



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY K POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

ÚČINNOST OD: 10. 11. 2008

ČEZ ICT Services, a. s.

Fügnerovo náměstí 1866 / 5, 120 00 Praha 2 | tel.: 841 842 843
e-mail: servicedesk@cez.cz, www.cez.cz | IČ: 26470411, DIČ: CZ26470411
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7309,
sídlo Fügnerovo nám. 1866/5, 120 00 Praha 2



Článek 1. Úvodní ustanovení

Společnost ČEZ ICT Services, a. s., se sídlem Praha 2, Fügnerovo nám. 1866/5, PSČ 120 00, IČ: 264 70 411, DIČ: CZ26470411, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7309 (dále jen Poskytovatel), je oprávněna k poskytování služeb elektronických komunikací na základě osvědčení č. 400 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 12. září 2005 pod čj. 33012/2005-631 (dále jen Osvědčení) a vydává tyto **Všeobecné podmínky** (dále jen Podmínky) k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

1.01 Tyto Podmínky stanovují technické, provozní a ekonomické podmínky pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby a dalších komunikačních činností prostřednictvím veřejné pevné komunikační sítě, zejména týkající se rozsahu a předmětu služby (objednávání, zřizování, cen a úhrad) a současně tyto Podmínky vymezují základní práva a povinnosti ČEZ ICT Services, a. s., jako Poskytovatele těchto služeb a fyzických osob a právnických osob používajících tyto služby (dále jen Účastník). Tyto podmínky jsou v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a upravují vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem předmětných služeb.

1.02 Poskytovatel a Účastník (jeho prostřednictvím i Uživatel) se při zřízení, používání a zrušení služby zavazují dodržovat tyto Podmínky.

Článek 2. Vymezení základních pojmů

2.01 Poskytovatelem služby je obchodní společnost ČEZ ICT Services, a. s., se sídlem Praha 2, Fügnerovo nám. 1866/5, PSČ 120 00, IČ: 264 70 411, DIČ: CZ26470411, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7309, která poskytuje služby elektronických komunikací účastníkům těchto služeb v souladu s platným Osvědčením.

2.02 Účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřen smluvní vztah.

2.03 Uživatelem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, které jsou poskytovány služby elektronických komunikací.

2.04 Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ) je ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

2.05 Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva) je právním dokumentem, na jehož základě se uzavírá smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.06 Služby elektronických komunikací jsou služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.07 Koncové komunikační zařízení je zařízení schválené k připojení ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě, popř. označené mezinárodní značkou shody s uznanou technickou způsobilostí, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné služby elektronických komunikací.

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

2.09 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě nebo směřování informací po sítích

elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.10 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.

2.11 Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací provozovaná Poskytovatelem na základě Osvědčení, která je zcela nebo převážně využívána pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

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

2.13 Závadou se rozumí stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo služby nebo snižuje stanovenou kvalitu služby.

2.14 Reklamací je uplatnění práv Účastníků, popř. Uživatelů služeb u Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování veřejně dostupné telefonní služby a komunikačních činností s touto službou souvisejících. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby.

2.15 Telefonní ústředna je zařízením, umožňujícím vzájemné spojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit uskutečnění telefonních hovorů.

2.16 Žadatel je fyzická nebo právnická osoba, požadující dohodnutým způsobem u Poskytovatele službu elektronických komunikací.

2.17 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace služeb jako přílohu Smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle ustanovení § 15 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.

Článek 3. Podmínky poskytování služeb, rozsah a územní vymezení poskytovaných služeb

Služby jsou poskytovány v souladu s Osvědčením uvedeným v článku 1 a na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Součástí Smlouvy musí být Všeobecné podmínky vydávané Poskytovatelem, které podrobně upravují provozní a reklamační řád poskytovaných služeb. Služby jsou poskytovány v souladu s právními předpisy, opatřeními regulačního úřadu uveřejňovanými v Telekomunikačním věstníku a podmínkami stanovenými Osvědčením zejména:

- Zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích);
- Zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění;
- Zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, v platném znění.

3.01 Rozsah plnění v rámci poskytovaných služeb vyplývá z těchto Podmínek, Smlouvy a Specifikace. Veřejně dostupná telefonní služba je poskytována nepřetržitě po celém území ČR, její poskytování je zabezpečeno v rámci veřejné komunikační sítě poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací a to i mimo území ČR.

