dalších volitelných parametrů služby GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres.

Popis	Cena
Linka bez připojení (přepočít čísla, přesměrování)	99 Kč/číslo ⁴⁾
Změna cílového čísla pro přepočít čísla nebo přesměrování	99 Kč/číslo ⁴⁾
Identifikace zlomyslných volání	49 Kč
Změna nastavení doplňkových služeb a dalších volitelných parametrů uvedených v dokumentu Popis služby GTS telefonní připojení (jednorázová změna libovolného počtu doplňkových služeb a volitelných parametrů)	390 Kč

4) Cena se účtuje za každé jednotlivé číslo nebo jednotlivý blok provozby zřízený na lince bez připojení.

3.4 Ceny za přenesení čísla u služeb GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres.

Popis	Cena
Přenesení čísla na základě jednoduché objednávky	1 450 Kč
Přenesení čísla na základě komplexní objednávky	3 500 Kč
Zpracování změny objednávky přenesení čísla	1 450 Kč

4 Pravidelné měsíční ceny

4.1 Ceny za připojení u služby GTS telefonní připojení

Typ připojení	Cena
HTS ⁵⁾	349 Kč
EuroISDN BRI ⁵⁾ (rozhraní So, včetně NT)	589 Kč
EuroISDN BRI ⁵⁾ U (rozhraní U, bez NT)	532 Kč
EuroISDN PRI 8 ⁶⁾	2 350 Kč
EuroISDN PRI 10	2 750 Kč
EuroISDN PRI 15 ⁶⁾ , PRI 16 ⁶⁾	2 950 Kč
EuroISDN PRI 30 nebo E1 (CAS)	4 750 Kč

5) Minimální počet jsou čtyři hlasové kanály v každé jednotlivé lokalitě účastníka (tj. 4 x HTS, 2 x euroISDN BRI) pro lokality připojené technologií Point-to-Multipoint (WLL), osm hlasových kanálů pro lokality připojené technologií LLU a deset hlasových kanálů pro lokality připojené technologií Point-to-Point.

6) Typ připojení euroISDN PRI 8, 15 a 16 se od 1.9. 2008 nezřizuje.

4.2 Ceny za doplňkové služby u služeb GTS telefonní připojení, GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres

Popis	Cena
Provolba 10 čísel ⁸⁾	0 Kč
Provolba 100 čísel ^{7) 8)}	45 Kč (0 Kč)
Provolba 1000 čísel ⁸⁾	400 Kč
Provolba 10000 čísel ⁸⁾	1 450 Kč
Linka bez připojení (přepočít čísla)	199 Kč/číslo ⁹⁾
Linka bez připojení (přesměrování)	99 Kč/číslo ⁹⁾



Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Popis	Cena
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ do 100 stránek	70 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ od 101 do 500 stránek	200 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ od 501 do 1000 stránek	350 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ¹⁰⁾ nad 1000 stránek	350 Kč + dalších 500 stránek/200 Kč

7) První blok čísel poskytován zdarma.

8) U služby GTS IP komplet platí pro služby zřízené po 1.10.2006. Pro služby GTS IP komplet zřízené do 1.10.2006 platí následující ceny: Provolba 10 čísel – 90Kč, Provolba 100 čísel – 390Kč, Provolba 1000 čísel – 890Kč, Provolba 10000 čísel – 1490Kč. Pro služby GTS komplet office a GTS komplet pro je cena za 1-9 provoleb 100 čísel zahrnutá v pravidelné měsíční ceně za provoz služby.

9) Cena se účtuje za každé jednotlivé číslo nebo jednotlivý blok provolby zřízený na lince bez připojení.

10) Cena za podrobný výpis hovorů je stanovena podle počtu stránek. Podrobný výpis hovorů v elektronické podobě poskytuje systém Webcare zdarma.

5 Ceny za provoz

5.1 Definice časových pásem

Špička (silné)	Mimo špičku (slabé)
Po-pá 07:00-19:00	Po-pá 19:00-07:00, so-ne 00:00-24:00, státní a ostatní svátky

5.2 Ceny za provoz

Ceny za hovory na geografická a mobilní čísla jsou uvedena v příslušném cenovém programu. Místní hovory jsou hovory uskutečněné v rámci jednoho telefonního obvodu veřejné pevné telefonní sítě ČR (TO). Meziměstské hovory jsou hovory uskutečněné mezi různými TO.

5.2.1 Ceny za další služby

Popis	Špička	Mimo špičku
112 Tísňová volání		Zdarma
150 Hasiči		Zdarma
155 Záchranná služba		Zdarma
156 Obecní policie		Zdarma
158 Policie		Zdarma
199 Protikorupční linka		Zdarma
116xxx Evropská harmonizovaná čísla		Zdarma
1180 Informace o telefonních číslech v ČR	8 Kč/min.	8 Kč/min.
1181 Informace o telefonních číslech účastníků v cizině	9 Kč/hovor + 18 Kč/min.	
1183 Služba T-Mobile Asistent	10 Kč/hovor + 14 Kč/min.	
1188 Služba O2 Asistent	10 Kč/hovor + 14 Kč/min.	
12xxx, 14xxx Nekomerční, komerční služby (kromě 141xx)	1,38 Kč/hovor + 1,38 Kč/min.	0,76 Kč/hovor + 0,76 Kč/min.
13100 Ohlašovna poruch v síti GTS Czech		Zdarma
13129 Ohlašovna poruch Telefonica O2		Zdarma
133001 Přístup ke vnitrostátnímu podávání telegramů		Zdarma
133001 Telefonické podávání telegramů (vnitrostátní)	53 Kč/telegram + telegrafní ceník ¹¹⁾	
133001 Přístup ke mezinárodnímu podávání telegramů		Zdarma
133001 Telefonické podávání telegramů (mezinárodní)	53 Kč/telegram + telegrafní ceník ¹¹⁾	
133002 Přístup ke službě mezinárodních spojovatelek		Zdarma
133002 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	13,70 Kč/hovor + 5,70 Kč/min.	
133003-7 ¹²⁾ Přístup ke službě mezinárodních spojovatelek		Zdarma
133003-7 ¹²⁾ Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	50 Kč/hovor + destinace ¹³⁾ zvýšené o 35%	
14112 Informační a operátorské služby	2,48 Kč/hovor + 2,48 Kč/min.	
141xx Informační služby (kromě 14112)	2,48 Kč/hovor + 2,48 Kč/min.	
600 0-1 Služby selektivních návštěví (Paging)	5,71 Kč/min.	5,71 Kč/min.
600 2-9 Služby selektivních návštěví (Paging)	9,52 Kč/min.	9,52 Kč/min.
700, 701 Služba 1TEL	2,76 Kč/min.	1,14 Kč/min.
800 Služby bezplatného volání (Zelené číslo)		Zdarma
81, 83, 843-6 Služby se sdílenými náklady (Modré číslo)	0,99 Kč/min.	0,99 Kč/min.
82 Služby virtuálních volacích karet		Zdarma
840-2, 847-9 Služby univerzálního přístupového čísla (Bílé číslo)	1,33 Kč/min.	1,33 Kč/min.
910 Hovory do sítí s protokolem IP	1,48 Kč/min.	0,81 Kč/min.
95, 972-5 Neveřejné telefonní sítě	1,48 Kč/min.	0,81 Kč/min.
971 xxx xxx ¹⁴⁾ Internet 2002 - prvních 10 minut	1,31 Kč/min.	0,58 Kč/min.
971 xxx xxx ¹⁴⁾ Internet 2002 - po 10-té minutě	0,75 Kč/min.	0,27 Kč/min.



Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Popis	Špička	Mimo špičku
971 xxx xxx ^{14), 15)} Internet GTS Czech – prvních 10 minut	0,85 Kč/min.	0,35 Kč/min.
971 xxx xxx ^{14), 15)} Internet GTS Czech – po 10-té minutě	0,85 Kč/min.	0,35 Kč/min.

11) Ceny dle ceníku veřejné telegrafní služby Telefonica O2

12) Telefonní čísla se liší jazykem, jakým se v dané zemi hovoří, popř. jak hovoří volající. 133003 – francouzština, 133004 – angličtina, 133005 – němčina, 133006 – ruština, 133007 slovenština

13) Ceník mezinárodních destinací.

14) Časové pásmo pro Internet: špička 6:00 – 18:00, mimo špičku 18:00 – 6:00 v pracovních dnech a 24 hodin o víkendech a svátcích.

15) Platí pro přístupová čísla služby 971100511, 971100911, 971115622, 971115811, 971200911, 971234234, 971101211, 971104411

Na hovory na služby uvedené v tabulce v bodu 5.2.1 nelze uplatnit žádné fakturační slevy.

Hovory na mezinárodní služby bezplatného volání 00800 jsou zdarma. Hovory na ostatní negeografická čísla a služby v zahraničí, jsou zpoplatňovány dle příslušného cenového programu, jako volání do mobilní sítě v dané mezinárodní destinaci.

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem. Minimální délky hovorů a následné účtování je uvedeno v tabulce v bodu 5.3.

5.3 Minimální účtovaná délka hovoru

Popis	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
1180 Informace o telefonních číslech v ČR	120	60
1181 Informace o telefonních číslech v cizině	60	60
1183 Služba T-Mobile Asistent	120	60
1188 Služba O2 Asistent	120	60
12xxx, 14xxx Nekomerční, komerční služby (kromě 141xx)	120	60
133002 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	60	1
133003-7 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	60	1
14112 Informační a operátorské služby	60	1
141xx Informační služby (kromě 14112)	120	60
600 0-1 Služby selektivních návštěv (Paging)	60	30
600 2-9 Služby selektivních návštěv (Paging)	15	1
700, 701 Služba 1TEL	120	60
81, 83, 843-6 Služby se sdílenými náklady (Modré číslo)	120	60
840-2, 847-9 Služby univerzálního přístupového čísla (Bílé číslo)	120	60
910 Hovory do sítí s protokolem IP	120	60
971 Internet 2002, Internet GTS Czech	120	60
95, 972-5 Neveřejné telefonní sítě	120	60

6 Ceny za služby poskytnuté třetí stranou

Společnost GTS Czech umožňuje uživatelům sítě GTS Czech přístup ke službám a informacím poskytovaným třetí stranou. Třetí strany, se kterými má společnost GTS Czech uzavřenu smlouvu, mohou prostřednictvím sítě GTS Czech provozovat tyto služby na číslech s předčíslem 900, 906, 908, 909 a 976. Společnost GTS Czech není provozovatelem těchto služeb, pouze umožňuje jejich provoz jednotlivým smluvním partnerům a zajišťuje výběr cen za služby od účastníků. Společnost GTS Czech neodpovídá za obsah a kvalitu těchto služeb ani za jejich inzerci. Bližší informace o poskytovaných službách a cenách zveřejňují provozovatelé služby ve své inzerci služeb.

