

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a ostatních hlasových služeb se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi společností RORÝS-NET.CZ s.r.o. na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

1. Předmět

1.1. Předmětem těchto podmínek je úprava podmínek poskytování hlasových a telefonních služeb /dále jen „Služby“/.

2. Úvodní ustanovení

2.1. „Poskytovatel“ je společnost RORÝS-NET.CZ s.r.o., zastoupená Ing. Kamilem Drozdkiem - jednatelem společnosti.

2.2. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování hlasových a telefonních služeb Poskytovatelem Účastníkovi. Všeobecné podmínky jsou k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele.

3. Výklad pojmů

3.1. „Ceník“ je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Ceník obsahuje název Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby. Ceny mohou být účtovány jednorázově či periodicky, jak je sjednáno Objednávkou a/nebo Smlouvou.

3.2. „Den zřízení Služby“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkovi dostupná.

3.3. „Dlouhotrvající spojení“ je spojení trvající bez přerušení déle než 30 minut.

3.4. „Geografické telefonní číslo“ je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.

3.5. „Individuální zóna“ jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

3.6. „Internetové stránky“ jsou veřejné webové stránky Poskytovatele s internetovou adresou www.rorys.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP.

3.7. „Jednotný telefonní seznam“ (shodně „JTS“) je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

3.8. „Negeografické telefonní číslo“ je číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména čísla služeb bezplatného volání, služeb se zvýšeným tarífem

3.9. „Oznámení poskytovatele“ je důležité sdělení provozního charakteru týkající se nebo vyplývající z Ceníku, Služby, Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo dalších významných součástí smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Oznámení poskytovatele není považováno za Obchodní sdělení.

3.10. „Perioda“ je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky. Nejkratší možnou periodu stanovuje Ceník.

3.11. „Porucha“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala před Připojným bodem (na straně Poskytovatele).

3.12. „Poskytovatel univerzální služby“ je subjekt poskytující univerzální službu, jak je definována zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

3.13. „Závada“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný a sjednaný rozsah, pokud nastala za Připojným bodem (na straně Účastníka).

3.14. „Reklamacie“ je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za poskytnuté služby.

3.15. „Telefonní služby“ jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje a základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 2419 (č.

j.30267/2008-638), vydaným Úřadem dne 10.4.2008. Podmínky k využívání Telefonních služeb stanovuje článek 4 Všeobecných podmínek.

3.16. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí každé Objednávky a Smlouvy jsou Všeobecné podmínky v platném znění, Ceník, popř. další podmínky.

3.17. „Telekomunikační síť“ je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

3.18. „Telekomunikační zařízení“ je technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací prostřednictvím elektromagnetických vln.

3.19. „Typ placení“ je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou Službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Faktura.

3.20. „Účastník“ (shodně též „Zákazník“) je subjekt (fyzická osoba nepodnikatel, fyzická osoba-podnikatel nebo právnická osoba), který splnil podmínky stanovené Všeobecnými podmínkami a příslušnými právními předpisy, a který s Poskytovatelem uzavřel nejméně 1 Smlouvu nebo nejméně 1 Objednávku.

3.21. „Úřad“ je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti telekomunikací a elektronických komunikací.

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

3.23. „Veřejná telefonní služba“ je služba, umožňující přepravu nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi Připojnými body Telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat Telekomunikační zařízení připojené k Připojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož Telekomunikační zařízení je připojeno k jinému Připojnému bodu.

4. Podmínky k využívání Služby

4.1. Služba neumožňuje volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě Internet ani modemová spojení.

4.1.2. Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 256 kbps a odezvě (ping) maximálně do 50 ms s roztečí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1 % paketů. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím proxy serveru. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba mimo provoz.

4.1.3. Koncové Telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě při splnění všech z těchto podmínek:

4.1.3.1. je použito Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;

4.1.3.2. je-li mezi koncovým Telekomunikačním zařízením a Připojným bodem Telekomunikační sítě Poskytovatele zařazen modem pro ADSL datovou přípojku, musí tento modem podporovat Network Address Translation (NAT) bez zvláštních nastavení;

4.1.3.3. při využití Služby (při volání) není datová linka zatížena jiným provozem na více než 50 % její nominální kapacity a rychlosti.

4.1.4. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).