ČEZ ICT Services, a. s.

Fügnerovo náměstí 1866 / 5, 120 00 Praha 2 | tel.: 841 842 843

e-mail: servicedesk@cez.cz, www.cez.cz | IČ: 26470411, DIČ: CZ26470411

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7309, sídlo Fügnerovo nám. 1866/5, 120 00 Praha 2



Článek 4. Druhy telefonních hovorů, blokování čísel, popř. číselných řad na žádost účastníka

4.01 V rámci veřejně dostupné telefonní služby jsou poskytovány místní, dálkové a mezinárodní telefonní hovory.

4.02 Poskytovatel zablokuje odchozí hovory na Účastníkem určená telefonní čísla (popř. řady telefonních čísel) na základě jeho písemné žádosti. Blokace je zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele.

Článek 5. Smlouva o poskytování služby – vznik, změna a ukončení

5.01 Veřejně dostupnou službu elektronických komunikací poskytne Poskytovatel každé fyzické či právnické osobě, způsobilé k právním úkonům, která o ni požádá, souhlasí s Podmínkami a uzavře s Poskytovatelem smluvní vztah.

5.02 Fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o poskytnutí služeb elektronických komunikací nabízených Poskytovatelem, požádá o poskytnutí vybrané služby. Žádost musí obsahovat přesnou specifikaci služby a musí být řádně podepsána oprávněnou osobou. Po kladném výsledku ověřování uzavře Poskytovatel se zájemcem smlouvu o poskytování služby. Bude-li požadovaná služba elektronických komunikací využívána k poskytování další služby elektronických komunikací, doloží zájemce oprávnění k poskytování této služby úředně ověřeným výpisem z obchodního rejstříku ne starším než tři měsíce.

5.03 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká dnem, kdy je smlouva podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran. K uzavření smlouvy lze užít smluvních formulářů Poskytovatele.

5.04 Poskytovatel může odmítnout návrh na uzavření smlouvy v těchto případech:

(a) Odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek, popř. všeobecných podmínek vydaných Poskytovatelem pro jednotlivé služby.

(b) Nemá-li žadatel vyrovnány veškeré pohledávky vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného stávajícího smluvního vztahu s Poskytovatelem.

(c) Lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude podmínky dodržovat (prokazatelné porušování podmínek Poskytovatele v předchozím nebo jiném stávajícím smluvním vztahu s Poskytovatelem).

5.05 Ve smlouvě budou specifikovány technické, provozní a ekonomické podmínky zřízení, poskytování a využívání služby. Smlouvou se definují vzájemná práva a povinnosti obou smluvních stran, majetkové sankce a náhrada škody při nedodržení smluvních podmínek, doba plnění a zánik smluvního vztahu, ochrana obchodního tajemství a další ujednání. Veškeré změny Smlouvy musí být prováděny písemnou formou, a to číslovanými dodatky ke Smlouvě anebo jejím přílohám podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

5.06 Žádosti o změnu poskytnuté služby se podávají výlučně písemnou formou. Poskytovatel provede změnu v co nejkratší době a Účastníkovi předá písemný protokol o změně včetně termínu, od kdy je požadovaná změna účinná.

5.07 Smlouva se uzavírá na každou službu samostatně. Pouze v případě, že se poskytuje více služeb jednomu Účastníkovi, je přípustné uzavřít na poskytování těchto služeb jedinou smlouvu. Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena výlučně písemnou formou.

5.08 Smlouva zaniká po uplynutí doby, na kterou byla sjednána

nebo na základě písemné výpovědi jedné ze smluvních stran, dohodou smluvních stran, popř. odstoupením z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou smluvní stranou (tato smluvní strana musí být informována o předchozích porušeních smluvních podmínek) a zánikem právnické osoby nebo smrtí osoby fyzické. Výpovědní lhůta činí 1 (jeden) měsíc, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

5.09 Žadatel o zřízení může v době od uzavření smlouvy do doby zřízení koncového bodu a uvedení do provozu odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Je však povinen uhradit Poskytovateli náklady prokazatelně vynaložené na přípravu a již provedené práce.

