

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

společnosti SAT - AN CableNet SE

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti SAT - AN CableNet SE, se sídlem Ječná 243/39a, 120 00 Praha 2 - Nové Město, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl H, vložka 689, IČ 24317888, DIČ CZ24317888 (dále též „Poskytovatel“). Společnost SAT - AN CableNet SE je oprávněna poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací:

- a) veřejně dostupná telefonní služba,
- b) veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám Internet,
- c) veřejně dostupná služba pronájmu okruhů,
- d) veřejně dostupná služba přenosu dat,
- e) přídatné a další služby elektronických komunikací založené na přenosu hlasu.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a účastníkem.

2. Definice pojmů

2.1. Ceník služeb je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2. Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.

2.3. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. 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 je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby, ty osoby, jež jsou uvedené v §430 a 431 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.

2.4. Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, konkrétně v příloze Smlouvy-Technická specifikace.

2.5. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Zákona o obchodních korporacích (zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.6. Zákaznické centrum je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá reklamace na poskytování služeb. Adresa Zákaznického centra je SAT - AN CableNet SE, Zákaznické centrum, Italská 2365, 272 01 Kladno, adresa elektronické pošty info@sat-an.net. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.sat-an.net v části Kontakty.

2.7. Zákaznický portál jsou WWW stránky provozované poskytovatelem, na kterých může účastník formou dálkového přístupu sledovat a nastavovat údaje související s poskytováním služby. Přístup na zákaznický portál je chráněn heslem. Adresa zákaznického portálu je support.sat-an.net.

2.8. Poskytovatel je společnost SAT - AN CableNet SE, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).

2.9. Poskytovatel přístupu je provozovatel veřejných komunikačních sítí elektronických komunikací s významnou tržní silou na relevantním trhu, který má povinnost podle § 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., umožnit přístup ke službám vybraného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a podle § 85 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., zpřístupnit účastnické kovové vedení.

2.10. Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.11. Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací, nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby

informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.12. Služba s přímým přístupem je služba, která je poskytována, pokud je mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh.

2.13. Služba s nepřímým přístupem je služba, která je poskytována, pokud není mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh. Pro přístup k této službě používá účastník síť elektronických komunikací jiného operátora.

2.14. Službou výběru operátora krátkou individuální volbou (služba CS) se rozumí možnost účastníka sítě poskytovatele přístupu vybrat jiného operátora poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu krátkou individuální volbou čísel pro každé jednotlivé volání podle svého vlastního výběru.

2.15. Službou výběru operátora nastavením předvolby čísel (služba CPS) se rozumí možnost pevného nastavení předvolby čísel v síti poskytovatele přístupu určeného k dosažení přístupu ke službám vybraného operátora, který poskytuje veřejnou telefonní službu bez nutnosti jakýchkoli dodatečných zásahů volajícího pro každé volání.

2.16. Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených v bodě 19.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.17. Síť elektronických komunikací je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.

2.18. Technická specifikace služby je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby elektronických komunikací, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

2.19. Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě.

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

2.21. Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování těchto Služeb.

2.22. Uživatel je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.23. Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body sítě, která umožňuje uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu a služby spojené s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy.

2.24. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.25. Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., v platném znění, a zákonem č.89/2012 Sb. v platném znění.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

3.2. Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy oprávněný zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněný zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

3.3. Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou. Odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,

4.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) a Ceník služeb,

4.1.3. omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,

4.1.4. regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby účastníkem

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

4.1.6. kontaktovat účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu,

4.1.7. odmítnout aktivaci služby CPS po uzavření Smlouvy i bez uvedení důvodu, ale takovou skutečnost musí účastníkovi oznámit bez zbytečného odkladu,

4.1.8. nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.

