

Akciová společnost s obchodní firmou **Dragon Internet**, a. s., se sídlem Kosmonosy, Pod Loretou čp. 883, okres Mladá Boleslav, PSČ 293 06, identifikační číslo 27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923 tímto vydává následující  
**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY** (dále jen VOP)

## 1. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných obchodních podmínkách

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost Dragon Internet, a. s., se sídlem Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy, okr. Mladá Boleslav, IČ: 27237800, DIČ: CZ27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923. Poskytovatel je na základě osvědčení č. 712 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
  - 1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a to podle druhu poskytované služby buď:
    - 1.2.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet,
    - 1.2.2. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM,
    - 1.2.3. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet,
    - 1.2.4. Smlouva o poskytování dalších služeb elektronických komunikací.
  - 1.3. **Žadatel** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem,
  - 1.4. **Účastník** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,
  - 1.5. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:
    - 1.5.1. přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet,
    - 1.5.2. přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM,
    - 1.5.3. poskytování přístupu ke službám sítě Poskytovatele a sítě Internet,
    - 1.5.4. poskytování dalších služeb elektronických komunikací dle uzavřené Smlouvy
- Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány ve Specifikaci služby, která je jedním z článků Smlouvy. Platí, že některá ustanovení těchto VOP se váží výlučně k určitým druhům poskytovaných služeb, a tím pádem se neuplatní na služby jiného druhu (například ustanovení o přenosu čísel se váží výlučně ke službám přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM)
- 1.6. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
  - 1.7. **Rozhraní** je zakončení sítě Poskytovatele v prostoru Účastníka způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služeb (typicky zásuvka Ethernet RJ-45).
  - 1.8. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Účastníkovi.
  - 1.9. **Porucha služby** je stav, kdy Službu je možno využít pouze částečně, anebo ji není možno využít vůbec. Porucha služby v případě poskytování rozhlasového nebo televizního vysílání je úplný výpadek signálu u min 25 programů Služby na nepřetržitou dobu delší než 48 hodin.
  - 1.10. **Reklamace** je právní úkon, kterým se Účastník domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.

## 2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VOP blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené.
- 2.2. Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.
- 2.3. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Žadatelem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.4. Poskytovatel není povinen Smlouvu s Žadatelem uzavřít v případě, že:
  - 2.4.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,
  - 2.4.2. má pohledávku za Uchazečem,
  - 2.4.3. zjistí, že Uchazeč je v likvidaci, konkurzu, případně že na Uchazeče byl podán návrh na prohlášení konkurzu,
  - 2.4.4. zjistí, že Uchazeč při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.
- 2.5. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit případně prodat technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Účastníka (dále jen technické zařízení). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy. V případě prodeje technického zařízení Účastníkovi přechází vlastnické

právo k technickému zařízení na Účastníka až ke dni úplného zaplacení kupní ceny.

### 3. Vypůjčení technického zařízení

- 3.1. O vypůjčení technického zařízení Účastníkovi dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP bude sepsána smlouva o výpůjčce a předávací protokol. Za smlouvu o výpůjčce může být považován i záznam v předávacím protokolu. Před předáním technického zařízení je Poskytovatel v případech, kdy to uzná za vhodné, oprávněn požadovat po Účastníkovi (vypůjčitel) vratnou peněžní kauci až do výše běžné pořizovací ceny technického zařízení.
- 3.2. Účastník (vypůjčitel) je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (půjčitele).
- 3.3. Účastník (vypůjčitel) je povinen vypůjčené technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčiteli) v jakékoli provozovně Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o půjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud byla při předání technického zařízení požadována Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel tuto kauci vrátit Účastníkovi (vypůjčiteli) do 10 dnů od vrácení technického zařízení.
- 3.4. Pokud byla při předání technického zařízení Účastníkem složena vratná peněžní kauce dle ust. odst. 3.1. tohoto článku VOP a Účastník (vypůjčitel) nevrátí předmětné technické zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 3.3. tohoto článku VOP, platí, že takové jednání Účastníka se považuje za konkludentně uzavřenou kupní smlouvu, na základě které přejde vlastnické právo k vypůjčenému technickému zařízení na Účastníka (vypůjčitele), a to ke dni, ke kterému Poskytovatel vystaví pro Účastníka daňový doklad na výši shora uvedené vratné peněžní kauce.
- 3.5. Účastník (vypůjčitel) je oprávněn technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Účastník (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu občanského zákoníku.
- 3.6. Účastník je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 3.7. Na software instalovaný na některých technických zařízeních se vztahují zákony o průmyslovém a autorském vlastnictví a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

#### 4.1. Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1. v termínu sjednaném ve Smlouvě zřídit Účastníkovi přístup ke Službě; zřízení přístupu ke Službě zahrnuje základní nastavení technického zařízení sloužícího jako rozhraní pro poskytování Služby. Jakékoli speciální nastavování parametrů či funkcí předmětného zařízení je prováděno na základě zvláštní objednávky a za úplaty, po dohodě Účastníka s Poskytovatelem.
- 4.1.2. poskytovat Účastníkovi Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě,
- 4.1.3. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Účastníkem způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu 5.2.1. těchto VOP,
- 4.1.4. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.