5.10 Poskytovatel může odstoupit po zřízení koncového bodu a uvedení do provozu v případech, kdy Účastník vstoupil do likvidace, na jeho majetek byl prohlášen konkurz, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu na majetek Účastníka pro nedostatek majetku, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku Účastníka, na Účastníka byla vyhlášena nucená správa dle zvláštních právních předpisů, Účastník odvolal souhlas se zpracováním svých osobních údajů, údaje uvedené Účastníkem ve smlouvě neodpovídají skutečnosti, popř. nebyly splněny nutné podmínky pro uzavření Smlouvy.

5.11 V případě, že Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, Poskytovatel Účastníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel služby má právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě.

5.12 Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování služby.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.01 Poskytovatel je povinen:

a) Poskytovat po uzavření příslušné Smlouvy Účastníkovi služby v rozsahu a za podmínek Smlouvou stanovených (od předání po dobu trvání smlouvy), a to nepřetržitě (není-li zákonem o elektronických komunikacích stanoveno jinak).

b) Na žádost Účastníka provést změnu služby v souladu s platnými smluvními podmínkami a těmito Podmínkami.

c) Oznamit Účastníkovi změny, které budou v těchto Podmínkách provedeny, a to nejpozději ve lhůtě 3 (tři) měsíce před předpokládanou účinností těchto změn.

d) Udržovat elektronické komunikační zařízení, určené k poskytování služeb elektronických komunikací, v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno kvality poskytované služby stanovené oprávněnými a platnými normami.

e) Odstraňovat závady a poruchy znemožňující provoz služeb operativně, zpravidla však v přenosovém systému do 24 (dvacetičtyř) hodin od nahlášení poruchy, v ostatních případech do 5 (pěti) pracovních dnů. V případě rozsáhlých poruchových stavů (živelné katastrofy, jiné neovlivnitelné události) bez časového omezení. Bude-li to technicky možné, odstraňovat závady ve stejné lhůtě i v tom případě, kdy je porucha přenosu způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost ve smyslu § 374 obchodního zákoníku. Rozsáhlé poruchové stavy jsou poruchy na přenosových optických trasách, vzniklé bez zavinění Poskytovatele (přerušením optické trasy, např. přetržením zemnicího lana s optikou, poškozením stožáru vedení vysokého napětí, na kterém jsou zemnicí lana s optickými kabely umístěna), ke kterým došlo působením větru, námrazy, pohybem terénu, přírodní či dopravní katastrofou, teroristickým útokem, či jiným neovlivnitelným způsobem. Pokud se nahlášená porucha nebo závada nenachází na



straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli sítě, který zajišťuje připojení Účastníka ke komunikační síti.

- f) Umožnit Účastníkovi seznámit se s Podmínkami poskytovaných služeb a i s jejich případnými změnami a to na adrese sídla Poskytovatele – Praha 2, Fügnerovo nám. 1866/5, PSC 120 00 a na www.cez.cz.
- g) Zajistit poskytování služby informace o telefonních číslech a operátorské služby všem uživatelům a dále bezplatně umožnit činnosti uvedené v § 69 odstavec 1, písm. a) – c) zákona o elektronických komunikacích.
- h) Zajistit službu identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání a to na žádost Účastníka a na jeho náklady.
- i) Zajistit poskytování služeb, a to:
- identifikace volajícího,
 - multifrekvenční tónová volba.
- j) Zveřejňovat informace o případných změnách v poskytování službě a o nově zaváděných službách na www.cez.cz.
- k) Zajistit důvěrnost komunikací a chránit provozní, lokalizační a osobní data Účastníků, či uživatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací i jiných souvisejících činností, která při poskytování služby získal.