Výběr ceny za služby a informace poskytnuté třetí stranou je prováděn na základě nedaňového dokladu, který je přílohou faktury za telekomunikační služby poskytnuté společností GTS Czech. Splatnost nedaňové části faktury je totožná se splatností vlastní faktury za telekomunikační služby GTS Czech.

Povinnost vystavit na vyžádání daňový doklad, jakožto i povinnost odvodu DPH (níže uvedené ceny jsou ceny konečné včetně příslušné sazby DPH), je na straně smluvního partnera (provozovatele služby). Smluvní partner je povinen účastníkům společnosti GTS Czech, po předložení nedaňového dokladu od GTS Czech, vystavit řádný daňový doklad na poskytnuté služby a informace.

Ceny a objemy volání na služby poskytnuté třetí stranou se nezapočítávají do objemu volání, na který jsou uplatňovány příslušné objemové slevy, ani do výpočtu ceny minimálního hovorného dle bodu 7.

Časově zpoplatněné audiotextové služby	Špička	Mimo špičku
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁶⁾	6 Kč/min.	6 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁶⁾	8 Kč/min.	8 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁶⁾	10 Kč/min.	10 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 11 ¹⁶⁾	11 Kč/min.	11 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 14 ¹⁶⁾	14 Kč/min.	14 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁶⁾	16 Kč/min.	16 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 17 ¹⁶⁾	17 Kč/min.	17 Kč/min.
900, 906, 909 Služby s přístupovým číslem 18 ¹⁶⁾	18 Kč/min.	18 Kč/min.



Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Časově zpoplatněné audiotextové služby		Špička	Mimo špičku
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁶⁾	20 Kč/min.	20 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 23 ¹⁶⁾	23 Kč/min.	23 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 26 ¹⁶⁾	26 Kč/min.	26 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 30 ¹⁶⁾	30 Kč/min.	30 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 34 ¹⁶⁾	34 Kč/min.	34 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 38 ¹⁶⁾	38 Kč/min.	38 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 42 ¹⁶⁾	42 Kč/min.	42 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 46 ¹⁶⁾	46 Kč/min.	46 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 50 ¹⁶⁾	50 Kč/min.	50 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 55 ¹⁶⁾	55 Kč/min.	55 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 60 ¹⁶⁾	60 Kč/min.	60 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 65 ¹⁶⁾	65 Kč/min.	65 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 70 ¹⁶⁾	70 Kč/min.	70 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 80 ¹⁶⁾	80 Kč/min.	80 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 90 ¹⁶⁾	90 Kč/min.	90 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 95 ¹⁶⁾	95 Kč/min.	95 Kč/min.

16) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 900 AB xx xx.

Časově zpoplatněné audiotextové služby	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
900, 906, 909	60	60

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem dle výše uvedené tabulky.

Jednorázově zpoplatněné audiotextové služby		Špička	Mimo špičku
908	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁷⁾	6 Kč/hovor	6 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁷⁾	8 Kč/hovor	8 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 09 ¹⁷⁾	9 Kč/hovor	9 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁷⁾	10 Kč/hovor	10 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁷⁾	16 Kč/hovor	16 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁷⁾	20 Kč/hovor	20 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 30 ¹⁷⁾	30 Kč/hovor	30 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 40 ¹⁷⁾	40 Kč/hovor	40 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 50 ¹⁷⁾	50 Kč/hovor	50 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 55 ¹⁷⁾	55 Kč/hovor	55 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 60 ¹⁷⁾	60 Kč/hovor	60 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 70 ¹⁷⁾	70 Kč/hovor	70 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 79 ¹⁷⁾	79 Kč/hovor	79 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 95 ¹⁷⁾	95 Kč/hovor	95 Kč/hovor

17) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 908 AB xx xx. Maximální délka jednoho hovoru je časově omezena na 1 minutu.

Časově zpoplatněné datové audiotextové služby		Špička	Mimo špičku
976	Služby s přístupovým číslem 01 ¹⁸⁾	1 Kč/min.	1 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 02 ¹⁸⁾	2 Kč/min.	2 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 03 ¹⁸⁾	3 Kč/min.	3 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 04 ¹⁸⁾	4 Kč/min.	4 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 05 ¹⁸⁾	5 Kč/min.	5 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁸⁾	6 Kč/min.	6 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 07 ¹⁸⁾	7 Kč/min.	7 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁸⁾	8 Kč/min.	8 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 09 ¹⁸⁾	9 Kč/min.	9 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁸⁾	10 Kč/min.	10 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 11 ¹⁸⁾	11 Kč/min.	11 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 12 ¹⁸⁾	12 Kč/min.	12 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 13 ¹⁸⁾	13 Kč/min.	13 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 14 ¹⁸⁾	14 Kč/min.	14 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 15 ¹⁸⁾	15 Kč/min.	15 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁸⁾	16 Kč/min.	16 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 17 ¹⁸⁾	17 Kč/min.	17 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 18 ¹⁸⁾	18 Kč/min.	18 Kč/min.



Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Časově zpoplatněné datové audiotextové služby		Špička	Mimo špičku
976	Služby s přístupovým číslem 19 ¹⁸⁾	19 Kč/min.	19 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁸⁾	20 Kč/min.	20 Kč/min.

18) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 976 AB xx xx. Maximální délka jednoho hovoru je časově omezena na 1 hodinu.

Časově zpoplatněné datové audiotextové služby	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
976	15	15

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem dle výše uvedené tabulky.

7 Minimální cena za provoz

V případě, že souhrn cen za uskutečněné hovory (cen za provoz) v příslušném zúčtovacím období u jednotlivé služby, která je specifikována v příslušné Specifikaci služby, nedosáhne částky definované níže, je účastníkovi v daném zúčtovacím období doúčtována cena do výše níže stanovené minimální ceny za provoz.

7.1 Minimální cena z provozu u služby GTS telefonní připojení

Typ připojení	Minimální cena za provoz / připojení ¹⁹⁾
HTS	1 000 Kč
EuroISDN BRI, euroISDN BRI U	2 000 Kč
EuroISDN PRI 8	14 500 Kč
EuroISDN PRI 10	19 500 Kč
EuroISDN PRI 15	24 500 Kč
EuroISDN PRI 16	19 500 Kč
EuroISDN PRI 30, E1 (CAS)	29 500 Kč

19) Minimální cena za provoz pro jedno připojení (HTS, euroISDN BRI, euroISDN PRI 8, 10, 15, 16, 30, E1 (CAS))

Minimální cena za provoz pro každou jednotlivou lokalitu účastníka je stanovena v příslušném zúčtovacím období jako součet minimálních cen za provoz pro jednotlivé typy připojení (HTS, euroISDN BRI, euroISDN BRI U, euroISDN PRI 8, PRI 10, PRI 15, PRI 16, PRI 30 nebo E1 (CAS)), které jsou nejdříve vynásobeny počtem příslušného typu připojení, v každé jednotlivé lokalitě účastníka dle příslušné Specifikace služby. Je-li však takto vypočtená minimální cena za provoz pro jednotlivou lokalitu účastníka, kde je přístupová technologie Point-to-Multipoint (WLL), nižší než 10.000,- Kč, je pro tuto lokalitu účastníka stanovena minimální cena za provoz 10.000,- Kč. Je-li však takto vypočtená minimální cena za provoz pro jednotlivou lokalitu účastníka, kde je přístupová technologie Point-to-Point a kde jsou pouze typy připojení HTS, euroISDN BRI, euroISDN BRI U, nižší než 41.500,- Kč, je pro tuto lokalitu účastníka stanovena minimální cena za provoz 41.500,- Kč.

V případě, že služba GTS telefonní připojení nebyla poskytována po celé zúčtovací období (neplatí pro období, kdy nebyla poskytována z důvodů na straně účastníka), je minimální cena za provoz stanovena dle předešlého odstavce v každé jednotlivé lokalitě účastníka snížena o koeficient (počet dní poskytování služby GTS telefonní připojení v daném zúčtovacím období / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období).

7.2 Minimální cena za provoz u služeb GTS telefonní volba

7.2.1 Minimální cena za provoz, pokud je směrování hovorů realizováno volbou operátora (CS)

Počet hovorových kanálů ²⁰⁾	Se směrovacím zařízením		Bez směrovacího zařízení
	HTS, ISDN2	ISDN30, 2MBL	
1 – 4	1 000 Kč	5 000 Kč	500 Kč
5 – 10	2 000 Kč		
11 – 20	4 000 Kč		
Více než 20	Individuálně		

20) Platí pro jednotlivou lokalitu (Specifikaci služby) účastníka.

7.2.2 Minimální cena za provoz, pokud je směrování hovorů realizováno předvolbou operátora (CPS)

Počet účastnických čísel (sérií) ²¹⁾	Analogové, ISDN2	ISDN30, E1 (ks)
1 – 2	500 Kč	5000 Kč
3	600 Kč	
Každé další číslo (série)	+ 200 Kč	

21) Platí pro jednotlivou lokalitu (Specifikaci služby) účastníka.

7.3 Minimální cena za provoz u služby GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres

Minimální cena za provoz u služby GTS komplet, GTS komplet office, GTS IP komplet, GTS komplet pro a GTS duo expres je stanovena v příslušném ceníku služby.



Cenový program

Novera B Piko

Platnost od 1. 10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Tento cenový program je určen pro služby **GTS telefonní připojení, GTS telefonní volba, GTS komplet, GTS komplet office, GTS komplet pro, GTS IP komplet a GTS duo expres.**

Účastník je povinen hradit poskytovateli v příslušném účtovacím období ceny dle podmínek a ve výši stanovených:

- příslušným Ceníkem služby (neplatí pro službu GTS telefonní připojení)
- tímto cenovým programem
- Ceníkem veřejně dostupné telefonní služby

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

Minimální doba užívání příslušné služby a minimální cena za provoz jsou stanoveny v Ceníku veřejně dostupné telefonní služby, resp. v příslušném Ceníku služby.

Ceny za provoz

Typ hovoru	Kč/minuta
Místní	1,35
Meziměstské	1,35
Mobilní v ČR	4,50
Mezinárodní - zóna 0	2,50
Mezinárodní - zóna 1	3,30
Mezinárodní - zóna 2	5,10
Mezinárodní - zóna 3	8,80
Mezinárodní - zóna 4	11,10
Mezinárodní - zóna 5	29,00
Mezinárodní - zóna 6	75,00
Mezinárodní - zóna 7	250,00

Typ hovoru	Špička ¹⁾ Kč/minuta	Mimo špičku ¹⁾ Kč/minuta
Internet 2002 – prvních 10 minut	0,98	0,50
Internet 2002 – po 10. minutě	0,67	0,23
Internet GTS Czech – prvních 10 minut	0,95	0,45
Internet GTS Czech – po 10. minutě	0,59	0,27
Neveřejné sítě (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	1,55	1,55

1) Časové pásmo pro Internet: špička 7:00 – 19:00 v pracovních dnech, mimo špičku 19:00 – 7:00 v pracovních dnech a 24 hodin o víkendech a svátcích.