4.1.5. Služba neobsahuje záložní telefonní linku.

4.1.6. Služba je určena pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité a/nebo převažující přesměrování hovorů, není-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem individuálně dohodnuto jinak.

4.1.7. Poskytovatel zaručuje kvalitu Služby pouze na jím provozované telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastníkem ani provozovatelem.

5. Telefonní čísla Služby

5.1. Poskytovatel přidělí Účastníkovi Geografické nebo Negeografické telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.

5.2. Účastník je oprávněn užívat přidělené Geografické telefonní číslo pouze pro Telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objednávce jako umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového Telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávce/Smlouvě. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

6. Tísňová volání

6.1. Služba umožňuje tísňová volání pouze při použití Služby s Geografickým telefonním číslem. Tísňová volání s použitím Negeografického telefonního čísla nejsou možná.

6.2. Tísňové volání je umožněno na jednotné evropské číslo tísňového volání 112 a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.

6.3. Všechna tísňová volání a volání na evropská harmonizovaná čísla jsou ZDARMA.

7. Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby

7.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

7.2. Objednávka

7.2.1. Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.

7.2.2. Objednávka musí obsahovat nezbytné údaje v tomto nejmenším rozsahu:

7.2.2.1. Fyzická osoba - podnikatel:

- jméno, popř. jména a příjmení, bydliště (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země),
- specifikaci Služby;

- umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

- mobilní telefonní číslo, e-mailová adresa pro kontaktní účely.

7.2.2.2. Fyzická osoba-podnikatel:

- jméno a příjmení, popřípadě obchodní firma, identifikační číslo, místo podnikání (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země);
- dále vše dle bodu 7.2.2.1

7.2.2.3. Právnícká osoba:

- obchodní firma nebo název společnosti, identifikační číslo, bylo-li přiděleno, daňové identifikační číslo, sídlo společnosti (ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, země) popř. sídlo organizační složky na území České republiky, jméno, popř. jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;
- Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

- dále vše dle bodu 7.2.2.1

7.2.3. Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objednávce, pořídit si kopie dokladů a tyto archivovat, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy, k jejímuž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávku návrh.

7.2.4. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objednávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu. Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne, kdy tato změna nastala.

7.2.5. Objednávka je akceptována ze strany Poskytovatele ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zasláné Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka nejpozději do 10 pracovních dnů od jejího přijetí. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

7.3. Vznik Smlouvy

7.3.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objednávce.

7.3.2. Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet), telefonicky či jiným způsobem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Účastník potvrdí elektronickou Objednávku Služeb, kterou obdrží na svou e-mailovou adresu od Poskytovatele, odesláním přístupových kódů prostřednictvím Internetových stránek nebo jiným způsobem stanoveným pro konkrétní Službu, nejpozději však prvním čerpáním Služby ze strany

Účastníka. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření Smlouvy v písemné podobě.

7.3.3. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.

7.3.4. Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu s každým subjektem nebo Účastníkem, jehož Objednávku obdrží, s výjimkou jednoho a/nebo více z těchto případů:

- údaje uvedené v Objednávce jsou neúplné, nesprávné nebo nepravdivé;
- subjekt nebo Účastník neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
- subjekt nebo Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku;

7.3.4.1. Poskytovatel sdělí navrhovateli nejpozději do 10 pracovních dnů počítaných ode dne doručení návrhu na uzavření Smlouvy, důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li navrhovatel, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude mu ze strany Poskytovatele vrácena tato jistota nebo záloha nejpozději do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy.

7.4. Zřízení Služby

7.4.1. Po uzavření platné a účinné Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

7.4.2. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy bez sankcí odstoupit.

7.4.3. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě Služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

7.3.4. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

7.4.5. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

8.1. Poskytovatel je povinen:

8.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

8.1.2. Zajistit průběžně elektronický přístup Uživatele k jeho účtu; přístup k těmto údajům je chráněn Heslem; průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že Poskytovatel neobdrží včas všechna provozní data od svých velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran).