4.2. Poskytovatel je povinen:

4.2.1. zřídit a poskytovat účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou,

4.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Provozními podmínkami a Ceníkem služeb,

4.2.3. informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Provozních podmínkách, Ceníku služeb, které pro účastníka představují jejich zhoršení, přede-
dem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn, a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, např. elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), popř. i jinou formou, např. vyrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování služby nebo jiným adresným písemným vyrozuměním,

4.2.4. v případech změn, kdy se nejedná o změnu podstatných náležitostí smluvních podmínek, nebo změn, které nezhorší smluvní podmínky Účastníka, informovat Účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele) nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn. Veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek Účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany Účastníka,

4.2.5. realizovat Poskytovatelem akceptovanou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem ve sjednané lhůtě,

4.2.6. udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,

4.2.7. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací,

4.2.8. informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy,

4.2.9. v případě stavebních úprav nemovitosti spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání účastníka s vlastníkem nemovitosti užívané účastníkem,

4.2.10. předat poskytovateli přístupu objednávku k aktivaci Služby předvolby operátora trvalým nastavením kódu operátora poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu. Součástí objednávky jsou identifikační údaje (osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění, je-li účastník fyzická osoba) nutné pro identifikaci účastníka v síti poskytovatele přístupu,

4.2.11. pokud je předmětem sjednané Služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu.

4.3. Účastník je oprávněn:

4.3.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,

4.3.2. požádat o změnu Smlouvy,

4.3.3. obracet se svými připomínkami a žádostmi na svého obchodního zástupce nebo na Zákaznické centrum,

4.3.4. uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací,

4.3.5. si na požádání ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast,

4.4. Účastník je povinen:

4.4.1. užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele,

4.4.2. řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy nebo platného Ceníku služby ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy, resp. Technické specifikace,

4.4.3. nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,

4.4.4. zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

4.4.5. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele,

4.4.6. písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím svého obchodního zástupce nebo Zákaznického centra) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,

4.4.7. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování Služby,

4.4.8. zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanici, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele,

4.4.9. zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:

- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,
- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby,
- předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
- zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou,
- zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník,

- učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
- učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,
- ke dni ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele učinit veškeré kroky, které vyloučí využívání Služby,

4.4.10. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle Provozních podmínek,

4.4.11. předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,

4.4.12. neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele,

4.4.13. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

4.4.14. brát na vědomí a souhlasit s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

4.4.15. respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě).

5. Cena služeb a platební podmínky

5.1. Cenové podmínky a ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny ve Smlouvě, resp. Technické specifikaci služby a / nebo v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.sat-an.net. Poskytovatel může požadovat zaplacení jistiny či zálohy na poskytovanou Službu.

5.2. V případě poskytování veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále smluvní hovorné) ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku služby. Pokud bude cena za provoz nižší než je sjednané smluvní hovorné, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.

5.3. Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:

5.3.1. jednorázové ceny (například zřízení služby) jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování,

5.3.2. pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období. Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,

5.3.3. ceny za provoz, resp. smluvní hovorné za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,

5.3.4. pravidelné ceny za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako podíl příslušné výše dohodnuté pravidelné měsíční ceny a počtu dní příslušného zúčtovacího období,

5.3.5. pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,

5.3.6. ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,

5.3.7. smluvní hovorné za provoz se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení Služby nebo provedení změny příslušné služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby,

5.3.8. pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejných 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. smluvní hovorné za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.

5.3.9. Poskytovatel je oprávněn vystavit účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí smluvní hovorné více než trojnásobně.

5.4. Ustanovení dle bodu 5.3 se nevztahuje na vyúčtování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, která mají charakter předplacené služby.

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

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

5.7. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.

5.8. Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jiným dohodnutým způsobem se zde myslí například zaslání vyúčtování elektronickou poštou nebo i vystavení vyúčtování na Zákaznickém portálu. Splatnost vyúčtování je 15 (patnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účast-

ník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodne-li se účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak taková dohoda pozbývá účinnosti a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny 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 ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.