Způsob tarifikace

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem. Minimální délky hovorů a následné účtování je uvedeno v následující tabulce.

Popis	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
Místní a mezinárodní hovory	1	1
Mobilní v ČR	1	1
Mezinárodní hovory	1	1
Internet 2002, Internet GTS Czech	120	60
Neveřejné sítě (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	1	1

Sleva na volání do zahraničí

Účastníkovi je poskytnuta sleva 5 % na mezinárodní hovory do tří zemí, které si zvolí. Tato sleva platí pro pevné i mobilní sítě dané země.



Cenový program

Novera B Piko

Platnost od 1. 10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

Seznam mezinárodních destinací

Zóna	Země
0	Pevné síť: Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
1	Pevné a mobilní síť: Kanada, Spojené státy americké Pevné síť: Austrálie, Belgie, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Maďarsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie a Sev. Irsko
2	Pevné a mobilní síť: Čína, Hongkong, Rusko, San Marino, Singapur Pevné síť: Argentina, Bulharsko, Gibraltar, Chorvatsko, Island, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Monako, Nový Zéland, Slovinsko, Tchaj-wan, Turecko
3	Pevné a mobilní síť: Alžírsko, Americká Samoa, Bahrajn, Bermudy, Bolívie, Burundi, Dominikánská republika, Filipíny, Gruzie, Guatemala, Indie, Kazachstán, Kolumbie, Kostarika, Kuvajt, Litva, Macao, Malajsie, Malawi, Mexiko, Pákistán, Panama, Panenské ostrovy, Portoriko, Salvador, Srí Lanka, Thajsko, Trinidad a Tobago, Turkmenistán, Uganda, Ukrajina, Uzbekistán Pevné síť: Albánie, Andorra, Arménie, Bosna a Hercegovina, Egypt, Chile, Írán, Jižní Afrika, Jordánsko, Jugoslávie, Libanon, Lotyšsko, Makedonie, Malta, Moldávie, Peru, Rumunsko, Tunisko, Venezuela Mobilní síť: Austrálie, Finsko, Francie, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Německo, Nizozemsko, Norsko, Rakousko, Slovensko, Španělsko
4	Pevné a mobilní síť: Aruba, Ázerbajdžán, Bahamy, Bělorusko, Brazílie, Ekvádor, Faerské ostrovy, Indonésie, Irák, Kyrgyzstán, Libye, Maroko, Mongolsko, Namibie, Palestina, Paraguay, Saúdská Arábie, Spojené arabské emiráty, Sýrie, Uruguay, Vietnam Mobilní síť: Albánie, Andorra, Argentina, Arménie, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Dánsko, Egypt, Estonsko, Chile, Chorvatsko, Írán, Irsko, Itálie, Jugoslávie, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Moldávie, Monako, Nový Zéland, Peru, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Řecko, Slovinsko, Švédsko, Švýcarsko, Tchaj-wan, Tunisko, Turecko, Velká Británie a Sev. Irsko, Venezuela
5	Pevné a mobilní síť: Afghánistán, Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Bangladéš, Barbados, Barma, Belize, Benin, Bhútán, Botswana, Brunej, Burkina Faso, Cape Verde, Čad, Dominika, Džibutsko, Eritrea, Etiopie, Fidži, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Guadeloupe, Guam, Guayana, Guinea, Haiti, Honduras, Jamajka, Jemen, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Katar, Keňa, Kokosové ostrovy, Kongo, Laos, Lesotho, Libérie, Madagaskar, Maledivy, Mali, Mariánské ostrovy, Martinik, Mauretánie, Mauritius, Mikronésie, Montserrat, Mosambik, Nepál, Niger, Nigérie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, Ostrov svatě Lucie, Pobřeží slonoviny, Réunion, Rovnicková Guinea, Rwanda, Senegal, Seychely, Sierra Leone, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Pierre a Miquelon, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Tádžikistán, Tanzánie, Togo, Tonga, Turks a Caicos, Vánoční ostrovy, Zaire, Zambie, Západní Samoa, Zimbabwe Mobilní síť: Gibraltar, Island, Jordánsko, Libanon, Lichtenštejnsko
6	Pevné a mobilní síť: Antarktida, Ascencion, Cookovy ostrovy, Diego Garcia, Falklandy, Grónsko, Guinea Bissau, Inmarsat M, Inmarsat Mini M, Kiribati, Komory, Korejská lid. dem. republika, Kuba, Marshallovy ostrovy, Mayotte, Nauru, Niue, Norfolkské ostrovy, Ostrov svatě Heleny, Palau, Papua Nová Guinea, Severní Jemen, Somálsko, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Salamounovy ostrovy, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Východní Timor, Wallisovy ostrovy Mobilní síť: Jižní Afrika
7	Mobilní síť: Emsat, Inmarsat A, Inmarsat B, Inmarsat C, Inmarsat Snac B, Inmarsat Snac Minim, Iridium

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Tyto všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti GTS Czech s.r.o. („**Všeobecné podmínky**“) upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GTS Czech s.r.o. GTS Czech s.r.o. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 2679 vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Tyto všeobecné podmínky se skládají z 3 hlavních částí:

ČÁST A – VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

ČÁST B – PROVOZNÍ PODMÍNKY

ČÁST C – REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Tyto **Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací, uzavřené mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Termínem „účastník“ užívaným v těchto Všeobecných podmínkách se rozumí termín „uživatel“, užívaný, resp. subjekt uvedený, ve smlouvě poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací. Je-li v těchto Všeobecných podmínkách stanoveno odlišně od ujednání ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací, tak mají vždy přednost ujednání stanovená ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné (dostupných) služby (služeb) elektronických komunikací. Provozními podmínkami se rozumí Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a reklamačními podmínkami se rozumí reklamační řád ve smyslu dále uvedeném.

ČÁST A - VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Tyto **Všeobecné podmínky** upravují podmínky poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** společností GTS Czech s.r.o.

2. Definice pojmů

2.1 Definice pojmů pro účely Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů (v textu zvyčených):

2.1.1 „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má **poskytovatel** uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje **služeb**.

2.1.2 „**Ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“, je dokument **poskytovatele**, ve kterém jsou k příslušným **službám** uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen **služeb** a případně i ceny se **službami** spojených jiných plnění **poskytovatele** (např. Ceník servisních prací), podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem **Ceník služeb**, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízení a poskytnuté **veřejně dostupné telefonní služby**, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování **veřejně dostupných telefonních služeb**, rozumí obecný Ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby, Ceník konkrétní veřejně dostupné telefonní služby (není u služby GTS telefonní přípojení) a cenový program sjednaný mezi **poskytovatelem** a **účastníkem** u příslušné **veřejně dostupné telefonní služby**.

2.1.3 „**Kontaktní centrum**“ je specializované pracoviště **poskytovatele**, které přijímá objednávky **služeb**, poskytuje **účastníkovi** technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování **služeb**.

2.1.4 „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění **smlouvy**, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování **služeb**. **Oprávněný zástupce** smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb. v platném znění). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednatel operátor **kontaktního centra** ve službě.

2.1.5 „**Lokalita účastníka**“ je prostor **účastníkem** ve smlouvě určený pro instalaci elektronického **komunikačního zařízení poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné **Specifikaci služby**.

2.1.6 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat **smlouvu** a **Specifikace služby**. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít **oprávněný zástupce** smluvní strany k uvedeným činnostem plnou moc nebo pověření. **Oprávněný zástupce**, který jedná za **účastníka**, se prokáže touto plnou mocí nebo pověřením na žádost **poskytovatele**.

2.1.7 „**Poskytovatel**“ je společnost GTS Czech s.r.o., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat **sítě elektronických komunikací** a poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.8 „**Provozní podmínky**“ jsou platné Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování **služeb** a závazné procedury, podle nichž postupuje **poskytovatel** při poskytování **služeb** a **účastník** při jejich používání.

2.1.9 „**Přídatné služby**“ jsou **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, poskytované v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 těchto **Všeobecných podmínek**.

2.1.10 „**Reklamační řád**“ je platný Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze **smlouvy**.

2.1.11 „**Služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** zřizovaná a poskytovaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** (včetně všech jejích příloh a/nebo dokumentů, na které smlouva nebo příslušné přílohy výslovně odkazují) a příslušné **Specifikace služby** sjednané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Pro konkrétní službu platí vždy vedle **Specifikace služby** podřídně i Popis služby. Součástí **služby** může být i ve smlouvě či ve **Specifikaci služby** dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění. Za **službu** je považována i **veřejně dostupná služba elektronických komunikací**, jejímž obsahem je rozesílání (a přijímání) SMS zpráv do všech mobilních sítí v ČR, do fixních sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí nebo jejímž obsahem jsou tzv. Premium SMS odeslané nebo přijaté **účastníkem** nebo **uživatel** na určené krátké kódy - Short code - případně **účastníkům** nebo **uživatelům** z těchto krátkých kódů SMS zprávy doručené na příslušné koncové zařízení.

2.1.12 „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, jejichž předmětem je obecně zřízení a/nebo poskytování **služeb** ze strany **poskytovatele účastníkovi** a úhrada příslušných cen za zřízení a/nebo poskytnuté **služby** a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se **smlouvou** ze strany **účastníka poskytovateli**, resp. plnění dalších povinností smluvními stranami, které jsou stanoveny ve **smlouvě**, nebo které vyplývají ze **smlouvy** pro smluvní strany.

2.1.13 „**Specifikace služby**“ je smluvní dokument, který je přílohou **smlouvy**, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné **služby**, ceny příslušné **služby** a další stanovené údaje. U vybraných **služeb** jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené **smlouvě**. V těchto případech je pojem **Specifikace služby** užívaný v těchto **Všeobecných podmínkách** a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto **Všeobecných podmínek** shodný s termínem **smlouva**.

2.1.14 „**Veřejná komunikační síť**“ znamená síť dle definice **zákona č. 127/2005 Sb.**, která slouží zcela nebo převážně k poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**, prostřednictvím této sítě je poskytována **služba**.

2.1.15 „**Účastník**“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito **Všeobecnými podmínkami** a který má s **poskytovatelem** uzavřenu **smlouvu**.

2.1.16 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.