8.1.3. Informovat Účastníka o změnách Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn a to zasláním v Zákazníkem zvolené formě, zveřejněním na svých Internetových stránkách a zasláním na kontaktní email ve formátu PDF, avšak pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek nebo v případě změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení, a současně ho informovat o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny bez sankce. Právo ukončit Smlouvu však nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí Úřadu. V případě změny smluvních podmínek, které pro Účastníka nepředstavují zhoršení postavení, budou změněné dokumenty zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn a dále bude Účastník informován o těchto změnách prostřednictvím e-mailu. Dále je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti

Smlouvy obsahující automatické prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

8.1.5. Bezodkladně po uzavření Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku poskytnout Účastníkovi všechny podstatné zákonné náležitosti Smlouvy v elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

8.1.6. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

8.1.7. Poskytovat Službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým

signálem, přičemž nepokrytí určitého území rádiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci či ukončení Smlouvy.

8.1.8. Zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu obecné specifikace Služby.

8.1.9. Odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé na svých sítích elektronických komunikací nebo na svém zařízení co nejdříve, přičemž Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svoji síť nebo mimo své zařízení.

8.1.10. Umožnit Účastníkovi bezplatné hlášení Poruch poskytovatelů Služeb a podávání Reklamací; Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Účastníka.

8.1.11. V případě, že je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla:

- volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků;
- volajícího účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka u příchozích volání, a to za použití jednoduchých prostředků. V odůvodněných případech (zejména pracoviště řešící osobní krizové situace, např. linky důvěry) je použití této funkce bezplatné;
- volajícího účastníka a zobrazení tohoto čísla je uvedeno ještě před sestavením volání, nabídnout volanému účastníkovi možnost odmítnout příchozí volání, u kterých volající účastník zamezil zobrazení svého účastnického čísla, a to za použití jednoduchých prostředků;
- volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.

8.1.13. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v době s minimálním telekomunikačním provozem.

8.2. Poskytovatel je oprávněn:

8.2.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služby nebo Služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

8.2.2. Regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem.

8.2.3. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.

8.2.4. Po Účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení, na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby.

8.2.5. Stanovit pro poskytování Služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.).

8.2.6. Zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka:

- a) přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání; v takovém případě je Poskytovatel povinen uchovat a dotčenému účastníkovi za úplaty dle Ceníku zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka,
- b) zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.

8.2.7. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

8.2.8. Jednostranně měnit Všeobecné podmínky, specifikace Služby a Ceník (reklamační řád etc.)

8.2.9. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, Telefonní číslo, Přihlašovací jméno, Heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami a/nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby, např. při změně číslovacího plánu apod.

8.2.10. Nezřídít Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

8.2.11. Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné podmínky Poskytovatele, případně ostatní podmínky pro využívání

Služeb uvedených Internetových stránkách Poskytovatele.

9. Práva a povinnosti Účastníka

9.1. Účastník je povinen:

9.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti dle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.

9.1.2. Užívat Službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, písemnými návody, pokyny a Oznámeními Poskytovatele pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice zejména:

9.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;

9.1.2.2. úmyslně nebo z nedbalosti nezpůsobit a/nebo nezpůsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo neomezit a/nebo neomezovat provoz v Telekomunikační síti Poskytovatele nebo v Telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;

9.1.2.3. nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve Smlouvě dohodnutým účelům.

9.1.2.3. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva a etická pravidla chování na síti Internet a síti Poskytovatele;

9.1.2.4. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

9.1.2.5. nevyužívat neoprávněné data, systémy a sítě, nebo neoprávněné zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

9.1.2.6. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

9.1.2.7. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

9.1.2.8. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v neoprávněné manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Připojnému bodu Účastníka;

9.1.2.9. učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele;

9.1.2.10. učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě) umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit;

9.1.2.11. zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;

9.1.2.12. dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

9.1.3. Účastník je dále povinen: - Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

- Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v Individuální zóně nebo oznamovat Poskytovateli.

- Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice.

- Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

- Sledovat změny Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele a těmito změnami se řídit.

9.2. Účastník je oprávněn:

9.2.1. užívat Službu nebo Služby v souladu se Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;

9.2.2. požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních Služeb, požadovat změnu Smlouvy, obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele;

9.2.3. ohlašovat Poruchy služeb na Zákaznické centrum Poskytovatele; Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky

ohlášené Poruchy;

9.2.4. uplatňovat Reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu;

9.3. Účastník zároveň bere na vědomí, že:

9.3.1. je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá;
9.3.2. dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není Poskytovatelem zaručována;
9.3.3. při nepřímém připojení ke službě Poskytovatele (přes síť jiného operátora) je Účastník povinen si sám zajistit a hradit přístup ke službě Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

10. Ceny Služeb

10.1. Cena za poskytnuté Služby se sjednává uvedením v Ceníku.

Ceny jsou uvedeny bez DPH a vč. DPH vždy s vyznačením, zda uvedená částka obsahuje či neobsahuje DPH.