5.9. Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

5.10. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

5.11. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení peněžitých dluhů Účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto peněžité dluhy nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po započtení veškerých peněžitých dluhů Účastníka vůči Poskytovateli vrácena Účastníkovi do 30 dnů od ukončení Smlouvy.

5.12. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

5.13. Účastník má nárok na vrácení vzniklého přeplatku. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

5.14. Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon, Všeobecné podmínky nebo konkrétní smluvní ujednání jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností, a tudíž

v případě, kdy dojde ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvlášť hrubý nepochopitelný poměr v neprospěch Účastníka, nevznikne Účastníkovi právo domáhat se vůči Poskytovateli obnovení jednání o Smlouvě, resp. změny podmínek sjednané Smlouvy.

5.15. Akceptací Všeobecných podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě patnácti let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.

5.16. Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakékoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní.

6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

6.1. Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Zákaznického centra a to buď telefonicky na tel.: 844 123 456 nebo 311 320 555 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele www.sat-an.net v části Kontakty.

6.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

7. Reklamáce a kompenzace

7.1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamáce se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Písemná reklamáce musí být předána obchodnímu zástupci nebo zaslána na adresu SAT - AN CableNet SE, Zákaznické centrum, Italská 2365, 272 01 Kladno, nebo způsobem popsáním na internetových stránkách Poskytovatele www.sat-an.net.

7.2. Podání reklamáce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

7.3. Reklamáce musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamáce, předmět reklamáce, přesný popis.

7.4. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamáce.

7.5. Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamáce. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamáce směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamáce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k

započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

7.6. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

7.7. Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

7.8. V případě, že je uznána reklamace rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

7.9. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námitku u Úřadu místně příslušného pro danou oblast.

7.10. Poskytovatel nepřijme reklamaci, zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.

7.11. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

8. Omezení poskytování služby

8.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

8.1.1. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

8.1.2. krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),

8.1.3. ostatních závažných technických nebo provozních,

8.1.4. písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle 5.9 těchto Všeobecných podmínek.,

8.1.5. vyšší moci.

8.2. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 týden.

8.3. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě porušení smluvních podmínek účastníkem podstatným způsobem. Za porušení podstatným způsobem se považuje zejména rozesílání nevyžádané pošty (spamu) libovolným

způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel účastníka nijak informovat

8.4. Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle bodu 8.2 a 8.3 má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služby.

9. Přenositelnost čísla

9.1. Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami.

9.2. Účastník objedná přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele (přejímajícího operátora) vyplněním formuláře, který Účastníkovi poskytne Poskytovatel podle vzoru konkrétního opouštěného operátora. Účastník je povinen zajistit ukončení služby na přenášeném čísle u opouštěného poskytovatele, to prokáže Poskytovateli uvedením čísla výpovědi do formuláře nebo jiným způsobem. Formulář je nedílnou součástí Smlouvy.

9.3. Poskytovatel po přijetí objednávky sdělí Účastníkovi její identifikaci a domluví s Účastníkem termín zahájení poskytování služby na přeneseném čísle. Poskytovatel informuje Účastníka o časových limitech přerušování poskytování veřejné dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání. Lhůta pro přenesení čísla včetně aktivace v síti Poskytovatele činí 4 pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po doručení objednávky Poskytovateli.

9.4. Pokud bude objednávka neúplná, například nebude obsahovat úplné a správné údaje, bude chybět výpověď u opouštěného poskytovatele, na telefonní číslo se nebude vztahovat povinnost přenositelnosti, nebo budou přenesení bránit technické překážky, Poskytovatel objednávku odmítne a důvod odmítnutí sdělí Účastníkovi.

9.5. Informace o aktuální výši ceny za přenesení čísla je součástí Ceníku služby pro příslušný cenový program veřejné telefonní služby Poskytovatele.

10. Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

10.1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.

10.2. Na základě písemné žádosti účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem. Tato služba je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.

10.3. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti účastníka o odblokování.

11. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; informace o účastnických číslech

11.1. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a na základě žádosti předá osobě, která

poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání účastnického telefonního seznamu.