2.1.17 „**Koncový uživatel**“ je uživatel, který nezajišťuje **veřejně komunikační síť** nebo **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

2.1.18 „**Veřejně dostupná telefonní služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** dodávaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v **zákonu č. 127/2005 Sb.**

2.1.19 „**Veřejně dostupná služba elektronických komunikací**“ je **služba elektronických komunikací**, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

2.1.20 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po **sítích elektronických komunikací**, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a **služeb elektronických komunikací** nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítí a poskytovaných **službami elektronických komunikací**; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po **sítích elektronických komunikací**.

2.1.21 „**Zákon č. 127/2005 Sb.**“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

2.1.22 „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto platné Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané **poskytovatelem** v souladu se **zákonem č. 127/2005 Sb.** a **zákonem č. 513/1991 Sb.** v platném znění.

3. Platnost a účinnost smlouvy

3.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky **účastníkovi** vyplněním a potvrzením webového formuláře **poskytovatele** a potvrzením takové elektronické objednávky **poskytovatelem** nebo ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní **smlouvy** určuje vždy **poskytovatel**.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 3.2 Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webového formuláře poskytovatele účastníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 3.3 V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo Specifikace služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je smlouva a/nebo Specifikace služby účinná jako, kdyby účinnost smlouvy a/nebo Specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.
- ## 4. Práva a závazky poskytovatele
- 4.1 Poskytovatel je oprávněn:
- 4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Provozní podmínky, Popis služby a ceník služeb;
- 4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číselového plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 4.1.5 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházelá smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto Všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka;
- 4.1.6 nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatila vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje:
- 4.2.1 zřídit nebo změnit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem, Provozními podmínkami, Popisem služby a Ceníkem služeb;
- 4.2.3 informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku přidavných služeb, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.gts.cz), popř. i jinou formou, např. vyzoomněním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, jiným adresným písemným vyzoomněním, vyzoomněním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností;
- 4.2.4 pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro účastníka zhoršení podmínek, je poskytovatel povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich účastníka nejmeně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu účastníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka;
- 4.2.5 v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele www.gts.cz), popř. způsoby uvedenými v bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek, o změnách nejmeně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka.
- 4.2.6 realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve Specifikaci služby ve sjednané lhůtě;
- 4.2.7 udržívat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;
- 4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem 8. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;
- 4.2.9 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
- 4.2.10 informovat účastníka o změně účastnického čísla dle 4.1.4 bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- ## 5. Práva a závazky účastníka
- 5.1 Účastník je oprávněn:
- 5.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 5.1.2 požádat o změnu smlouvy;
- 5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní centrum nebo na autorizované partnery;
- 5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.
- 5.2 Účastník se zavazuje:
- 5.2.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;
- 5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby, popř. řádně a včas hradit jiné finanční závazky vyplývající ze smlouvy nebo vzniklé na základě a/nebo v souladu se smlouvou;
- 5.2.3 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 5.2.4 neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;
- 5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;
- 5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě;
- 5.2.7 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele;
- 5.2.8 oznamovat písemně nebo ústně u operátora kontaktního centra poskytovatele, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky poskytovatele, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.
- 5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;
- 5.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle Specifikace služby, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s Provozními podmínkami;
- 5.2.11 připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková komunikační zařízení nebo jiná technická zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, ve kterém jsou připojována; účastník odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;
- 5.2.12 zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou **službou**. Tyto prostory a podmínky, popsané v **Provozních podmínkách**, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;
- 5.2.14 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení **poskytovatele** v lokalitě **účastníka** proti stavu při zřízení příslušné **služby**;
- 5.2.15 učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele**, umístěným v lokalitě **účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;
- 5.2.16 neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn dle **zákona č. 127/2005 Sb.**, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;
- 5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkovi poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;
- 5.2.18 uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle **Provozních podmínek**; uhradit **poskytovateli** náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady **služby** a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo **kommunikační sítě**) nebo cenu za servisní zásah (viz např. Ceník servisních prací), popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku **účastníka** (ohlášení poruchy nebo závady, reklamáce poskytování **služby** apod.) a pokud se zjistí, že závada **služby** a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo **kommunikační sítě** není na straně **poskytovatele** nebo, že závada byla způsobena **účastníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **účastník** odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 5.2.19 zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;
- 5.2.20 předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 5.2.21 užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze s výslovným souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;
- 5.2.22 nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu **poskytovatele** podmínky účastnictví, za kterých je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas **poskytovatele** se změnou podmínek účastnictví může být **účastníkovi** poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně **poskytovateli** doloženo, že **služby** poskytované **poskytovatelem** dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány **účastníkovi poskytovatelem** za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení **služby** nebo změně parametrů **služby**);
- 5.2.23 poskytnout **poskytovateli** při uzavření **smlouvy/Specifikace služby** (popř. před zřízením **služby**) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování **služby**, oprávněně požadované **poskytovatelem**, zejména však údaje týkající se identifikace samotného **účastníka** a lokality **účastníka**, ve které bude **účastník** příslušnou **službu** užívat;
- 5.2.24 užívat konkrétní **službu** výhradně v příslušné lokalitě **účastníka**, stanovené v příslušné **smlouvě/Specifikaci služby** pro danou konkrétní **službu**.
6. **Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1 Rozsah poskytované **služby** včetně nezbytných specifikací a parametrů **služby** je uveden ve **smlouvě**, zejména ve **Specifikaci služby** nebo Popisu služby. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **Specifikace služby**.
- 6.2 **Služba** je poskytována na území České republiky.
7. **Ceny a platební podmínky**
- 7.1 Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku služeb** určeném ve **smlouvě** nebo ve **Specifikaci služby**. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní službu a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytování veřejně dostupné telefonní služby, jsou stanoveny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a zejména ve zvoleném cenovém programu veřejně dostupné telefonní služby určeném ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby**. Aktuální **Ceníky služeb** (cenové programy) jsou **účastníkovi** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných partnerů**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **účastníkem**.
- 7.2 **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního účtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném účtovacím období
- a vyúčtování doručí **účastníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení účtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **poskytovatel** a **účastník** nedohodli jinak. Dohodne-li se **účastník s poskytovatelem**, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté **služby** budou prováděny **poskytovatelem** prostřednictvím přímých plateb z účtu **účastníka** (tzn. inkasem z účtu), je **účastník** povinen předložit **poskytovateli** potvrzený souhlas s inkasem z účtu **účastníka** ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a **účastník** je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu **účastníka** nebude uskutečněno z důvodů na straně **účastníka** (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu **účastníka**, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany **účastníka**, špatné údaje týkající se inkasa z účtu **účastníka** poskytnuté **poskytovateli** atd.), je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **poskytovatele**. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**. **Účastník** se zavazuje při úhradě vyúčtovaných **služeb** bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 7.4 **Účastník** je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání **služby** jinými uživateli než **účastníkem**. V případě neoprávněného užívání **služby** jinými uživateli je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než **poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** na základě písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby**. **Poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 7.5 **Účastník** bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytnuté **služby** jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením **poskytovatele**, pokud **poskytovatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 7.6 **Poskytovatel** má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené (např. upomínací náklady), což platí i pro případy, kdy **poskytovatel** nemůže z důvodů na straně **účastníka** provedenou platbu řádně identifikovat (např. neuvedení správného variabilního symbolu nebo jeho neuvedení vůbec). Neuhradí-li **účastník** vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocitne-li se **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, má **poskytovatel** vůči **účastníkovi**, který není spotřebitelem ve smyslu definice příslušného právního předpisu, nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě spotřebitele ve smyslu definice příslušného právního předpisu je úrok z prodlení stanoven v zákonné výši.
- 7.7 Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody z titulu prodlení **účastníka** s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 7.8 **Poskytovatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:
- 7.8.1 Jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **účastníkem** v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2 Pravidelné ceny za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
- 7.8.3 Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
- 7.8.4 Pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné účtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den účtovacího období násobená délkou neúplného účtovacího období v celých dnech, ve kterých byla **služba účastníkovi** poskytnuta. Cena za jeden den účtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném účtovacím období.
- 7.9 Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné služby.
8. **Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení**
- 8.1 Zjistí-li **účastník** poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na bezplatné lince kontaktního centra poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 8.2 **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady **účastníkem**. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně **poskytovatele**, předá **poskytovatel** Informaci o této poruše či vadě provozovateli **veřejné komunikační sítě**, který zajišťuje připojení **účastníka** ke **komunikační síti**.
- 8.3 Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných **Provozních podmínkách** a **Reklamačním řádu**.
- 8.4 Není-li výslovně ve **smlouvě**, **Popisu služby**, **Specifikaci služby**, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení **účastníkem** platí následující: cena je stanovena v příslušném **ceníku služby**, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována **služba**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu **služby**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení přechází na **účastníkově** předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je **účastník** povinen **poskytovateli** (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na **účastníka** až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení **poskytovateli**, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na **účastníka** okamžikem jeho převzetí **účastníkem**, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamační vadného komunikačního zařízení se provádí na **kontaktním centru poskytovatele**, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak **poskytovatel** poskytuje **účastníkovi** nevýhradní licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní licence je **účastníkovi** poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.
- 8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupi komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení **účastníkovi** dodáno jako součást **služby**, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke **službě**, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** ve **smlouvě/Specifikaci služby** nebo jiném smluvním dokumentu.
9. **Reklamační kompenzace**
- 9.1 **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytovanou **službu** a vyšší účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je **účastník** oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamací na poskytovanou **službu** je **účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí **služby**. Reklamační musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamací nesprávně vyúčtované ceny. Reklamací lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.
- 9.2 Podání reklamační na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a **účastník** je povinen uhradit cenu za poskytnutou **službu** nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **Reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele** i **účastníka**.
- 9.4 **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
10. **Omezení poskytování služby**
- 10.1 **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů:
- 10.1.1 provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s **Provozními podmínkami**;
- 10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – krizový stav nebo § 98 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – závažné porušení bezpečnosti a integrity **komunikační sítě poskytovatele** z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom);
- 10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
- 10.1.4 písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** dle 7.4.
- 10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud je **účastník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nejedná nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než jeden (1) týden. Jestliže **účastník** soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za **služby**, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.5.
- 10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** a nejedná nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.1. **Poskytovatel** je oprávněn bez jakéhokoliv předchozího upozornění omezit aktivní i pasivní užívání **služby** v případě žádosti příslušného subjektu z důvodu uskutěčnění zlomyslného volání na tísňová volání (viz 13.4).
- 10.4 Bezprostředně poté, co pomínou důvody omezení nebo přerušování **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání **služby** na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutěčnění zlomyslného volání (viz 13.4) rozhoduje o obnově **služby** Český telekomunikační úřad.
- 10.5 Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle 10.2 nebo 10.3.
11. **Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; Informace o účastnických číslech**
- 11.1 **Poskytovatel** zpracuje, bude uchovávat a předá **poskytovateli** univerzální služby identifikační údaje všech **účastníků služby** pro zajištění informační služby o telefonních číslech **účastníků** a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým **účastník** vyslovil souhlas.
- 11.2 Údaje zpracované podle 11.1 může **poskytovatel** používat též pro účely informační služby o telefonních číslech **účastníků služby**, případně i pro vydávání telefonního seznamu **účastníků služby**.
- 11.3 Text označení účastnické stanice navrhne **účastník**, avšak **poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **účastníků** co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je **poskytovatel** povinen **účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřejí inzerční údaje ani reklama.
- 11.4 **Poskytovatel** zajistí na žádost **účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
12. **Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
- 12.1 U **veřejně dostupné telefonní služby** a **přídavných služeb** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.
- 12.2 **Účastník** má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno.
- 12.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 12.4 Podrobné podmínky zajištění výběru poskytovatele služeb nebo přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány **poskytovatelem**, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
13. **Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka, tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla, zlomyslná a obtěžující volání**
- 13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených **poskytovatelem** jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.2 Na základě písemné žádosti **účastníka** adresované **kontaktnímu centru** zablokuje **poskytovatel** odchozí hovory na telefonní čísla určená **účastníkem**, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.3 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání "112" a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu (dále jen "čísla tísňového volání"). Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.
- 13.4 Pokud **účastník**, popř. **uživatel**, uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je **poskytovatel**, pokud bylo takové volání započato v jeho **komunikační síti**, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své **komunikační síti** provozování komunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována (tzn. aktivně i pasivně omezit poskytování **služby**). O zpětném uvedení komunikačního koncového zařízení do provozu rozhodne Český telekomunikační úřad na žádost **účastníka**. Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí volání na tato čísla za jiným účelem, než který je stanoven v poslední větě 13.3.
- 13.5 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na evropská harmonizovaná čísla.
- 13.6 **Poskytovatel** zajišťuje u **veřejně dostupné telefonní služby** na základě písemné žádosti svého **účastníka** obsahující příslušné náležitosti a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

