

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CANISTEC s.r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost CANISTEC s.r.o., (dále jen "Poskytovatel") je na základě osvědčení o registraci a v souladu se Zákonem č. 127/ 2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, oprávněna k poskytování veřejně dostupné telefonní služby, ostatních hlasových služeb a služby přenosu dat na území české Republiky. (dále jen "služba").

1.2 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány fyzickým i právnickým osobám, které nespádají mezi osoby předem vyloučené.

1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány pouze těm subjektům, které o ně požádají, provedou příslušné kroky směřující k aktivaci služeb a souhlasí s těmito všeobecnými podmínkami, případně též s dalšími podmínkami a ujednáními Smlouvy nebo smluv o poskytování služeb.

1.4 Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a ostatních hlasových služeb jsou Všeobecné obchodní podmínky ve smyslu § 273 obchodního zákoníku (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky nebo VOP“) a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi společností CANISTEC s.r.o.. na straně jedné a účastníkem na straně druhé.

### 2. Definice pojmů

2.1 Poskytovatel (obdobně Operátor) je společnost CANISTEC s.r.o., se sídlem Dřísy 187, PSČ: 277 14, IČ: 27249883, zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 107604.

2.2 VOP jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem účastníkovi. VOP jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele a v písemné podobě v sídle Poskytovatele. VOP jsou vydány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník) a zákona č. 127/2005 Sb. (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění.

2.3 Ceník je platný ceník Služeb Poskytovatele. Ceník je k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele a v písemné podobě v sídle Poskytovatele. Ceny mohou být účtovány jednorázově nebo periodicky, dle typu uzavírané Smlouvy.

2.4 Den zřízení služby je den dodávky příp. Instalace zařízení, provedení všech konfigurací na síti poskytovatele a dalších úkonů, nezbytných pro užívání Služby stanovených Smlouvou a VOP, a takto zřízení dostupnosti Služby.

2.5 Dohled je aktivní činnost Poskytovatele na Síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení bezproblémového provozu Sítě tak, aby byly dorženy parametry sjednané Služby.

2.6 Geografické telefonní číslo je telefonní číslo z číslovacího plánu, kde část číselné struktury takového čísla obsahuje geografický význam užívaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě.

2.7 Jednotný telefonní seznam je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících veřejně dostupné služby.

2.8 Koncový bod sítě je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti, v případě sítě zahrnujících směrování

2.9 **Kontaktní osoba Poskytovatele/účastníka** je osoba určená Smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy, zejména podepsat předávací protokol Služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.

2.10 Negeografické telefonní číslo je číslo z číslovacího plánu, jež není geograficky vázaným telefonním číslem.

2.11 Obchodní sdělení je sdělení ve smyslu ust. § 7 zákona č. 480/2004 Sb. O některých službách informační společnosti v platném znění.

2.12 **Oprávněný zástupce Poskytovatele/účastníka** je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce účastníka je uveden na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se pověřenou osobu dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku.

2.13 Oznámení Poskytovatele je důležité sdělení nejčastěji provozního charakteru týkající se nebo vyplývající ze Služby, Smlouvy, VOP nebo jiných součástí smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a účastníkem. Takové oznámení není považováno za obchodní sdělení.

2.14 Perioda je časový úsek vymezený prvním dnem a délkou periody (období). Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a k níž se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony.

2.15 **Popis Služby** je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu Služby uvedeno jinak.

2.16 Porucha je stav, kdy je účastníkovi užívání Služby z technických důvodů znemožněno, Služba je nedostupná, je omezena její kvalita nebo sjednaný rozsah, pokud nastala před Připojným bodem (na starně Poskytovatele).

2.17 **Poskytovatel přístupu** je operátor, který poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací (poskytovatel univerzální služby ve smyslu zák. č. 127/2005 Sb.).

2.18 Přenosová trasa je elektronické komunikační zařízení účastníka, Poskytovatele či třetí strany sloužící pro přenos dat nebo hlasu mezi fyzickou lokalitou účastníka a Poskytovatele nutné pro poskytování příslušné Služby.

2.19 Přihlašovací jméno a Heslo je v obou případech alfanumerická posloupnost znaků sloužící k ověření totožnosti účastníka při využívání Služeb. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů nese v plné míře účastník.

2.20 **Reklamací** se rozumí právní úkon účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

2.21 **Servis** – je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

2.22 **Službou** se rozumí služba elektronických komunikací Můjtelefon.cz poskytovaná Poskytovatelem účastníkovi na základě Smlouvy, a to buď písemně – Postpaid, nebo pomocí prostředků komunikace na dálku – Prepaid. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

2.23 **Smlouva** je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem účastníkovi.

2.24 **Smluvní strana** je Poskytovatel a/nebo účastník.