6.02 Poskytovatel služby je oprávněn:

- a) Poskytování služby omezit nebo zastavit na základě rozhodnutí příslušných státních orgánů v období krizových situací (přírodní nebo jiné katastrofy, branná pohotovost státu, ekologické havárie), nebo v důsledku jiného důležitého obecného zájmu.
- b) Omezit aktivní přístup k poskytované službě nebo ukončit smluvní vztah v případech neplacení za poskytnuté služby (dle ustanovení bodů 5.11 a 5.12), pokusu o zkrácení Poskytovatele o úhrady za služby, zneužívání stanice (služeb), změni-li, nebo poškodí-li Účastník svévolně technické zařízení veřejné sítě Poskytovatele, připojí-li neschválené koncové zařízení, neoznámí-li změny identifikačních údajů nezbytných např. pro fakturaci za poskytnuté služby, neumožní-li přístup zaměstnancům (smluvním partnerům) ke koncovému bodu sítě či smluvně pronajatému popř. udržovanému koncovému zařízení.
- c) Rozhodnout o způsobu zřízení ve vztahu k požadavkům Účastníka.
- d) Požadovat po Účastníkovi doložení nezbytných dokladů pro uzavření Smlouvy.
- e) Měnit a doplňovat Všeobecné podmínky a Ceník služeb.
- f) Stanovit způsob úhrady cen za poskytnuté služby a jiné související činnosti.
- g) Kontrolovat připojené koncové zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- h) V případě, že schválené, či uznané koncové zařízení způsobuje poškození či rušení veřejné komunikační sítě, nebo narušuje její funkčnost, může být toto koncové zařízení odpojeno, nebo odmítnuto jeho připojení nebo může být vyřazeno z provozu. Povoluje ČTÚ na žádost Poskytovatele.
- i) Neprodleně odpojit koncové zařízení v případě rušení, nebo ohrožení provozu veřejné komunikační sítě koncovým telekomunikačním zařízením ve vlastnictví Účastníka. Zároveň bude Poskytovatelem tato skutečnost oznámena bezodkladně ČTÚ.
- j) Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

ČEZ ICT Services, a. s.

Fügnerovo náměstí 1866 / 5, 120 00 Praha 2 | tel.: 841 842 843

e-mail: servicedesk@cez.cz, www.cez.cz | IČ: 26470411, DIČ: CZ26470411

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7309, sídlo Fügnerovo nám. 1866/5, 120 00 Praha 2

Článek 7. Práva a povinnosti Účastníka

7.01 Účastník je oprávněn:

Využívat služby v rozsahu a způsobu odpovídajícím technickým a provozním možnostem a podmínkám dohodnutým ve Smlouvě, požadovat změny smlouvy a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služeb a účtovaným cenám.

7.02 Účastník je povinen:

- a) Využívat služby elektronických komunikací pouze způsobem, který je v souladu s těmito Podmínkami a pokyny Poskytovatele.
- b) Předložit Poskytovateli na jeho žádost podklady potvrzující jeho důvěryhodnost, případně oprávnění k poskytování služeb elektronických komunikací (např. koncesní listina, výpis z obchodního rejstříku ne starší tří měsíců apod.).
- c) Oznamovat bez zbytečného prodlení písemně Poskytovateli po celou dobu využívání služby veškeré změny identifikačních údajů, a to zejména adresy bydliště nebo sídla, názvu či jména, právní formy, telefonního nebo bankovního spojení, DIČ.
- d) Učinit opatření k zabránění zneužití služby neoprávněnými osobami (včetně zničení, poškození nebo ztráty zařízení Poskytovatele).
- e) Nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze Smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- f) Vrátit veškerá zařízení poskytnutá Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. dotčené služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele.
- g) Uhradit Poskytovateli náklady spojené se zřízením nebo změnou služby v případě nesplnění podmínek stanovených pro zřízení nebo změnu služby v souladu s Ceníkem.
- h) Zajistit důvěrnost komunikací a chránit provozní, lokalizační a osobní data Účastníků, či uživatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací, o kterých se při používání služby dozvěděl.
- i) Zajistit a předložit Poskytovateli na jeho výzvu písemně kladné prohlášení vlastníka objektu, v němž budou služby poskytovány (souhlas s umístěním vedení a nezbytných elektronických komunikačních zařízení).
- j) Nepřipojovat k zařízení Poskytovatele elektronická komunikační zařízení nesplňující technické požadavky stanovené zvláštními právními předpisy (Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů a Nařízení vlády č. 426/2000 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiová a na telekomunikační koncová zařízení).
- k) Platit řádně a včas ceny za poskytnuté služby, jakož i uhradit Poskytovateli případné sankce a ceny za opodstatněně zaslané upomínky. Účastník je povinen uhradit za poskytnutou službu elektronických komunikací cenu dle platného Ceníku služeb Poskytovatele. Účastník odpovídá za uhrazení ceny ve stanoveném termínu a v účtované výši, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.

Pokud není písemnou dohodou mezi Poskytovatelem a Účastníkem výslovně stanoveno jinak, termínem stanoveným pro úhradu ceny je termín 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od doručení vyúčtování Účastníkovi.