13.7 **Poskytovatel** je povinen v případě obdržení příslušné žádosti poskytnout jinému poskytovateli **veřejně dostupné telefonní služby** nebo operátorovi údaje nezbytné pro identifikaci účastnického čísla (tzn. identifikaci svého **účastníka**), z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** takového poskytovatele nebo operátora označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

13.8 Službou identifikace účastnického čísla podle předchozích odstavců se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách uvedených v § 41 odst. 5 **zákona č. 127/2005 Sb.**, a to i tehdy, pokud **účastník** odmítl uveřejnění v telefonním seznamu nebo databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech účastníků.

14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

14.1 **Poskytovatel** shromažďuje a vede aktuální evidenci **účastníků** a **uživatelů služeb** obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. **Poskytovatel** se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se **účastníků** a **uživatelů** v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, **zákonem č. 127/2005 Sb.**, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění **smlouvy**, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování **služby**. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji **účastníků** mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci **poskytovatele** a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě **smlouvy** s **poskytovatelem** (např. autorizovaní **partneři**, subjekty zajišťující vyúčtování **služeb**, vyřizování dotazů či reklamaci **účastníků** nebo **uživatelů** nebo zajišťující ochranu zájmů **poskytovatele**) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o **účastnících** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinností vyplývajících z této **smlouvy** i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činnosti, které pro **poskytovatele** vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou **poskytovatelem** shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho **služeb** a/nebo **kommunikační sítě** a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou **službu**. Provozní údaje je **poskytovatel** oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné **služby** právně napadeno nebo úhrada vymáhána a dle § 90 odst. 3 **zákona č. 127/2005 Sb.** je **poskytovatel** povinen uchovávat provozní údaje poskytnuté **účastníkovi** nebo **uivateli** do doby rozhodnutí sporu dle § 129 odst. 2 **zákona č. 127/2005 Sb.** nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** právně napadeno nebo úhrada vymáhána s výjimkami stanovenými právními předpisy (např. poskytování takových provozních údajů oprávněným státním orgánům dle § 97 **zákona č. 127/2005 Sb.**). **Poskytovatel** je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům **služeb elektronických komunikací** či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a **služeb elektronických komunikací**, přičemž za zneužívání sítě a **služeb elektronických komunikací** se rozumí opakované prodloužení se zaplacením ceny za **službu** nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je **poskytovatel** rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Provozní údaje nejsou zpracovávány a uchovávány **poskytovatelem** pro marketingové účely a v případě **přídavných služeb** (služeb s přidanou hodnotou) nejsou **poskytovatelem** zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítí elektronických komunikací (poskytnutí **služby**) nebo účtování **služby**.

14.2 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o **účastníkovi** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu. **Účastník** dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou **poskytovatelem** poskytnuty společností přímo nebo nepřímo **poskytovatelem** ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládaný toutéž osobou jako **poskytovatel** nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají **poskytovatele** (dále jen „holding“), **autorizovaným partnerům**, či subjektům, které pro **poskytovatele** zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnických číslech, pokud není ve **smlouvě** výslovně stanoveno jinak.

14.3 **Účastník** bere na vědomí, že **poskytovatel** je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícímu připojení k veřejné pevné komunikační síti subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, aktuální osobní údaje nebo identifikační údaje všech svých **účastníků** pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňového volání.

14.4 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. **zákona č. 513/1991 Sb.** v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 **zákona č. 513/1991 Sb.** v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **účastníkem** a **poskytovatelem**, veškeré informace týkající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **smlouvy** nebo které se v souvislosti

s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.

14.5 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele**.

14.6 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel**, holding a/nebo a jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje **účastníka** na základě **smlouvy** s **poskytovatelem**, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje **účastníka** za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení **smlouvy**. **Účastník** je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu **poskytovatele** (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). **Účastník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného **zákona**.

14.7 **Účastník/uzivatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s příslušným operátorem **kontaktního centra** externí firmy, může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných **služeb**, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele** a dále **účastník/uzivatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.

14.8 Součástí **služeb** je i občasné zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle z. č. 480/2004 Sb., **zákon** o některých službách informační společnosti v platném znění. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejích příloh.

15. Změna smlouvy

15.1 **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:

15.1.1 přidáním nové přílohy **Specifikace služby**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;

15.1.2 nahrazením **Specifikace služby** novou **Specifikací služby** (změnová **Specifikace služby**), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;

15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;

15.1.4 nabytím účinnosti nových **Všeobecných podmínek**, **Provozních podmínek**, **Popisem služby**, příslušného **ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo příslušných **ceníků** **přídavných služeb**, **Reklamačního řádu**;

15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra** **poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s operátorem **kontaktního centra** externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna, a to v případech, kdy se **poskytovatel** vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvních podmínek týkajících se jednotlivých druhů **služeb** a **účastník** s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.

16. Trvání a zánik smlouvy

16.1 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání **služby** neznámá dobu určitou). Minimální doba užívání **veřejně dostupné telefonní služby** nebo **přídavných služeb** je uvedena v příslušném **ceníku** veřejně dostupné telefonní služby nebo **ceníku** **přídavných služeb**, není-li v příslušné **Specifikaci služby**, **smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** je stanovena na dvanáct (12) měsíců, není-li v příslušném **ceníku** **služby**, **Specifikaci služby**, **smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Takto stanovená minimální doba užívání **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** se počítají ode dne zřízení **služby**, popř. ode dne provedení změny **služby** dle změnové **Specifikace služby**. **Účastník** je povinen užívat **službu** po dobu minimální doby užívání **služby** stanovenou v souladu s předchozími větními tohoto bodu. Pokud **účastník** nedodrží závazek užívat **službu** po dobu minimální doby užívání **služby**, je **poskytovatel** v případech uvedených v těchto

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- Všeobecných podmínkách** oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázovou částku (storno) dle 16.2.3.
- 16.2 **Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:**
- 16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek**, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb, jestliže **poskytovatel** těmito změnami podstatným způsobem zhorší smluvní podmínky pro **účastníka**; **smlouva** nebo **jednotlivá služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbýti platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, kterého se příslušná změna v neprospěch **účastníka** týká; v případě, že **účastník** nedoručí **poskytovateli** do sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn **Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek**, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas **účastníka** s novým zněním uvedených dokumentů a tato **smlouva** a příslušné **služby** zůstávají v platnosti.
- 16.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:
- a) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, nezřídil požadovanou **službu** do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané **služby** ve **smlouvě, Ceníku služby**, Popisu služby nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
- b) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, neprovedl písemně dohodnutou změnu **služby** do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané **služby** ve **smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby** nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
- c) **poskytovatel** opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku **účastníka**;
- 16.2.3 u **smlouvy** nebo **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **poskytovateli**. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 16.1, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (**storno**) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako:
- a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u **veřejně dostupné telefonní služby**;
- b) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového **storna** dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený **Ceníkem služby**. Nelze-li výši **storna** stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že **poskytovatel** je oprávněn **účastníkovi** vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením **smlouvy** či **služby** vzniknou.
- 16.3 Výpověď **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 16.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi**:
- 16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;
- 16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- a) **účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnost, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) **účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) **účastník** neoprávněně využívá data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) **účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) **účastník** zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- g) **účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- h) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživateli nebo účastníkům, tedy i uživateli a účastníkům jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby;
- i) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do jednoho (1) měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;
- 16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).
- 16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **službu**, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejmenší dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejmenší tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za **službu**.
- 16.4.6 V případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo jednotlivou **službu (Specifikaci služby)** na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkovi** (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).
- 16.6 **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení **účastníkovi** v případě:
- 16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 16.6.2 že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se **smlouvou**;
- 16.6.3 že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem**;
- 16.6.4 v případě odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle 16.6.2 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.7 Je-li **účastník** fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění **smlouvy** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li: a) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána autorizovaným partnerem nebo poskytovatelem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **účastník** oprávněn písemně odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle předchozí věty **účastníkovi** nenáleží v případě, kdy si **účastník** výslovně sjednal návštěvu autorizovaného partnera nebo poskytovatele za účelem uzavření **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**;
- b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**.
- Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na kontaktním centru poskytovatele.
- 16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší **službu** předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavené předvolbě operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo **služby WLR** podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **služby** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě, resp. Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby poskytovatelem. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 16.2.3. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi jednorázovou částku (storno), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení smlouvy a/nebo služby (Specifikace služby) uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, tak je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit jednorázovou částku (storno), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a to za období od ukončení smlouvy nebo služby do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo služby (Specifikace služby).
- 16.9 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 16.10 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 16.11 Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbuje platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na účastníka uvalena nucená správa.
- 16.12 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, případně i na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby před zřízením nebo provedením změny služby z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 16.4 nebo odstoupení poskytovatele dle 16.6.2, a to před zřízením nebo provedením změny služby.
- 16.13 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 17 Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby
- 17.1 Poskytovatel doručí písemností na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 17.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).
- 17.3 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 17.4 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.
- 18 Odpovědnost za škodu a náhrada škody
- 18.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním poskytovatele, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona.
- 18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 18.3 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 18.4 Účastník odpovídá pouze za škodu prokazatelně vzniklou poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za škodu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či opomenutím účastníka, je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 18.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 18.6 Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 18.7 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 19 Společná a závěrečná ustanovení
- 19.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. Poskytovatel a účastník – fyzická osoba nepodnikající – se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.
- 19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění. Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí nález je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do třiceti (30) dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 19.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy účastníka a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé.
- 19.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 19.4.1 Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- 19.4.2 Specifikace služby
- 19.4.3 Smlouva (kmenový list);
- 19.4.4 zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby;
- 19.4.5 Ceník služeb;
- 19.4.6 Popis služby (Popis služby SLA);
- 19.4.7 Provozní podmínky;
- 19.4.8 Reklamační řád;
- 19.4.9 Všeobecné podmínky.
- 19.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
- 19.6 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro poskytovatele a účastníka (uživatele) závazné.
- 19.7 Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Reklamační řád poskytovatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.gts.cz.
- 19.8 Platná znění dokumentů uvedených v bodu 19.4 v českém jazyce mají přednost před ostatními jazykovými variantami uvedených dokumentů, jestliže se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.
- 19.9 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 16. července 2013.
- ČÁST B – PROVOZNÍ PODMÍNKY
1. Úvodní ustanovení
- 1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel GTS Czech s.r.o. při poskytování služeb a účastník při jejich používání.
2. Definice pojmů
- 2.1.1 „Konečný bod“ je u služby s přímým přístupem rozhraní mezi elektronickými komunikačními zařízeními účastníka a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Ukončující zařízení je