2.25 **Síť elektronických komunikací** znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

2.26 **účastník** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba, tento termín je užíván jednotně i pro pojmy uživatel, zákazník a navrhovatel.

2.27 **účastnická stanice** – je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, umožňující přístup ke Službě.

2.28 **Web Poskytovatele** – webové stránky Poskytovatele umístěné na adrese [www.mujtelefon.cz](http://www.mujtelefon.cz), na nichž se může účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.

2.29 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

### 3. Služba a její rozsah

3.1 Služba je služba elektronických komunikací, dodávaná Poskytovatelem účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo v Technické specifikaci. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a/nebo příslušné Technické specifikaci.

3.2 Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací – prepaid;

hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací – postpaid.

3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své Sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí českého telekomunikačního úřadu.

### 4. Vznik, změna trvání a ukončení Smlouvy

#### 4.1 Smlouva se uzavírá:

- u služby prepaid pomocí prostředků komunikace na dálku (síť internet)
- u služby postpaid v písemné formě.

4.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou užívání Služby stanovenou ve Smlouvě. Pokud není minimální doba užívání ve Smlouvě uvedena, je stanovena na 1 měsíc a počítá se ode dne zřízení Služby.

4.3 Smlouva u typu služby Postpaid může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4 účastník je oprávněn po uplynutí minimální doby užívání Služby Postpaid vypovědět Smlouvu písemnou výpovědí doručenou do sídla Poskytovatele s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě stanovena, činí výpovědní lhůta jeden měsíc). Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

4.5 účastník může odstoupit od Smlouvy Postpaid s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě:

- že se při zřizování Služby zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;
- opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl účastníkem upozorněn;

4.6 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi:

- v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka; zejména při prodlení s placením ceny za Službu Postpaid;
- v případě existence důvodného podezření, že účastník užívá Službu Postpaid či Prepaid v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům;
- v případě, že účastník nezačne užívat Službu Prepaid, resp. Nenavýší si kredit do jednoho měsíce ode dne zřízení Služby;
- při zřizování nebo změně Služby se zjistí, že Službu Prepaid nebo Postpaid nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou;
- účastník nedoloží údaje nezbytné pro uzavření nebo změnu Smlouvy, zejména účastník nevyplní Lokalizační údaje.

Poruší-li účastník smluvní podmínky a Poskytovatel na základě toho odstoupí od smlouvy, nemá účastník nárok na vrácení předplaceného kreditu u služby Prepaid.

4.7 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu Postpaid z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce jednoho měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

4.8 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, pokud druhá Smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení insolvence nebo návrh na prohlášení insolvenčního řízení bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na účastníka uvalena nucená správa.

## 5. Práva a závazky Poskytovatele

### 5.1 Poskytovatel je oprávněn:

- 5.1.1 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy, zejména Lokalizační údaje;
- 5.1.2 jednostranně měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky, Smlouvu a Ceník, o takové změně budou účastníci, jichž se tato změna týká, informováni elektronickou poštou nebo oznámením na webu Poskytovatele;
- 5.1.3 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje:
  - 5.2.1 za sjednanou cenu poskytovat účastníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami;
  - 5.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek a Ceníkem služeb;
  - 5.2.3 informovat účastníka o podstatných změnách Smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Ceníku; a to elektronickou formou (e mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele);
  - 5.2.4 bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a účastníkem zvláště pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho Technického zařízení a jeho Síť elektronických komunikací;
  - 5.2.5 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

## **6. Práva a závazky účastníka**

### **6.1 účastník je oprávněn:**

6.1.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy; účastník je oprávněn užívat přidělené telefonní číslo pouze pro Telekomunikačín zařízení umístění v místě vyplněném v nastavení lokalizačních údajů (dále jen Lokalizační údaje) jako umístění koncového Telekomunikačínho zařízení (v souladu s číslovacím plánem úřadu). Účastník nesmí uskutečnit volání z telefonního čísla z koncového Telekomunikačínho zařízení umístěném v jiném místě než v místě uvedeném v nastavení lokalizačních údajů. Odpovědnost za jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře účastník.

6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;

6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Servis Poskytovatele uvedený na webu Poskytovatele;

6.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

### **6.2 účastník se zavazuje:**

6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

6.2.3 aktualizovat změnu svých identifikačních a lokalizačních údajů, které jsou uvedeny v nastavení lokalizačních údajů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu;

6.2.4 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele;

6.2.5 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele;

6.2.6 neposkytovat Službu třetím osobám, jestliže k tomu není účastník oprávněn příslušným správním orgánem nebo nemá oprávnění požadované Zákonem;

6.2.7 předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost.

## 7. Cena a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytovanou Službu Prepaid a Postpaid jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, a na webu Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Službu jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele.

7.2 účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí takového oznámení.