#### 4.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 4.2.1. užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Účastník je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VOP postupovat vůči Poskytovateli.
- 4.2.2. změnit jednostranně tyto VOP. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny těchto VOP, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s upozorněním, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto VOP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto VOP. Pokud Účastník písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VOP, ale Smlouvu nevypoví, platí vůči němu nadále původní VOP ve znění před zamýšlenou změnou.
- 4.2.3. ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.
- 4.2.4. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,
- 4.2.5. postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu podnikající v elektronických

komunikacích; má se za to, že Účastník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

## 5. Práva a povinnosti Účastníka

### 5.1. Účastník je povinen zejména:

- 5.1.1. užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích,
- 5.1.2. využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Předávacím protokolu, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu,
- 5.1.3. neobcházet svoji identifikaci na síti Internet, (tzv. nedovolený proxying),
- 5.1.4. nešířit a nepřepřevádět prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty, jejichž obsah je v rozporu se zákonem, nezasílat nevyžádané zprávy ve velkém množství (tzv. Spamming), nezasílat zprávy a informace, které by mohly poškodit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti,
- 5.1.5. neužívat Služby k přenosu nelegálních dat, např. nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů hudby, apod. V těchto případech je odpovědnost Účastníka dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Účastník či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Účastníka.
- 5.1.6. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Účastníka ke Službě (mj. i zařídit souhlas majitele objektu s instalací technického zařízení sloužícího k poskytování Služeb, je-li potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Účastník takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Účastníka a Poskytovatel není povinen zřídit Účastníkovi přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytnutím Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele.
- 5.1.7. sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě.
- 5.1.8. používat výhradně rozhraní (koncové zařízení) schváleného typu pro danou Službu, chránit koncové zařízení před jakýmkoli zneužitím třetí osobou.
- 5.1.9. neužívat SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.).
- 5.1.10. nepoškozovat nebo nepozměňovat software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním.
- 5.1.11. neužívat službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům či neužívat služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že dochází nebo došlo ke zneužití služby (např. způsob užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

### 5.2. Účastník je dále povinen:

- 5.2.1. hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch služby na Poskytovatelem určenou e-mailovou adresu či na telefonní a faxová čísla k tomu určená Poskytovatelem,
- 5.2.2. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem založené z titulu Smlouvy,
- 5.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,

### 5.3. Účastník je povinen Poskytovateli řádně uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.

### 5.4. Účastník je oprávněn:

- 5.4.1. bezplatně hlásit Poruchy služby na e-mailové adrese určené k tomu Poskytovatelem,
- 5.4.2. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět,
- 5.4.3. požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Účastník doporučí; této žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Účastník nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Účastníka,

### 5.5. Účastník není oprávněn:

- 5.5.1. jakkoli zasahovat do zařízení vypůjčeného dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP,
- 5.5.2. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby,

- 5.5.3. bez souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby poskytované Účastníkovi dle Smlouvy také třetím osobám, které nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu; toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Účastníkovi ve smyslu občanského zákoníku.
- 5.6. Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy, za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.
- 6. Omezení či přerušení poskytování Služby**
- 6.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:
- 6.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob,
  - 6.1.2. v případě, že Účastník používá rozhraní (koncové zařízení) jiného než schváleného typu pro danou Službu,
  - 6.1.3. v případě, že zjistí, že se Účastník dopustil porušení povinnosti dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. těchto VOP,
  - 6.1.4. v případě, že zařízení Účastníka generuje nežádoucí provoz v síti Poskytovatele (např. po napadení hackerem, viru apod.).
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu či v rámci krizového stavu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Účastník.
- 6.5. Omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení čl. 6 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.
- 7. Platební podmínky**
- 7.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Účastníkovi zřízen přístup ke Službě. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Účastníkem podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Účastník začal prokazatelně Službu užívat.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období nebo formou již složených záloh na služby účtované v budoucích obdobích.
- 7.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě případně po dohodě s Účastníkem na jeho emailovou adresu. V případě, že Účastník nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odesílání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír).
- 7.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo jiné období, které je definováno ve specifikaci služby ve Smlouvě.
- 7.6. Účastník je povinen Vyúčtování uhradit do termínu na něm uvedeným. V případě hotovostní úhrady na pobočce Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi přiměřenou nákladově orientovanou cenu za hotovostní transakci.
- 7.7. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.
- 7.8. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VOP sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.
- 7.9. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem

založených Smlouvou; tato vratná finanční jistina, či její příslušná zbývající část, bude Účastníkovi vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Účastník vratné finanční jistiny nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