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

elektronické komunikační zařízení poskytovatele, které je umístěno u účastníka před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smlouvenými parametry. U služby s nepřímým přístupem je koncovým bodem služby rozhraní, kde je propojena veřejná komunikační síť poskytovatele s veřejnou komunikační sítí provozovatele, zprostředkovávající přístup nebo volání uživatele.

2.1.2 „Koncové zařízení“ je jakékoli komunikační zařízení, které slouží účastníkovi k užívání služby a které je přímo připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě účastníka a poskytovatel za jeho provoz, parametry a/nebo nastavení neodpovídá, není-li ve smlouvě nebo v jiném písemném ujednání mezi účastníkem a poskytovatelem výslovně sjednáno jinak (např. že koncové zařízení je součástí příslušné služby). Bylo-li koncové zařízení účastníkem u poskytovatele zakoupeno, odpovídá poskytovatel za jeho závady v rozsahu stanoveném sjednanými podmínkami a/nebo v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě závady na koncovém zařízení, které není součástí příslušné služby, v případě jeho špatné konfigurace a/nebo nastavení, případně nesprávného nastavení místní sítě účastníka, resp. nadměrného provozu v této síti, poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí služby nebo její neposkytnutí, ledaže by kteroukoli z výše uvedených skutečností způsobil výhradně poskytovatel.

2.1.3 „Lokalita nepřímého přístupu“ je pevné místo, odkud se účastník připojuje na službu s nepřímým přístupem.

2.1.4 „Lokalita účastníka“ je koncový bod služby nebo lokalita nepřímého přístupu. Taková lokalita je účastníkem ve smlouvě určena pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné Specifikaci služby.

2.1.5 „Přeprogramování PBX“ je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny účastníka za účelem provozování služby s nepřímým přístupem.

2.1.6 „Služba s přímým přístupem“ je služba, která je poskytována, pokud je mezi účastníkem a poskytovatelem zřízen pevný telekomunikační okruh.

2.1.7 „Služba s nepřímým přístupem“ je služba, která je poskytována, pokud není mezi účastníkem a poskytovatelem zřízen pevný telekomunikační okruh. Pro přístup k této službě používá účastník veřejnou komunikační síť jiného provozovatele.

2.1.8 „Směrovací zařízení“ automaticky směruje hovory a zajišťuje autorizaci do veřejné komunikační sítě poskytovatele. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné služby. Správná funkčnost směrovacího zařízení může být ovlivněna technickými parametry vnitřní komunikační sítě a/nebo lokální komunikační sítě. Takové ovlivnění funkčnosti není vadou směrovacího zařízení.

2.1.9 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní nebo sjednaná úroveň kvality služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za služby. Za závadu se u zálohovaných služeb nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení, pokud dojde k bezprostřednímu přepojení na záložní připojení, které funguje dle standardních nebo sjednaných parametrů (tzn., že za závadu služby se považuje pouze současný výpadek primárního a zálohového připojení).

2.1.10 Pojmy zde nedefinované jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

3. Obsah služby

3.1 Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované poskytovatelem: zřízení služby, provoz služby, změna parametrů služby, provozní dohled, ukončení poskytování služby, provozní servis.

4. Závazné procedury

4.1 Zřízení služby

4.1.1 Poskytovatel a účastník uzavřou smlouvu. Pro každou požadovanou službu jsou ve Specifikaci služby dohodnuty příslušné parametry služby.

4.1.2 Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů uvedených ve Specifikaci služby. Poskytovatel provádí v rámci zřízení služby pouze standardní instalaci služby, která je definována v odst. 6.1.2, pokud není mezi smluvními stranami výslovně písemně ujednáno jinak.

4.1.3 Zřízení koncových bodů služby, zřízení služby, aktivace služby výběru provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora), instalace směrovacího zařízení nebo koncového zařízení v termínech uvedených ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

- ve smlouvě přesně a definitivně určí jejich umístění;
- zajišťuje písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;

- zajišťuje písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné služby;

- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná;

- schválil projekt, pokud byl zpracován;

- zajišťuje prostředí pro instalaci koncových bodů služby nebo směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 6;

- umožnil přístup do prostorů, kde budou elektronická komunikační zařízení umístěna.

4.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné služby, které musí poskytovatel vynaložit, nesplní-li účastník podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3. Takové náklady

včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu služby nebo v jednostranném oznámení poskytovatele.

4.1.5 Prohlášení subjektu dle předchozího odst. 4.1.3 je třeba, pokud pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele jsou jako přiřazené účastnické stanice využity takové stanice, které jsou zřízeny pro jinou fyzickou nebo právnickou osobu, než je účastník. V takovém prohlášení příslušný subjekt vyjadřuje souhlas s využíváním jeho účastnické stanice pro potřeby příslušné služby a dále prohlašuje, že je seznámen s principem příslušné služby, zejména se skutečností, že u jeho účastnické stanice může v určitých případech dojít k nárůstu přichodícího a odchodícího provozu.

4.1.6 Poskytovatel zprovozní službu po zřízení koncových bodů služby, resp. po instalaci směrovacího zařízení, které zajišťuje poskytovatel. Instalaci směrovacího zařízení může za předem stanovených podmínek provést i účastník.

4.1.7 Po zprovoznění služby provedí kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby (pokud není v příslušném Popisu služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Poskytovatel je povinen po zřízení služby výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) učinit příslušné kroky k provedení aktivace takové služby u příslušného provozovatele veřejné komunikační sítě stanoveného v zákoně č. 127/2005 Sb. Přeprogramování PBX si zajišťuje účastník.

4.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v odst. 4.1.3 a v ustanoveních článku 6, dále ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě třiceti (30) dnů.

4.2 Změna parametrů služby

4.2.1 Na základě změnové Specifikace služby nebo dodatku smlouvy provede poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změněné služby provedí kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby. Změna služby je provedena dnem, uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení/změně služby nebo dnem prvního využití změněné služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

4.3 Ukončení poskytování služby

4.3.1 Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným v bodu 16.8 Všeobecných podmínek.

Po ukončení poskytování služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku. K tomuto účelu uživatel mimo jiné zpřístupní poskytovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, v nichž je umístěno elektronické komunikační zařízení poskytovatele.

4.4 Provoz služby

4.4.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v přílohách a dalších dokumentech, kterými se smlouva řídí. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. Poskytovatel zajišťuje službu výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.

4.4.2 Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.9.

4.4.3 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Popisu služeb nebo obecně závazným právním předpisům.

4.4.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost služby jako podíl:

$$(TS - TN) \text{ dostupnost služby} = \frac{\quad}{\quad} \times 100 \%$$

TS

kde:

TS = doba trvání služby v měsíci;

TN = doba nedostupnosti služby;

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

4.4.5 Doba trvání služby v měsíci – TS – je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.

4.4.6 Doba nedostupnosti služby – TN – je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z důvodů závady, která měla příčiny na straně poskytovatele.

4.4.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na elektronickém komunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

4.4.8 Do doby nedostupnosti **služby** ani celkového počtu **závad** se nezapočítávají **závady**, které jsou mimo **veřejnou komunikační síť poskytovatele**, a **závady**, o nichž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně **poskytovatele** nebo že je zavinil **účastník** nebo **uživatel**. U **služby s nepřímým přístupem** neodpovídá **poskytovatel** za **závady** vzniklé mezi **koncovým bodem služby** a koncovým zařízením **účastníka**.

4.4.9 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování **služeb** přerušeno. Každou plánovanou údržbu je **poskytovatel** povinen **účastníkov** oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být **služba** poskytována a tato doba není součástí doby trvání **služby** v měsíci - TS. Za dobu plánované údržby (viz předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto bodu 4.4.9 (tzn. nad období 120 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená **účastníkem**.

4.5 Provozní dohled a ochrana před viry a spam

4.5.1 **Poskytovatel** zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem své **veřejné komunikační sítě**.

4.5.2 **Poskytovatel** je oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků **komunikační sítě** a/nebo ochrany **poskytovatele**, třetích stran, ostatních **účastníků** a/nebo **uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** provádět antispamovou a antivirovou kontrolu na poštovních serverech **poskytovatele**, a to v telekomunikačních obvyklým způsobem při dodržení veškerých obecně závazných právních předpisů, zejména při dodržení důvěrnosti komunikací. Pokud technické prostředky **poskytovatele** nebo **poskytovatel** vyhodnotí konkrétní elektronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, tak je **poskytovatel** oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit k určenému příjemci.