Ceny označené jako „ZDARMA“ mohou být součástí základní ceny zboží nebo Služby. Označením „ZDARMA“ se pak rozumí, že hodnota přidaného zboží nebo Služby označeného jako „ZDARMA“ není k základní ceně připočtena, a je tedy chápána jako bezplatná.

10.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat minimální měsíční plnění za poskytnuté služby pro jednotlivé tarify

10.3. Poskytovatel je oprávněn stanovit fixní periodický poplatek za přidělení VOIP čísla.

11. Vyúčtování a platby

11.1. Poskytovatel poskytuje výhradně Služby Typu Kredit:

11.1.1. První den první Perrody je Den zřízení služby.

11.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu, kdy začíná běžet další Perioda. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Perrody se přičítá k následující Periodě.

11.1.3. Perioda může být nepravidelná.

11.1.4. K zaplacení prvního Kreditu po Dni zřízení Služby musí dojít nejpozději do 30 dní od Dne zřízení služby. K zaplacení každého dalšího

11.1.5. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

11.1.6. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 pracovních dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

11.2. Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtuje se za celou Službu (např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.

11.10. Poskytovatel a Účastník ujednávají, že je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz Služby (dále jen „smluvní hovor“), a to ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hovor, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat toto smluvní hovor bez ohledu na skutečný objem provozu Účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovor, smluvní hovor se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.

11.11. Veškeré úhrady na Služby, zálohy, jistiny a přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtování Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

11.13. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

11.14. Změny Kreditu nemusí být registrovány okamžitě, může docházet k časové prodlevě

12. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

12.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele. Zákaznická podpora je poskytována primárně na e-mailu servis@rorys.cz anebo telefonu +420 591 141 191. Stejně kanály lze využít pro hlášení závad. Pracovní doba je 8:00 – 17:00 ve dnech pondělí až pátek, mimo státní svátky. Servisní podpora spočívá v ověření a prověření přihlašovacích údajů ke službě a prověření funkčnosti systému na straně Poskytovatele. Servisní podpora též řeší reklamace Poskytovatelem dodaných koncových

zařízení. Nastavení doplňkových služeb a funkcí, pokud není řečeno jinak, provádí přímo zákazník v rámci samoobslužného systému <http://voip.rorys.cz>.

12.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

12.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.

13. Parametry Služeb a Reklamace služeb

13.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby

13.1.1. SLA standard s garancí dostupnosti 95 % v příslušné periodě, jejíž minimální délka je 30 dní

Jedná se o minimální nabízenou a současně minimální zaručenou úroveň kvality poskytované Služby. Dostupností se má na mysli možnost uskutečňovat příchozí a odchozí hovory po dobu alespoň 95 % času Perrody.

Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, která se uplatňuje až při nedodržení stanovené SLA, pouze na čas nad rámec dohodnuté SLA, a jejíž výše je stanovena vzorcem:

$$\text{jednorázová_náhrada [Kč]} = (\text{celková_periodická_platba [Kč]} / \text{počet_dní_v_příslušné_Periodě [dní]} / 24_hodin [\text{hod.}]) \times \text{trvání nedostupnosti [hod.]}$$
 Výše náhrady je stanovena maximálně do 95 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

13.1.2. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.

13.1.3. Pokud dostupnost Služby vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 13.1.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.

13.1.4. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

13.1.4.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).

13.1.4.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

13.1.4.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

13.1.4.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

13.1.4.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky či internetového připojení (nejde-li o Internet dodaný Poskytovatelem) nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 4.

13.2. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby nebo doručení vadného daňového dokladu, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

13.2.1. Reklamace musí být označena jako „Reklamace“ a musí obsahovat identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklamace, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.

13.2.2. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

13.2.3. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto Reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamace. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyzoomět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamaci.

13.2.4. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamace, se může Účastník obrátit na Úřad.

13.2.5. Účastník má nárok na základě kladné vyřízení Reklamace na vrácení přeplatku. Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě Reklamace směřující proti vyúčtování cen, Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamace. 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.