7.3 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny služeb), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit účastníkovi a také ji zveřejnit na webu Poskytovatele.

7.6 Není-li uvedeno ve Smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb Postpaid a Prepaid jeden kalendářní měsíc.

7.7 Není-li ve Smlouvě Postpaid uvedeno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb elektronických komunikací (faktury) za službu Postpaid 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je účastník v prodlení.

7.8 účastník služby Prepaid se zavazuje hradit kredit alespoň 1x ročně, jinak může být Služba zablokována a poté po 3 měsících dojde k odpojení a zrušení linky účastníka. Pokud je Službat zablokována, účastník již nemůže požádat Poskytovatele o portaci telefonního čísla.

Minimální částka pro navýšení kreditu Služby Prepaid je 50,- Kč. Vrácení kreditu není možné.

7.9 účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě.

7.10 Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby Prepaid nebo Postpaid zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo si včas nedoplňuje kredit nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele.

7.11 Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení účastníka s placením ceny za Službu Postpaid je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

7.12 Poskytovatel je oprávněn požadovat na účastníkovi služby Postpaid finanční zálohu, Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby účastníkem pokryla tři následující měsíční platby za Službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb Postpaid. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnuté Služby a nezaplacených smluvních pokut.

7.13 účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel účastníkovi dluží, na částky, které dluží účastník Poskytovateli.

7.14 Poskytovatel má právo vymáhat po účastníkovi nezaplacené platby za Službu Postpaid a rovněž účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s rozesíláním upomínek a

vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení účastníka s hrazením ceny za Službu je účastník povinen uhradit Poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s hrazením ceny za Službu není zaplacením úroku z prodlení dotčeno. Účastník je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu dle Ceníku; pokud není v Ceníku stanovena, pak 50,- Kč za každou upomínku.

## **8. Reklamacce**

8.1 účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamacce musí být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamacce se uplatňuje písemnou formou emailu nebo dopisu u Servisu Poskytovatele.

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

8.3 Reklamacce týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce, resp. do 2 měsíců v případech, kdy vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.

8.4 V případě kladného vyřízení reklamacce má účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. Reklamacce jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamacce, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.

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

9.1 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

9.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.3 účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

9.4 účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

9.5 účastník je povinen uhradit v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání účastníka nebo třetí osoby, které účastník v protiprávním jednání nezabránil.

## **10. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací**

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

10.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;

10.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona;

10.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;

10.1.4 z důvodného podezření, že účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;

10.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);

10.1.6 při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby účastníkem či třetí osobou;

10.1.7 účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě.

10.2 Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

10.3 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

## **11. Volba operátora**

11.1 U veřejně dostupné telefonní služby a podobných služeb stanovuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla Poskytovatel přístupu, k jehož síti je koncové zařízení účastníka připojeno, v závislosti na technických a provozních podmínkách v síti elektronických komunikacích a v propojených veřejných komunikačních sítích.

## **12. Přenositelnost čísla, blokování hovorů**

12.1 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný operátor sítě elektronických komunikací, ke které je Technické zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

12.2 Na základě písemné žádosti účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

## **13. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací**

13.1 účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, za účelem zajištění poskytování Služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu jednoho roku po jejím ukončení. účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

13.2 účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Servisu Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

13.3 účastník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh.

## **14. Závěrečná ustanovení**



14.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, formou elektronické pošty, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenkou, nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

14.2 Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zasílání elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

15.3 Výpověď Smlouvy Služby Postpaid musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji jsou zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy, popř. telefonní číslo), jinak je taková výpověď neplatná a nebude k ní přihlíženo. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby či jiný právní úkon směřující k ukončení smlouvy. U služby Prepaid postačí oznámení formou prostředků komunikace na dálku (internet).

14.4 V případě, že účastník zašle Poskytovateli jednostranný právní úkon směřující k ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby (výpověď, odstoupení), není Poskytovatel povinen na tento právní úkon odpovídat. Pouze v případě, že by výpověď nebo odstoupení byly podány v rozporu se sjednanými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy nebo byly neurčitě či nesrozumitelné, bude se Poskytovatel snažit vyrozumět účastníka o tomto rozporu.

14.5 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. O sporech mezi Poskytovatelem a účastníkem rozhoduje český telekomunikační úřad. Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si Poskytovatel a účastník dohodly místní příslušnost soudu dle sídla Poskytovatele.

15.6 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

15.6.1 číselované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

15.6.2 Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací Můjtelefon.cz;

15.6.3 Všeobecné obchodní podmínky;

15.6.4 Ceník služeb.

15.7 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

15.8 Tyto Všeobecné obchodní podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Všeobecné obchodní podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele a na webu Poskytovatele.

15.9 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění

15.10 Akceptací Smlouvy (podpisem) účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

15.11 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 19. 2. 2012.