Článek 8. Podmínky zřízení, překládání, přemístění účastnických stanic

8.01 Telefonní stanice je zřízena uvedením koncového bodu do provozu a jeho převzetím Účastníkem, případně jím pověřenou osobou.

8.02 Způsob realizace a průběh přípojného vedení při zřízení, příp. změnách, určuje Poskytovatel.

8.03 Přípojné vedení včetně koncového bodu, zřízené Poskytovatelem, je majetkem Poskytovatele, pokud se nejedná o přístup přes síť elektronických komunikací jiného operátora.

8.04 Každá telefonní stanice obdrží v souladu s číslovacím plánem účastnické číslo, které určuje Poskytovatel a může ho změnit v nutných provozních a technických případech, přičemž o této změně musí upozornit Účastníka nejméně 30 dnů předem. Účastník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, které mu změnou čísla vznikla.

8.05 Na žádost Účastníka může Poskytovatel za úhradu změnit účastnické číslo, jsou-li k tomu závažné důvody a Účastník může požádat za úhradu i o vlastní výběr z volné kapacity účastnických čísel.

8.06 Poskytovatel zřizuje, překládá telefonní stanice do 60 dnů ode dne uzavření Smlouvy (její změny).

8.07 Uvedená lhůta neplatí, bylo-li s žadatelem dohodnuto jinak.

8.08 Poskytovatel zřizuje nebo překládá telefonní stanice dle svých provozních a technických možností při dodržení časového pořadí, v němž o ně bylo požádáno ve lhůtě dle bodu 8.06.

8.09 Telefonní stanici lze na základě písemného požadavku Účastníka přeložit nebo přemístit (přemístěním se rozumí umístění stanice na jiné místo v rámci jedné budovy, či v rámci jednoho pozemku téhož vlastníka, jako bylo původní umístění) na jiné místo v rámci veřejné komunikační sítě provozované Poskytovatelem. Předpokladem je, že Účastník je oprávněným uživatelem a vlastníkem prostor, kam má být stanice přeložena (a u stanice nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti).

8.10 Zřízení, přeložení nebo přemístění hlavní telefonní stanice se provádí za úhradu dle Ceníku.

Článek 9. Ceny a platby

9.01 Ceny služeb jsou uvedeny ve smlouvě a v Ceníku služeb Poskytovatele (v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění) platném ke dni podpisu Smlouvy.

9.02 Platný ceník poskytovanych služeb je k dispozici na vyžádání v úseku Obchod Poskytovatele na adrese sídla Poskytovatele – Praha 2, Fügnerovo nám. 1866/5, PSČ 120 00. Poskytovatel je oprávněn vyžadovat zaplacení zálohy na poskytování služeb.

Článek 10. Platební podmínky

10.01 Poskytovatel služby vystaví po ukončení měsíčního zúčtovacího období vyúčtování v členění dle Opatření ČTÚ č. OOP/3/07.2005–4, které má náležitosti daňového/účetního dokladu, k úhradě částky ve výši ceny služeb poskytnutých v tomto období.

10.02 Poskytovatel vyznačí ve vyúčtování zúčtovací období, ne delší 90 dnů a zároveň zajistí doručení vyúčtování do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

10.03 Poskytovatel zajistí na vyžádání Účastníka, popř. Uživatele, podrobný rozpis cen za jednotlivé hovory uskutečněné z jeho

telefonní stanice.

10.04 Účastník služby uhradí vyúčtovanou částku nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od doručení vyúčtování, pokud se smluvní strany ve Smlouvě nedohodnou jinak. Platba se provede bankovním převodem z bankovního účtu plátce na číslo účtu příjemce (tj. Poskytovatele) nebo v hotovosti na poště poštovní poukázkou A.

10.05 V případě, že Účastník nezaplatí vyúčtování ve lhůtě její splatnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.

10.06 V případě, že Účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, postupuje se dle ustanovení bodu 5.11 a 5.12. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty a náhrady škody.

10.07 Poskytovatel provádí vyúčtování následujícím způsobem:

(a) jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění Účastníkem v prvním následném vyúčtování,

(b) pravidelné (paušální) poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období,

(c) poplatky za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pravidelné (paušální) poplatky za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poplatek za jeden den zúčtovacího období násobený délkou neúplného zúčtovacího období. Poplatek za jeden den se vypočte jako příslušná výše pravidelného poplatku /skutečný počet dní v daném zúčtovacím období.