13.11.12. V případě, že Reklamace poskytnutých Služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením Reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika).

13.3. Informace dle zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění a v souladu s Opatřením obecné povahy OOP 14/12/2005-43 vydaným Úřadem jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

14. Omezení nebo přerušení Služby

14.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů: ze závažných provozních nebo technických důvodů (provádění opravy nebo údržby sítě); z důvodu krizových situací; důležitého obecného zájmu; písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služby nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích částí nebo kvalitu Služeb; z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); v případě, že Poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení Služeb povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky;

14.3. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby s výjimkou tísňového volání:

14.3.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní nebo jinak porušuje smluvní podmínky.

14.5. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníka považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

14.6. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

14.7. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb.

15. Ochrana osobních údajů

15.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje, identifikační údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytně nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Evidence může obsahovat vedle osobních údajů dle článku 7 Všeobecných podmínek, dalších osobních údajů (např. telefonní číslo, čísla předložených dokladů, bankovní spojení, údaje o platební morálce) také provozní údaje (např. datum, čas a doba hovoru, volající a volané číslo) a lokalizační údaje (údaje, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení).

15.2. Osobní údaje, informace a jiné údaje budou zpracovávány manuálně i automaticky osobně Poskytovatelem nebo prostřednictvím třetí osoby – zpracovatelem na základě uzavřené smlouvy v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou.

15.3. Účastník má v příslušném formuláři (v Individuální zóně) u svých osobních údajů právo volby, zda si přeje či nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. V případě souhlasu mohou být osobní údaje Účastníka v rámci marketingu využity kromě jiného také pro zaslání obchodních sdělení (zejména prostřednictvím SMS, MMS a elektronické pošty) a pro telemarketing (včetně automatizovaných systémů).

15.4. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

15.5. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle zákona č.

89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

15.6. Poskytovatel je oprávněn monitorovat a vyhodnocovat chování Účastníků na Internetových stránkách Poskytovatele, v Individuální zóně, spojení se Zákaznickým centrem jakýmkoliv kanálem (včetně záznamu rozhovoru) a další údaje, a to za účelem zajištění smluvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

15.7. Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel sdělil osobní a jiné údaje Účastníka v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení daného účelu:

- osobám zastupujícím Poskytovatele (např. při vymáhání neuhrazených vyúčtování) nebo osobám, které s Poskytovatelem spolupracují nebo se jinak podílejí na poskytování Služeb a provozování sítě Poskytovatele;
- osobám zajišťujícím jinou veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky pro účely propojení a přístupu k síti, k vyúčtování služeb a k zabránění zneužívání sítě a Služeb;
- poskytovateli příslušné dílčí univerzální služby pro účely poskytování informačních služeb;
- třetím osobám pro účely ověřování a hodnocení důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka a osobám, které za tímto účelem provozují příslušné registry;
- dalším osobám, kterým je Poskytovatel povinen sdělit osobní a jiné údaje Účastníka na základě právních předpisů (např. orgány činné v trestním řízení).

15.8. Účastník má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které Poskytovatel nebo ostatní osoby zpracovávají, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v ustanovení § 11 a § 12 zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo ostatní osoby provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektů údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Nevýhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

15.9. Účastník je oprávněn kdykoliv písemně odvolat svůj souhlas k jakémukoliv výše uvedenému zpracování svých osobních údajů vyjma údajů specifikovaných v ustanovení § 63 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, které jsou povinnými údaji pro uzavření a plnění Smlouvy.

15.10. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitelných osobních údajů Objednávkou nejméně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka i poté, avšak nejdéle do 10 let ode dne přijetí Objednávky. Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně.

16. Seznamy účastníků

16.1. Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění povinen předávat poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje svých Účastníků, a to za účelem vydání JTS.

16.2. Poskytovatel předá poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla a údaje těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře a v rozsahu Účastníkem schváleném. Poskytovatel je před vyžádáním souhlasu povinen informovat Účastníka o účelu účastnického seznamu (zpravidla vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo dalších identifikačních znaků) a o dalších možnostech využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích seznamu. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby účastník měl možnost své údaje ověřovat, žádat jejich opravu a jejich odstranění ze seznamu účastníků.