5. Provozní servis

5.1 **Poskytovatel** zajišťuje znovuzprovoznění **služby** v případě, že **závada** je zjištěna na straně **poskytovatele**. **Závada**, o níž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně **poskytovatele** nebo že ji zavinil **účastník**, se nezapočítává do doby nedostupnosti **služby** ani do celkového počtu **závad**.

5.2 Oznamování vzniku **závad** probíhá mezi **kontaktní osobou účastníka** a operátorem kontaktního centra **poskytovatele**. Smluvní strana, která zjistila vznik **závady**, ji oznámí bez zbytečného prodloužení druhé smluvní straně. **Účastník** oznamuje **závadu** teprve, až prověří, že **závada** není na jeho straně.

5.3 **Účastník** je povinen definovat **kontaktní osobu** pro oznamování poruch a výpadků ve **smlouvě**.

5.4 Pokud není ve **smlouvě** určeno jinak, oznamuje **účastník** poruchy na bezplatném telefonním čísle pro hlášení poruch 800 990 990. Pro sdělení dalších informací je možno použít faxové číslo +420 225 25 15 55 nebo e-mail: info@qts.cz. Doručení faxu nebo e-mailu je ve všech případech třeba ověřit telefonicky.

5.5 Obsah sdělení proto musí mít tyto náležitosti:

- a) identifikace **účastníka a smlouvy**;
- b) identifikace **služby** - ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu, u hlasové **služby** telefonní číslo a informaci, zda má **účastník** pobočkovou ústřednu nebo ne;
- c) identifikace zařízení nebo **koncového bodu**, na němž se projevuje **závada**;
- d) popis **závady**;
- e) čas, kdy se **závada** projevila;
- f) čas odeslání informace o **závadě**;
- g) jméno **kontaktní osoby** a spojení na ni.

5.6 Pro každou ohlášenou **závadu** otevře operátor kontaktního centra **poskytovatele** záznam o poruše, jehož číslo bude sděleno **účastníkov** a pomocí něhož se následně identifikuje při zpětném volání o informace. V tomto záznamu jsou zaznamenávány veškeré údaje o **závadě** a jejím odstraňování.

5.7 Vznik **závady** je určen okamžikem označeným T0, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů **služby** mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu **služby**.

5.8 V případě, že **účastník** neumožní **poskytovateli** bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách **koncového bodu účastníka**, čas T0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah **účastníkem** umožněn.

5.9 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným Topravy, kdy **poskytovatel** sdělí **účastníkov**, že **závada** byla odstraněna. Odstranění **závady** se sděluje na **kontaktní osobu** dle odst. 5.5.

5.10 Pokud **účastník** během 15 minut po Topravy oznámí **poskytovateli** a **poskytovatel** poté objektivně zjistí, že se **závada** stále projevuje, má se za to, že Topravy dosud nenastal. Pokud se **závada** projeví později, považuje se za **závadu** novou.

5.11 Období mezi okamžikem T0 a Topravy se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti **služby** podle odst. 4.4.4 započítává do doby nedostupnosti **služby** TN v případě, že **závada** má příčinu na straně **poskytovatele**.

5.12 **Poskytovatel** má právo účtovat **účastníkov** náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním **závady** nebo popř. cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, v případě, že po oznámení **závady účastníkem** objektivně zjistí, že **závada** není na straně **poskytovatele**, nebo že **závadu** zavinil **účastník**, případně že **závada** vůbec nenastala.

5.13 **Závada** způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku **účastník** nedodržel podmínky těchto Provozních podmínek, např. výpadek napájení v **koncovém bodě účastníka**, je považována za **závadu** na straně **účastníka**.

5.14 V případě sporu o existenci nebo umístění **závady** je **poskytovatel** povinen na žádost **účastníka** vyslat servisního technika. Měřicí metoda, cena za měření a mezní hodnoty rozhodné pro posouzení existence a umístění **závady** jsou uvedeny v dokumentu Popis služby, není-li ve **smlouvě** nebo dohodou smluvních stran stanoveno jinak. Pokud se objektivně potvrdí názor **poskytovatele**, postupuje se podle odst. 5.1 a 5.12.

6. Podmínky pro zřízení nebo změnu služby a instalaci a provoz koncových bodů služby

6.1 Standardní instalace **služby**

6.1.1 V ceně za zřízení nebo změnu **služby** je obsažena **standardní instalace služby**.

6.1.2 Za **standardní instalaci služby** je považována instalace komunikačních zařízení **poskytovatele** a s tím související práce **poskytovatele** v následujícím rozsahu;

- instalace anténního svodu;
- montáž a konfigurace všech komunikačních zařízení, která jsou poskytnuta jako součást **služby poskytovatelem**;
- připojení komunikačního zařízení k napájení 230V (nebo popř. 48V) do vzdálenosti 1,5 m od místa instalace komunikačního zařízení a bez použití prodlužovacího kabelu, rozdvójky apod.; **standardní instalace služby** je prováděna pouze v rámci jedné místnosti **lokality účastníka**, přičemž tato místnost musí být předem uvedena v příslušné **Specifikaci služby**.

6.1.3 Zřízení nebo změna **služby** neodpovídající svým rozsahem **standardní instalaci služby** musí být **účastníkem** předem objednána prostřednictvím vyplněné přílohy k dané **Specifikaci služby** s tím, že rozsah takto objednané nadstandardní instalace **služby** musí být předem odsouhlasen **poskytovatelem**. Takto odsouhlasená nadstandardní instalace **služby** bude **účastníkov** účtována dle cen nadstandardní instalace **služby** stanovených v Ceníku nadstandardní instalace služby, popř. dle cen písemně výslovně sjednaných mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, a to zejména dle cen sjednaných případně v příloze **Specifikace služby** týkající se nadstandardní instalace **služby**.

6.2 Vlastnosti prostředí a provozních prostorů (místností)

6.2.1 **Účastník** je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele**, související s poskytovanou **službou**. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku 6, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

6.2.2 **Účastník** nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení **služby**. **Účastník** je povinen učinit opatření, zabráňující třetím osobám v manipulaci s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele** v **lokalitě účastníka**.

6.2.3 Velikost prostoru pro instalaci zařízení **koncového bodu služby s přímým přístupem** musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.

6.2.4 Pro **směrovací zařízení** je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.

6.2.5 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

6.2.6 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 % až 80 %, nekondenzující. Elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

6.2.7 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

6.3 Napájení a uzemnění

6.3.1 Pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele účastník** na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení =48 V/40 A nebo ~230 V/10 A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.

6.3.2 Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí **účastník** alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10 A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**.

6.3.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž **účastník** napájí elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**, musí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.

6.3.4 **Účastník** definuje v místnosti, kde je elektronické komunikační zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** a bezprostředně spolupracující zařízení **účastníka**. Odpor uzemnění musí být menší než 3 ohmy.

6.3.5 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí **účastník** předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích dvou letech.

7. Platnost provozních podmínek

7.1 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je **poskytovatel** povinen oznámit

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

účastníkovi elektronicky e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gts.cz písemně alespoň čtrnáct (14) kalendářních dní před účinností této změny.

- 7.2 Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na www stránkách poskytovatele www.gts.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností.
- 7.3 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou platné a účinné dnem **16. července 2013**.

ČÁST C – REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Úvodní ustanovení

Tyto reklamační podmínky - Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) stanovují rozsah odpovědnosti společnosti **GTS Czech s.r.o.** (dále jen „**poskytovatel**“) za vady při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných poskytovatelem.

Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí:

Ceny za hovorné – finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

Hlavní účastnická telefonní stanice (HTS) – soubor technických a provozních prostředků umožňujících účastníkovi používat veřejně dostupnou telefonní službu.

Koncový bod veřejné telefonní sítě (dále jen „**koncový bod**“) – fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahraničních komutací nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem účastníka.

Koncové elektronické komunikační zařízení – zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné komunikační služby.

Kontaktní místo – sídlo poskytovatele na adrese Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká republika, email: info@gts.cz, fax 225 25 15 15.

Námítka – podání účastníka a v odůvodněných případech i uživatele služeb u ČTÚ, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele.

Přípojně vedení – vedení od místní telefonní ústředny poskytovatele ke koncovému bodu veřejné telefonní sítě určenému pro zřízení hlavní telefonní stanice, zpravidla metalické (metalický kabel).

Reklamace – uplatnění práv zákazníka u poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování komunikačních činností. Může směřovat proti poskytnuté veřejně dostupné službě elektronických komunikací i vyúčtování za poskytnuté činnosti.

Sdružovací zařízení – zařízení určené pro přenos více telefonních hovorů po jedné přenosové cestě současně.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací – formuláře poskytovatele pro objednání zřízení hlavní telefonní stanice nebo služby elektronických komunikací a uzavření smluvního vztahu („dále jen **smlouva**“).

Tarifní impuls – elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.

Služby elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

Veřejná telefonní služba doplňková – součást veřejně dostupné telefonní služby, která svým zaměřením zvyšuje pro uživatele užitečnou hodnotu telefonní služby.

Telefonní ústředna – elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředky veřejnou telefonní síť.

Telekomunikační výkony (dále jen „**výkony**“ nebo „**činnosti**“) – služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

Účastník – každý, kdo uzavřel s poskytovatelem smlouvu.

Uživatel – každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Vadně poskytnutý výkon – výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb.

Vedlejší telefonní stanice – koncové elektronické komunikační zařízení připojené k hlavní telefonní stanici.

Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem, uživatelem služeb elektronických komunikací, žadatelem o jejich poskytnutí.

Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifkaci hovorů.

Rozsah odpovědnosti poskytovatele

Poskytovatel odpovídá zákazníkovi za poskytovanou službu elektronických komunikací (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

- smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě
- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy, ze Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných poskytovatelem. Odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s účastníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. V případech uvedených v odstavci „Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby“ (viz níže) je poskytovatel povinen vrátit přeplatky cen za poskytnuté služby, dále pak v případech uvedených v odstavci „Snížení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací“ (viz níže) přiměřeně snížit cenu za poskytnuté služby.

Poskytovatel neodpovídá za škodu, ani jiné újmy, které účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v jeho platném znění. Poskytovatel neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu a/nebo za poskytnutou službu elektronických komunikací, pokud účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou službu reklamovat u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

Právo na uplatnění reklamace

Každý zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Reklamace by měla obsahovat zejména:

- jedná –li se o závadu v poskytování služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajátého okruhu, kterého se uvedené podání týká) a sdělení, jak se závada projevuje;
- jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajátého okruhu), označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- účastník,
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí s úředně ověřeným podpisem,
- oprávněný dědic či právní nástupce účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamace vede poskytovatel výhradně s účastníkem telefonní stanice, resp. pronajátého okruhu, nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem). V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatelem z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě včetně koncového bodu, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení Reklamačního řádu. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovací poruchu. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách poskytování jednotlivých druhů služeb vydaných poskytovatelem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost poskytovatele (dle ust. § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů). Práva účastníka na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí služby náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby a snížení ceny za poskytnutou službu (viz dále) zůstávají zachována.