10.08 Pravidelné (paušální) poplatky za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Poplatky za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné (paušální) poplatky nebo poplatky za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení příslušné služby.

Článek 11. Platby při zřizování nebo rušení služby

11.01 Poskytovatel je oprávněn při zřízení služby vyúčtovat cenu sjednanou při uzavírání Smlouvy dle platného Ceníku (jedná-li se o ceny regulované, v rámci těchto regulovaných cen), zahrnující náklady spojené s přípravou a realizací služby.

11.02 Jestliže Účastník odstoupí od smlouvy o zřízení služby a ze strany Poskytovatele služby již započaly práce spojené se zřízením služby, je Účastník služby povinen zaplatit Poskytovateli služby prokazatelné náklady s tímto spojené, oceněné cenou sjednanou ve Smlouvě.

11.03 Cenou sjednanou se pro účely těchto podmínek rozumí cena sjednaná mezi Poskytovatelem a Účastníkem služby podle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění a vyhlášky č.580/1990 Sb., kterou se provádí zákon o cenách, v platném znění a odpovídající platnému Ceníku služeb Poskytovatele.

Článek 12. Hlášení poruch nebo závad a řešení reklamací

12.01 Pokud bylo službu možno využít jen částečně, anebo 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. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkům, popř. Uživatelům, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo jejího vadného poskytnutí.

12.02 Zjistí-li Účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby (služeb), ohlásí tuto skutečnost na kontaktní místo nebo osobu, určené Poskytovatelem ve Smlouvě, nebo písemně (i elektronicky) na adresy uvedené ve Smlouvě.

12.03 Hlášení o závadě musí obsahovat zvláště:

- (a) Identifikaci Účastníka, tj. příjmení, popř. název obchodní firmy, IČ, popř. číslo Smlouvy,
- (b) Identifikaci místa závady a popis závady (telefonní číslo stanice, číslo okruhu apod.),
- (c) Datum a čas vzniku závady,
- (d) Jméno a příjmení osoby, která je zástupcem Účastníka a spojení (telefon, fax, e-mail).

12.04 Poskytovatel odstraní poruchu nebo závadu dle článku 6, odstavec 6.01, bod e.

12.05 Reklamacie se může týkat:

- (a) výše vyúčtované ceny
- (b) rozsahu a kvality poskytované služby

12.06 Reklamacie uplatní Účastník služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování písemně na adrese sídla Poskytovatele – Praha 2, Fügnerovo nám. 1866/5, PSČ 120 00, popř. prostřednictvím určené kontaktní osoby Poskytovatele, nebo elektronicky podle zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění.

12.07 Reklamacie musí obsahovat zejména tyto údaje:

- (a) Identifikaci Účastníka a Smlouvy,
- (b) Předmět reklamacie,
- (c) Podpis oprávněného zástupce Účastníka nebo oprávněného zástupce k podání reklamacie.

12.08 Reklamacie proti výši vyúčtované částky za poskytované služby je Účastník služby povinen podat písemně nejpozději do **2 (dvou) měsíců** po doručení vyúčtování, **příčemž podání reklamacie proti výši vyúčtované částky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování do dne splatnosti uvedeného na tomto vyúčtování.**

12.09 Reklamacie proti kvalitě služby je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele písemně nejpozději do 2 měsíců od zjištění závady.

12.10 Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících technické nebo administrativní složitosti uplatněné reklamacie. Účastníkovi může být na základě žádosti uznán odklad platby.

12.11 Jednoduché případy bez nutnosti technického šetření budou řešeny do 15 (patnácti) kalendářních dnů.

12.12 Složitější případy reklamací, vyžadující technické šetření Poskytovatel řeší do 30 (třiceti) kalendářních dnů a v případě projednání se zahraničním provozovatelem do 60 (šedesáti) dnů.

12.13 V případě, že bude reklamacie poskytovaných služeb shledána oprávněnou, bude postupováno následujícím způsobem:

- Zjistí-li Účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště hlášení poruch (TELDIS). Kontakt je uveden ve Smlouvě.
- Za určení počátku závady se považuje čas ohlášení závady Účastníkem, pokud není Poskytovateli známa skutečná doba vzniku závady. Konec závady je okamžikem obnovení služby.