16.3. Účastník má právo odvolat udělený souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně ve formě předepsaného formuláře. K odstranění čísla z JTS dojde v nejbližším možném termínu dle podmínek poskytovatele univerzální služby.

16.4. Poskytovatel předá souhlas a identifikační údaje Účastníka nebo odvolání souhlasu Účastníka poskytovateli univerzální služby nejpozději do 15 pracovních dní ode dne přijetí písemného a platného souhlasu

nebo odvolání souhlasu od Účastníka.

16.5. Ceník zveřejnění čísla v JTS stanovuje poskytovatel univerzální služby. Též smluvní podmínky, ceny, fakturace apod. dohaduje Účastník přímo s poskytovatelem univerzální služby.

16.6. Účastník je povinen odvolat svůj předchozí souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS písemně ve formě předepsaného formuláře, pakliže dochází k zániku Smlouvy z jakéhokoli důvodu dle článku 18 Všeobecných podmínek. Tato povinnost se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s objednávkou přenesení čísla (Number Portability) do sítě jiného poskytovatele.

17. Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Služby, Smlouvy

17.1. Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit:

17.1.1. jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek;

17.1.2. také v kratším období než jak je uvedeno v článku 8.1.4. Všeobecných podmínek, avšak pouze v případě, že jde o změnu

a/nebo změny ve prospěch Účastníka.

17.1.3. Jakákoliv změna v Ceníku nebo a/nebo ve Všeobecných podmínkách je platná a účinná k vyhlášenému dni platnosti nového Ceníku a/nebo Všeobecných podmínek až do doby, než je vydán nový Ceník a/nebo nové Všeobecné podmínky.

17.2. Službu lze měnit:

17.2.1. jednostranně ze strany Poskytovatele i bez předchozího oznámení Účastníkovi, jestliže dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby při zachování dohodnuté ceny.

17.3. Smlouvu lze měnit:

17.3.1. přidáním nové Objednávky;

17.3.2. nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);

17.3.3. písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;

17.3.4. nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

17.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objedávce a/nebo v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

18. Trvání a zánik Smlouvy

18.1. Smlouva je uzavřena na dobu nejméně 1 Períody.

18.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objedávce výslovně sjednáno jinak.

18.3. Smlouva může být ukončena dohodou Poskytovatele a Účastníka, přičemž Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení Služeb vypořádat veškeré finanční a případně další závazky vůči Poskytovateli.

18.4. V případě poskytování Služeb na dobu určitou Smlouva zaniká uplynutím sjednané doby, pokud nedojde k jejímu prodloužení.

18.5. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta pak činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem Períody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně. Poskytovatel i účastník je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet nebo prostřednictvím Individuální zóny.

Taková výpověď, obsahující sken (fotokopii) dokumentu s vlastnoručním podpisem Oprávněné osoby se považuje za právoplatnou náhradu písemné výpovědi.

18.6. Pokud kterákoliv ze stran u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Smlouvy tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou.

18.7. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné vypovědět za podmínek uplatňovaných Poskytovatelem pro smlouvy na dobu neurčitou, a to za Odstupné v případě ukončení z důvodů spočívajících na straně Účastníka. Smlouva bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Períody následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 pracovních dnů před ukončení Períody. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následující Períody.

18.8. Není-li v Objedávce stanoveno jinak, činí Odstupné jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce trvání Smlouvy a výše úhrady nákladů

spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

18.9. Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit:

18.9.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedeného pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objedávce.

18.9.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle článku 7.3.2. Všeobecných podmínek. V tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do 3 pracovních dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

18.9.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA dle článku 13.1, Účastník toto reklamoval a Reklamáce byla Poskytovatelem uznána.

18.9.4. V případě oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 pracovních dnů od doručení informace o takové změně. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 pracovních dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

18.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky a/nebo Smlouvy v případě, že:

18.10.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle Smlouvy a Všeobecných podmínek a prodlení s jakoukoliv platbou dle Smlouvy a Všeobecných podmínek, dále používání Služeb v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy.

18.10.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) i přes upozornění Poskytovatele neplnil smluvní podmínky.

18.10.3. Při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů nebo z důvodů nesoučinnosti Účastníka.

18.11. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle článku 18.5.