Tento reklamační řád se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních služeb elektronických komunikací (tzv. balíčky), a na které zákazník při koupi obdrží záruční list.

Způsob, místo a lhůta pro uplatnění reklamace

V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za služby poskytnuté poskytovatelem se reklamace uplatňuje obvykle písemně (emailem, faxem, dopisem) v kontaktním místě poskytovatele bez zbytečného odkladu.

V případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve smlouvě, nebo písemně, či osobně v kontaktním místě poskytovatele.

V případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování služby poskytovatelem z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od poskytovatele, se reklamace uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovací poruchu, nebo písemně či osobně v kontaktním místě poskytovatele.

Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace protokol a reklamující obdrží kopii tohoto protokolu.

V případě telefonického uplatnění reklamace je v kontaktním místě učiněn poskytovatelem záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.

Reklamací poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo ceny služeb poskytnutých poskytovatelem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., tj. nejpozději do dvou (2) měsíců od dodání (předání, převzetí) vyúčtování, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání (převzetí a předání) vyúčtování, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout.

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamací vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací využívá poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60-ti dnů ode dne jejího doručení (předání a převzetí). V případě reklamací vyřizovaných se zahraničním provozovatelem, vyžadujícím lhůtu k vyřízení delší než 30-ti dnů, je poskytovatel povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.

Práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace

V případě, že je reklamace závad při poskytování služeb poskytovatelem shledána oprávněnou, je poskytovatel povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s účastníkem nebo uživatelem poskytnout služby náhradním způsobem, je-li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby viz dále;
- přiměřeně snížit cenu za poskytnuté služby viz dále.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby

Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:

- a) z důvodu přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem,
- b) z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, pokud účastník za vznik závady neodpovídá a uvědomil poskytovatele o vzniku závady, případně se poskytovatel dozvěděl o závadě jinak a účastník poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, snižuje poskytovatel ceny (podle odstavce „Snižování ceny za poskytování služby

elektronických komunikací“ tohoto Reklamačního řádu – viz dále) a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v jeho prospěch.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou službu, vzniklý z titulu kladně vyřízené reklamace (pokud nebyl povolen odklad platby, nebo v případě pravomocného rozhodnutí ve věci námitky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení ČTÚ, nebo pravomocného rozhodnutí soudu) a vystavení oprávněného daňového dokladu (dobropisu), vrátit formou započtení přeplatku s jakoukoliv dlužnou částkou účastníka po splatnosti nebo převodním příkazem na účastníkem písemně označený bankovní účet, pokud neexistuje dlužná částka účastníka po splatnosti, a to vždy do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Předpokladem pro započtení v uvedené lhůtě je doložení převzetí dobropisu účastníkem (vrácená dodejka nebo jakékoliv písemné potvrzení o převzetí dobropisu). Pouze na základě tohoto potvrzení je poskytovateli umožněno započíst dobropis s příslušnou vystavenou fakturou a následně řešit přeplatek jak bylo uvedeno výše.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou službu, vzniklý z titulu chybně zasláné platby na účet poskytovatele, vrátit:

- a) formou započtení přeplatku s jakoukoliv dlužnou částkou účastníka po splatnosti;
- b) převodním příkazem na účastníkem písemně označený bankovní účet a to ve lhůtě 30-ti kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení), a v případě, kdy byla účastníkem uplatněna námitka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí ČTÚ nebo soudu.

Právo na vrácení přeplatků se promiňuje dle příslušných ustanovení § 387 a násl. obchodního zákoníku.

V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku cen, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky rovnající se ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů. V každém kalendářním pololetí, v němž trvá prodlení poskytovatele, je výše úroků z prodlení závislá na výši repo sazby stanovené Českou národní bankou a platné pro první den příslušného kalendářního pololetí. Úrok z prodlení se počítá za každý i započatý den prodlení.

Snižování ceny za poskytování služby elektronických komunikací

Při přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu z důvodu závad veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za toto přerušení účastník neodpovídá a poskytnuté nezbytnou součinnost při odstraňování závady, snižuje poskytovatel cenu za používání telefonní stanice nebo pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Snižování ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje i na cenu za používání případných dalších služeb, zřízených k předmětné telefonní stanici nebo pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb atp.). Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů služeb stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závadu nebo se poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, za kterou účastník popř. jiný uživatel neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že účastník, případně jiný uživatel služby, bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady a poskytnete nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny upraveny v takové SLA dohodě.

Odklad platby

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedenou na faktuře za veřejně dostupné služby elektronických komunikací i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služeb, pokud nebyl poskytovatelem na žádost účastníka povolen odklad platby. V souvislosti s uplatněním reklamace může být poskytovatelem povolen účastníkovi odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u poskytovatele pouze při současném uplatnění reklamace. Žádost musí být dodána do kontaktního místa poskytovatele osobně, emailem nebo telefonicky, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při uplatnění žádosti bude žadatel o povolení odkladu platby informován písemně ve lhůtě do 10 kalendářních dnů ode dne dodání žádosti. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení platby nelze prominout.

Odklad platby může být odepřen zejména účastníkovi (nebo osobě jím zmocněné),

- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u ČTÚ námitka proti vyřízení reklamace poskytovatelem,

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- kterému byla za posledních 12 měsíců 2x zamítnuty námitky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím **ČTÚ** nebo soudu,
- který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **služby**.

Nebyla-li uplatněna reklamační platba, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost **účastníka** stanovit náhradní způsob zaplacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře). **Účastník** nemá právní nárok na povolení odkladu platby, vyjma případu, kdy **ČTÚ** v odůvodněných případech na žádost **účastníka**, popřípadě **uživatel** rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

Námitky proti vyřízení reklamace

Nevyhoví-li **poskytovatel** reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté **služby a činnosti**, je **účastník** (osoba jím zmocněná), případně jiný **uživatel**, oprávněn uplatnit u **ČTÚ** námitky proti vyřízení reklamace. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude **ČTÚ** projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za **služby**, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách **poskytovatele** www.gts.cz. Na požádání je k nahlédnutí na **kontaktním místě** nebo **pobočkách poskytovatele**.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti **16. července 2013**.

GTS WebCare

Žádost o registrovaný přístup

Název firmy (uživatel): Česká republika – Úřad vlády České republiky
IČ/Rodné číslo: 00006599
Kontaktní adresa: nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana
(Ulice/Město/PSČ)
Kontaktní osoba: Ing. Robert Kuncíř
Tel: 603144354, 224002356
E-mail: kuncir.robert@vlada.cz

Uživatel je oprávněn využívat přístup k podrobným informacím o provozu a vyúčtování služeb (především k vyúčtování poskytnutých telekomunikačních služeb, detailnímu výpisu hovorů a informacím o objemu přenesených dat) a k veškerým dalším informacím, ke kterým poskytovatel umožňuje nebo v budoucnu umožní přístup, prostřednictvím specifického rozhraní sítě Internet na adrese <https://webcare.gts.cz> (dále GTS WebCare). Uživatel je dále prostřednictvím GTS WebCare oprávněn měnit veškeré parametry služeb, kterých změna je nebo v budoucnu bude umožněna poskytovatelem. Formát dat, ke kterým je umožněn přístup, jakož i formát dat, který je použitý pro přenos informací mezi uživatelem a poskytovatelem prostřednictvím GTS WebCare určuje poskytovatel. Uživatel je v případě přenosu dat mezi ním a poskytovatelem prostřednictvím GTS WebCare identifikován řetězcem znaků (dále heslo), které bude zasláno emailem kontaktní osobě ze strany uživatele. Uživateli bude poskytnut jeden přístup do GTS WebCare pro každou pravidelnou fakturu.

Uživatel může požádat poskytovatele o změnu hesla nebo zrušení přístupu ke GTS WebCare. Žádost o změnu hesla nebo o zrušení přístupu ke GTS Czech WebCare podává oprávněná osoba e-mailem přímo z aplikace GTS WebCare nebo zasláním písemné žádosti na adresu Oddělení péče o zákazníky poskytovatele. Změnu hesla nebo zrušení přístupu ke GTS WebCare realizuje poskytovatel do konce pracovního dne následujícího po dni, kdy byla žádost doručena.

Uživatel souhlasí s tím, že k údajům o službě, které jsou součástí této aplikace; bude mít přístup i pověřená osoba poskytovatele. Každá taková osoba je vůči společnosti GTS Czech smluvně zavázána zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při výkonu své funkce.

Přístupové heslo bude zasláno Kontaktní osobě uvedené v horní části formuláře, na uvedený e-mail, do 14. dnů od doručení na Zákaznický servis společnosti GTS Czech

22 -07- 2013

Datum


Ing. Lenka Dynterová

.....
Razítko, jméno (hůlkovým písmem) a podpis jednatele
nebo osoby podepsané na smlouvě

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY
odbor informatiky
118 01 PRAHA 1, nábř. E. Beneše 4
2

Vyplněný formulář nám prosím zašlete zpět na adresu:
GTS Czech, s.r.o.; Zákaznický servis; Přemyslovská 43, Praha 3, 13000
Tel: 800 990 990

Prohlášení o pravosti podpisu na listině nesepsané advokátem

Běžné číslo knihy o prohlášení pravosti podpisu 006214/236/2011/C

Já, níže podepsaná Mgr. Irena Valdaufová, advokátka se sídlem v Praze 2, nám. Míru 9, zapsaná v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou pod ev.č.: 04131, prohlašuji, že tuto listinu přede mnou vlastnoručně v jednom (1) vyhotovení podepsal:

pan David Šita, r.č.: 691014/3438, bytem Praha 7 - Holešovice, Bubenská 1160/13, PSČ: 170 00, jehož totožnost jsem zjistila z OP č. 111274636 vydaném ÚMČ Praha 7 dne 31.1.2008.

Podepsaná advokátka tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

V Praze, dne 1.3.2011

ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ
Mgr. IRENA VALDAUFOVÁ
Národní dům na Vinohradech
nám. Míru 9, 120 53 Praha 2
zapsaná v seznamu ČAK ev.č. 4131



OVĚŘENÍ - VIDIMACE

Ověřuji, že tento opis složený z listů
doslovně souhlasí s listinou, z níž byl pořízen
složenou z listů.

V Praze dne

16-04-2013