- 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.

- Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby Účastník nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

- Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození účastnické linky.

12.14 Vracení případného přeplatku se provede na základě dobropisu v následujícím vyúčtování.

12.15 Veškerá podávání a vyřizování reklamací a stížností Účastníka k poskytovaným službám, se Poskytovatel zavazuje služby posuzovat a řešit podle těchto Podmínek.

12.16 V případě nesouhlasu s vyřízením reklamacie služeb ze strany Účastníka lze u místně příslušného správního orgánu (oblastní odbor ČTÚ), jehož adresa je uvedena ve sdělení o negativním vyřízení reklamacie, bez zbytečného odkladu po doručení výsledku reklamačního řízení podat námitku.

12.17 Poskytovatel je povinen seznámit Účastníka se způsobem uplatňování stížností při případném nedodržení sjednaných kvalitativních parametrů poskytované služby ze strany Poskytovatele a se způsobem vyřizování stížností.

12.18 Poskytovatel odpovídá pouze za svou síť elektronických komunikací. Neodpovídá za tu část sítě, která je ve vlastnictví Účastníka nebo Uživatele, pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak. V případě, že se reklamacie bude vztahovat k síti jiného operátora, bude ji s tímto Poskytovatel řešit.

Článek 13. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

13.01 Poskytovatel zpracuje a předá údaje, které Účastník odsouhlasil, pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejně dostupné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu poskytovateli univerzální služby.

13.02 Informace o změnách telefonních čísel jsou dostupné telefonicky na Telekomunikačním dispečinku Poskytovatele, případně na www.cez.cz.

13.03 Každá telefonní stanice se v telefonním seznamu uvádí jednou, abecedně, podle příjmení a jména, obchodního jména (názvu) Účastníka s adresou a účastnickým číslem. Více stanic sériově zapojených anebo velkosérie (PbÚ) se uvádí jedním přípojným číslem, anebo všemi přímými čísly, které Účastník žádá uvést.

13.04 Poskytovatel je oprávněn upravit text zadaný Účastníkem tak, aby neodporoval právním předpisům a neznnesnadňoval orientaci. Reklama a inzerce není v telefonním seznamu uváděna.

13.05 Změnu v údajích lze provést v případě, je-li tento požadavek předán Poskytovateli do termínu uzávěrky prací na vydání telefonního seznamu.

13.06 Neuveřejnění telefonního čísla v telefonním seznamu je bezplatné.

13.07 Změnu čísla stanice je ze strany Poskytovatele bez souhlasu Účastníka možné provést jen z naléhavých technických důvodů nutných pro řádné poskytování služeb. Změnu lze provést až po informování Účastníka o tomto kroku.



Článek 14. Ochrana osobních údajů Účastníků

14.01 Každý, kdo se dozví informace o skutečnostech, které jsou předmětem důvěrnosti komunikací, je povinen zachovávat o nich mlčenlivost.

14.02 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní, organizační a provozní údaje a jiné informace o Účastníkovi nutné pro jeho 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., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

14.03 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťující veřejné komunikační sítě a Poskytovatelům poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o Účastnících, které jsou jinak předmětem důvěrnosti komunikací a které souvisí s poskytováním služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování služeb.

14.04 Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o Účastnících dle bodu 14.02 těchto podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

14.05 Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro obchodní a marketingové účely, případně je předávat třetím stranám, pouze s písemným souhlasem Účastníka. Jedná se o údaje související s poskytováním služby elektronických komunikací, zejména údaje o Účastnících elektronického komunikačního spojení.

14.06 Poskytovatel je povinen zpřístupnit data, týkající se jména, příjmení, názvu, adresy a čísla telefonní stanice Účastníka, popř. obchodní firmy, sídla, či místa podnikání Účastníka, popř. Uživatele, veřejnosti a ostatním poskytovatelům služeb elektronických komunikací pro účely uveřejnění v telefonních seznamech, jejichž vydávání zabezpečují třetí subjekty, pokud Účastník písemně nevyločil uveřejnění těchto dat. Poskytovatel je rovněž povinen sdělovat pracovním pro příjem tísňových volání identifikační údaje o stanici a je povinen poskytnout i další informace, je-li to nezbytné v zájmu ochrany života, zdraví a majetku s označením Účastníků, kteří výslovně vyloučili uveřejnění těchto údajů.