Všeobecných podmínek se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

18.12. Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají v 1. den po marném uplynutí následujících lhůt:

18.12.1. Služby Typu placení "Kredit":

18.12.1.1. není-li Kredit uhrazen do 30 dní od uzavření Smlouvy dle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;

18.12.1.2. není-li Kredit uhrazen do 30 dní od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů nebo nedošlo-li k zaplacení dalšího Kreditu dle článku 11.1.4. Všeobecných podmínek;

18.12.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné":

18.12.2.1. je-li záloha na úhradu ceny Služby v nulové nebo záporné hodnotě déle než 60 dní ode dne vyčerpání všech předchozích dříve uhrazených záloh dle článku 11.2.4. Všeobecných podmínek;

18.13. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši Odstupného dle čl. 18.8.

18.14. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.

18.15. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

18.16. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

18.16.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu dle čl. 18.8. U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní lhůty.

18.17. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 50 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

18.18. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné Služby VMO, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti 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 Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové Služby dle článku 18.5 ze strany Účastníka. Žadatel o Službu zmocňuje Poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v Objednávce uvedených služeb poskytovaných jinými operátory na Služby poskytovatele (např. přenesení účastnického čísla). Podrobné informace týkající se přenesení telefonního čísla jsou zveřejněny v příslušných formuláři na Internetových stránkách

18.20. Při ukončení Smlouvy nebo 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.

18.21. Účastník je povinen při ukončení Smlouvy vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy smluvní strany vyrovnají nejpozději do 45 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

18.22. Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Úmrtí je třeba věrohodně doložit v sídle Poskytovatele předložení úmrtního listu. Dohodně-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, popř. využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

18.23 Podmínky přenesení čísla

18.23.1 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí pro úspěšné uskutečnění přenosu čísla platně ukončit smluvní vztah u Poskytovatele. Účastník rovněž musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla. Právní úkon směřující k platnému ukončení poskytování služby na přenášném čísle u opouštěného poskytovatele musí být proveden nejpozději následující pracovní den poté, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli.

18.23.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi, na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením OOP/10-10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel, přenést své telefonní číslo, popřípadě čísla od stávajícího poskytovatele veřejně dostupné služby.

18.23.3. Poskytovatel je povinen informovat účastníka :

- o nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle u opouštěného operátora. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta nezačala běžet.
- o cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla.
- o důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla
- o časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových.
- o výši nároku na vyrovnání v případě předčasného ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla pokud o tuto informaci účastník požádá.

- že lhůta pro přenesení telefonního čísla a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři dny. Lhůta začíná běžet první pracovní den po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

18.23.4 Poskytovatel zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

19. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

19.1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících ze Smlouvy pouze, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí ze strany zaměstnanců Poskytovatele nebo jiných osob oprávněných jednat jménem a na účet Poskytovatele.

19.2. Poskytovatel neodpovídá za:

- škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- škodu, která vznikne v důsledku přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou

formou,

- škodu, která vznikne zaviněním Účastníka,
- škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,
- ušlý zisk,
- jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
- Účastníkovi za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel.

- Účastníkovi za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím služeb či sítě Poskytovatele; v případě, že Účastníkovi vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích osob, bude náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.

19.3. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 13 Všeobecných podmínek, příp. na vrácení neoprávněně účtované a zaplacené ceny Služby. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkovi, resp. uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

19.4. Škodu dle bodu 1 tohoto článku nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce představující trojnásobek průměrné měsíční úhrady Účastníka a to ve formě poskytnutých Služeb sjednaných ve Smlouvě. Částku vyčísloující 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 (eventuálně sniženo o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

19.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:

- porušení ustanovení Všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
- neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
- použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetím osobám,
- škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku činnosti třetí osoby (případně třetích osob), které Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby; v tomto případě nese Účastník plnou odpovědnost za škodu.

19.6. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 9.1.2.11, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoliv nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

19.7. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 pracovních dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje Poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

19.8. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

19.9. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací, tj. www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoliv informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

19.10. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo

její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

19.11. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

19.12. Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

20. Spotřebitelské smlouvy

20.1. V případě objednání zboží nebo Služby na Internetových stránkách Poskytovatele bude zboží zasláno nebo Služba zřízena v termínu dle podmínek uvedených na Internetových stránkách.

20.2. Jestliže není na Internetových stránkách u příslušného zboží nebo Služby uvedeno jinak, je vždy účtováno poštovné.

20.3. Uvedené ceny zboží a Služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na Internetových stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.