11.2. Údaje zpracované podle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.

11.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si účastník přeje uvést.

11.4. Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit 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 neuveřejňují inzertní údaje ani reklama. Účastník má právo uvést v telefonním seznamu u svých osobních údajů, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.

11.5. Na žádost účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svou stanicí užívat.

11.6. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěře přípravých prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu účastníků služby a pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků.

11.7. Za provedené služby dle bodu 11.5 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku služeb. Oprava, vymazání nebo nezveřejnění údajů o účastníku v telefonním seznamu je bezplatné.

12. Oficiální komunikace poskytovatele s účastníky

12.1. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.

12.2. Při zasílání zpráv elektronickou cestou poskytovatelem účastníkovi se doručením rozumí i potvrzení zprávy uživatelem na Zákaznickém portálu. Poskytovatel smí přerušit poskytování služeb až do tohoto potvrzení, pokud o tom účastníka prostřednictvím poskytované služby upozorní. Tento postup může být použit také jako doručení upozornění podle bodu 8.2.

12.3. Přístup na zákaznický portál je chráněn heslem. Heslo vygeneruje náhodně poskytovatel a uvede jej ve smlouvě. Účastník nemá možnost toto heslo svépomocí změnit: změny hesla provádí Poskytovatel na žádost Účastníka opětovným vygenerováním náhodného hesla. Poskytovatel může sdělit heslo svým zaměstnancům, kteří jej mohou dále vyžadovat od účastníka pro ověření identity při telefonické komunikaci.

Odpovědnost za vyzrazení hesla jiným osobám a případné zneužití hesla nese účastník.

13. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

13.1. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena v Ceníku služeb. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle Dodatku smlouvy. Případné prodloužení minimální doby užívání Služby dohodou smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě.

13.2. Účastník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, resp. její přílohy - Technické specifikace, popis změny, kterou účastník požaduje, a datum.

13.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní osobě Poskytovatele.

13.4. O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.

13.5. Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické objednávky účastníka bude ze strany Poskytovatele provedeno technické šetření. Pokud tomu na základě provedeného šetření nebudou bránit technické nebo provozní podmínky, je Poskytovatel povinen realizovat tuto změnu do lhůty 40 dnů od přijetí písemné objednávky nebo od podpisu Dodatku ke smlouvě.

13.6. V případě, že účastník nepotvrdí písemně termín ukončení Smlouvy na dobu určitou nejpozději dva měsíce před uplynutím řádného smluvního období, Smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

13.7. Převod nebo postoupení práv a povinností Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník akceptací Všeobecných podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Účastníkem i celou Smlouvu třetí osobě a že Účastník při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobození Poskytovatele od jeho povinností, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Účastníkovi peněžitý dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.

13.8. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:

13.8.1. bez sankce do jednoho měsíce od doručení informace o změně Smlouvy, Všeobecných podmínek, Provozních podmínek, příslušného Service Level Agreement nebo Ceníku služeb, jestliže se jedná o změnu podstatných náležitostí, nebo jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve smluvních podmínkách v neprospěch Účastníka nebo jsou ceny Služby zvýšeny v neprospěch Účastníka; Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny. V případech, kdy Účastník nevyužije svého práva vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu bez sankce, nabývají změny platnosti a účinnosti dnem v nich uvedených a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany

Účastníka. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také nenáleží Účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení smluvních podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro Účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna smluvních podmínek neprojevila v neprospěch daného Účastníka.

13.8.2. z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podali účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 13.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

13.9. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

13.10. Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:

13.10.1. v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutěňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům,

13.10.2. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,

13.10.3. v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou,

13.10.4. v případě, 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,

13.10.5. v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele,

13.10.6. v případě, že účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle bodu 5.11 těchto Všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodleně nedoplní do výše požadované Poskytovatelem, a to na základě písemné výzvy Poskytovatele.