14.07 Poskytovatel vymaže údaje Účastníka ze své databáze po ukončení Smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností. Účastník dává Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů – jména, příjmení, adresy a jiných kontaktních údajů i po ukončení Smlouvy, a to za účelem nabídky obchodu a služeb Účastníkovi. Ten má právo tento souhlas při ukončení Smlouvy, případně kdykoli později, písemně odvolat.

14.08 Účastník je povinen písemně oznámit Poskytovateli jakoukoli změnu údajů, které Poskytovateli dříve poskytl, a to nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů poté, co taková změna nastala. Na žádost Poskytovatele je povinen uvedené změny doložit.

Článek 15. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

15.01 Odpovědnost Poskytovatele:

(a) Poskytovatel je povinen urychleně odstranit závadu na síti nebo její části a vrátit zaplacené úhrady, příp. stanovené poplatky.

(b) Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení ostatních právních povinností než uvedených ve Smlouvě pouze v případech, kdy k takovému porušení došlo jeho zaviněním. Tuto prokázanou škodu je Poskytovatel povinen uhradit ve skutečné výši, max. však ve výši 50.000, – Kč (padesát tisíc korun českých).

(c) V případě neposkytnutí služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost neodkladně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu služby. Poskytovatel není povinen hradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby.

15.02 Odpovědnost Účastníka:

(a) Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit Poskytovateli veškeré závady, které zjistí na zařízení Poskytovatele.

(b) Účastník odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za případné škody, které Poskytovateli způsobí zejména svým zásahem do zařízení Poskytovatele. Tuto škodu je Účastník povinen uhradit ve skutečné výši, max. však ve výši 50.000, – Kč (padesát tisíc korun českých).

(c) Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí Poskytovatellovo upozornění pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby. Toto platí i pro Uživatele.

(d) Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle předchozích bodů, zaplatí Účastník náhradu škody v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

Článek 16. Přenositelnost čísel a nastavení předvolby poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby

16.01 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný Poskytovatel poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

16.02 Nastavení předvolby Poskytovatele lze provést:

- Pomocí pevně nastavené předvolby
- Individuální volbou čísel

Článek 17. Právo a soudní příslušnost

17.01 Smlouva uzavřená podle těchto Podmínek se řídí právním řádem ČR.

17.02 Příslušnost soudu je dána zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

17.03 Účastník bere na vědomí, že pokud není v těchto Podmínkách uvedeno jinak, platí příslušná ustanovení zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Vztahy vzniklé na základě platné Smlouvy, ale zde neupravené, se dále řídí obchodním nebo občanským zákoníkem.

Článek 18. Společná ustanovení

18.01 Veškeré dokumenty v souvislosti se Smlouvou musí být doručovány druhé smluvní straně jen doporučenou poštou, osobně, nebo poslem (s potvrzením o předání a převzetí doručovaných písemností).

18.02 V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta, je rozhodující výpis z provozu dohledového centra (telekomunikační dispečink – TELDIS).

18.03 Platné Podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jsou pro smluvní strany závazné po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to do úplného vyřízení všech nároků z něho plynoucích.



18.04 Poskytovatel i Účastník se zavazují všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

18.05 Účastník uzavřením Smlouvy Poskytovateli potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, případně podmínkami zvoleného programu služeb, a že s nimi souhlasí. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Ceníkem a jakoukoli jinou informací poskytnutou Poskytovatelem Účastníkovi, mají přednost Všeobecné podmínky a Ceník. Tímto není dotčena přednost podmínek marketingových akcí.

18.06 Účastník ani Poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

18.07 V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné znění v českém jazyce.

Článek 19. Závěrečná ustanovení

19.01 Tyto Podmínky nabývají platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 10. 11. 2008.

Datum: 10. 11. 2008

Kamil Čermák
předseda představenstva a generální ředitel
ČEZ ICT Services, a. s.

Milan Dorko
člen představenstva a ředitel úseku Obchod
ČEZ ICT Services, a. s.

ČEZ ICT Services, a. s.

Fügnerovo náměstí 1866 / 5, 120 00 Praha 2 | tel.: 841 842 843
e-mail: servicedesk@cez.cz, www.cez.cz | IČ: 26470411, DIČ: CZ26470411
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7309,
sídlo Fügnerovo nám. 1866/5, 120 00 Praha 2