20.4. Účastník je povinen dodané zboží nebo Službu bez zbytečného odkladu prohlédnout a zjistit-li vady, neprodleně o tom informovat Zákaznické centrum Poskytovatele. Poskytovatel může žádat písemné podání této zprávy či Reklamací.

20.5. K Reklamací je nutné ve všech případech předložit kopii faktury, doklad o zaplacení dodaného zboží či Služby. Jde-li o zboží či službu, na které se vztahuje záruční doba, je nutné doložit též platný originál záručního listu.

20.6. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybou manipulací.

20.7. Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníka nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení Reklamací o jejím postupu a vyřízení.

20.8. Je-li Účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Smlouva mezi ní a Poskytovatelem byla uzavřena při použití prostředků na dálku nebo byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento Účastník právo dle ustanovení § 53 odst. 7 občanského zákoníku, resp. dle ustanovení § 57 odst. 1 občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění; toto právo musí Účastník uplatnit v místě Zákaznického centra/sídla Poskytovatele.

20.9. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení § 53 odst. 4 písm. b) zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, je Úřad.

20.10. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej písemnou upomínkou zaslanou doporučeně zásilkou upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upomínky. Účastník se v takovém případě zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s upomínkou. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě a předat pohledávku za Účastníkem k vymáhání třetí stranou.

20.11. V případě předání pohledávky k vymáhání dle čl. 20.11 se Účastník zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s jejich inkasem.

20.12. Účastník, případně jakákoliv jiná osoba, která na webových stránkách Poskytovatele učiní objednávku s platbou na dobírku, uhradí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 399,- Kč bez DPH v případě, že zásilku nepřevzme či nevyzvedne, a tato se vrátí zpět Poskytovateli.

21. Vzájemná komunikace a Kontaktní osoby

21.1. Komunikace o věcech vyplývajících z Objednávky, Smlouvy, Všeobecných podmínek a souvisejících náležitostí probíhá mezi Kontaktní osobou Účastníka a Kontaktní osobou Poskytovatele.

21.2. Poskytovatel a Účastník spolu komunikují primárně elektronicky - prostředky komunikace na dálku, tj. prostřednictvím sítě Internet, zejména prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele, Individuální zóny a elektronické pošty (e-mail), dále také formou SMS zprávy.

21.3. Poskytovatel je oprávněn žádat ve vybraných případech písemnou formu komunikace nebo písemné ověření pravosti či totožnosti Účastníka.

22. Zasilání obchodních sdělení

22.1. Účastník dává Poskytovateli uzavřením Smlouvy výhradní a bezvýjimečný souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického

kontaktu pro potřeby šíření Obchodních sdělení Poskytovatele nebo třetí strany jménem Poskytovatele.

22.2. Účastník má právo takto udělený souhlas kdykoliv odvolat nebo znovu udělit. Odvolání souhlasu je možné sdělit na Zákaznickém centru Poskytovatele. Poskytovatel má právo požádat Účastníka o odvolání souhlasu jeho vlastnoručním úkonem (např. v Individuální zóně apod.).

23. Společná a závěrečná ustanovení

23.1. Poskytovatel a Účastník shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli, a že s nimi bezvýhradně a bezvýjimečně souhlasí svobodně (ne pod nátlakem), vážně (ne v žertu), srozumitelně (ne zmatečně), určitě (lze zjistit jeho obsah) a předepsanou formou, tj. užitím Služby.

23.2. Veškerá oznámení a informace Poskytovatele k Účastníkovi dle těchto Všeobecných podmínek je možné provádět e-mailem a/nebo formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně.

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

23.4. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v Individuální zóně (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

23.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Smlouvách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

23.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

23.7. Pokud se některá z ustanovení Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy. Smluvní strany se zavazují sjednat bez zbytečného prodlení nová ustanovení Všeobecných podmínek nebo nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu. 23.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné obchodní podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na Zákaznickém centru Poskytovatele/iv sídle a na jeho Internetových stránkách.

23.9. Smluvní strany ujednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě bude rozhodovat Úřad. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě Zákaznického centra/sídla Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním Služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

23.10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1.5.2014.

Za RORÝS-NET.CZ s.r.o. jednatel společnosti
Ing. Kamil Drozdek