13.11. V případě odstoupení dle bodů 13.10.1, 13.10.2 nebo 13.10.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi 50 % ceny, jejíž režim a výše jsou upraveny v bodě 13.8.2 těchto Všeobecných podmínek.

13.12. Jestliže Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Účastníka.

13.13. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

13.14. V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti elektronických komunikací Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 13.8.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 13.8.2 těchto Všeobecných podmínek 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.

13.15. Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

13.16. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.

13.17. Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle bodu 13.10 těchto Všeobecných podmínek.

13.18. Při ukončení Smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

14.2. Poskytovatel především neodpovídá za:

14.2.1. škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,

14.2.2. škodu, která vznikne zaviněním účastníka,

14.2.3. ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,

14.2.4. jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

14.3. Bez ohledu na jakékoli jiné ujednání v těchto Všeobecných podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu,

resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

14.4. Škodu dle bodu 14.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 200 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Účastníka je Účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši. Částku vyčíslovající škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.5. Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit. Tuto škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 200 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Účastníka je Účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

14.6. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.

14.7. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

14.8. Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 14.5, 14.6 a 14.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

15. Ochrana osobních dat o účastnících

15.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.

15.2. Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb. se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře na internetu a nebo formou podpisu účastníka na Smlouvě.

15.3. Účastník má právo na informace o svých osobních údajích, které Poskytovatel (nebo osoby dle 15.8 Všeobecných podmínek) zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel (nebo osoby dle 15.8 Všeobecných podmínek) provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života účastníka nebo v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je účastník oprávněn

se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb. jsou uvedena v § 21 tohoto zákona.

15.4. Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně nebo prostřednictvím osob uvedených v 14.8. těchto Všeobecných podmínek. Účastník je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb.) je dobrovolné a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat.

15.5. Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a Poskytovatelům poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.

15.6. Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 15.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

15.7. Poskytovatel vede evidenci účastníků obsahující osobní údaje, které účastníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováváním. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely:

15.7.1. informačních a účtovacích systémů Poskytovatele,

15.7.2. zajišťování ochrany sítí včetně souvisejících provozních činností,

15.7.3. poskytování Služeb a služeb třetích stran a jednání s nimi spojené,

15.7.4. vyúčtování Služeb a služeb třetích stran a jednání s tím spojené,

15.7.5. vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,

15.7.6. komunikace s účastníkem o Službách a službách třetích stran, a to zejména informování o nových Službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb,

15.7.7. technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.

15.8. Činnosti uvedené v bodu 13.10 těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob na základě Smlouvy. Účastník souhlasí s tím, že pro výkon činností uvedených v bodu 13.10 těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn předat osobní údaje, které účastník zpřístupnil při sjednávání Smlouvy, třetím osobám, zajišťující tyto činnosti pro Poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni předání osobních údajů účastníka má uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů s třetí osobou, které osobní údaje předává.

15.9. Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Dále Poskytovatel prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

16. Územní vymezení poskytované služby

16.1. Služba je poskytována na území České republiky.

17. Jiná odpovědnost

17.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

17.2. Poskytovatel neposkytuje zaslání tarifních jednotek se službou CS/CPS.

17.3. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

17.4. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

18. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

18.1. Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 18 těchto podmínek.

18.2. Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.

18.3. Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání - avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu - s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.

18.4. Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 (deseti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

18.5. Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Úřadu.

18.6. Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.

18.7. O jednáních podle bodů 18.3 a 18.4 těchto Všeobecných podmínek se pořizují písemné zápisy.

19. Společná a závěrečná ustanovení

19.1. Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

19.2. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:

19.2.1. číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,

19.2.2. smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,

19.2.3. technické specifikace poskytovaných služeb (součástí smlouvy),

19.2.4. Ceník služeb,

19.2.5. provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy),

19.2.6. všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).

19.3. Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 19.2 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

19.4. Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.

19.5. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky Poskytovatele a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na internetových stránkách Poskytovatele www.sat-an.net.

19.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 16. 2. 2015.