## 8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem na dobu určitou i neurčitou platí, že jedna každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou trvající maximálně 30 dnů od data doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět bez výpovědní lhůty s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:
  - 8.3.1. Účastník vstoupil do likvidace, byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,
  - 8.3.2. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či v důsledku jednání Účastníka již vzniká škoda,
  - 8.3.3. Účastník užívá Služby v rozporu s těmito VOP a/nebo platnými právními předpisy,
  - 8.3.4. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VOP,
  - 8.3.5. Účastník Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.
- 8.4. V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou výpovědí ze strany Účastníka, nebo v případě, kdy Poskytovatel ukončí Smlouvu uzavřenou na dobu určitou způsobem dle ustanovení odst. 8.3., bodů 8.3.3., 8.3.4., 8.3.5. tohoto článku VOP, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rovnající se jedné pětině čísla vypočteného jako součin počtu měsíců zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.
- 8.5. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.
- 8.6. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 8.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem platí, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby jejího trvání bez dalšího mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neprojeví-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj úmysl smlouvu ukončit uplynutím sjednané doby jejího trvání.

## 9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství Účastníkem přenesených dat). Má se za to, že Účastník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí.
- 9.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.
- 9.3. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 9.4. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
  - 9.5.1. skutečnost, že byla uzavřena Smlouva,
  - 9.5.2. podmínky pro poskytování Služby,
  - 9.5.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- 9.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

## 10. Reklamace

- 10.1. Účastník má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci:
  - 10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamace na Vyúčtování),
  - 10.1.2. na poskytovanou Službu (reklamace na Službu).
- 10.2. Reklamaci na Vyúčtování je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamace zanikne. Reklamace musí obsahovat

označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamace podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamace na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamaci na Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamace zanikne. Reklamace musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamace podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamace na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamaci kladně a přiměřeně sníží Cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 10.6. Podání reklamace dle tohoto článku VOP nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.
- 10.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem platí, že Poskytovatel není povinen hradit škodu způsobenou Účastníkovi tím, že došlo k přerušení poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele nebo tím, že byla služba poskytována v nižší než sjednané úrovni.

## 11. Přenositelnost telefonních čísel

### 11.1. Obecně k přenosu telefonních čísel

- 11.1.1. Tato část VOP upravuje práva a povinnosti Poskytovatele a práva a povinnosti Účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované Poskytovatelem na veřejné mobilní telefonní síti v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel ve veřejných mobilních telefonních sítích (dále jen "přenos čísla").
- 11.1.2. Přenos čísla umožňuje všem Účastníkům ponechat si jimi užívané stávající mobilní telefonní číslo, popřípadě telefonní čísla, při změně Poskytovatele mobilních telefonních služeb.
- 11.1.3. Přenos čísla zajišťuje Poskytovatel na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. 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.
- 11.1.4. Na přenesení mobilního telefonního čísla se podílí
  - a. Účastník
  - b. nový poskytovatel mobilní telefonní služby (dále též „přejímající poskytovatel“)
  - c. stávající poskytovatel mobilní telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).
- 11.1.5. Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služeb a zároveň o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli, musí pro úspěšné uskutečnění přenosu čísla:
  - a. platně ukončit smluvní vztah u opouštěného poskytovatele (bez ukončení stávajícího smluvního vztahu nelze přenos čísla realizovat);
  - b. podat žádost o změnu poskytovatele služby u přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla, které nemůže předcházet datu ukončení stávajícího smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.
- 11.1.6. Právní jednání směřující k platnému ukončení poskytování služby na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele musí být provedeno nejpozději následující pracovní den po té, kdy dojde k doručení žádosti Účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu upravujícího poskytování telefonní služby na přenášeném čísle; tento kód platí nejdéle 60 kalendářních dnů.
- 11.1.7. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora činí sedm pracovních dnů a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se Účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 11.1.8. Proces přenosu telefonního čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu telefonního čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem, a to v časovém rozmezí od 0:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní v síti žádného mobilního operátora, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112. Nejpozději do 6:00 bude telefonní číslo v síti přejímajícího poskytovatele aktivováno.

## 11.2. Poskytovatel jako přejímající poskytovatel

- 11.2.1. Nový Účastník může požádat o přenos telefonního čísla k Poskytovateli v provozovně Poskytovatele, žádost o přenos telefonního čísla je k dispozici v provozovně Poskytovatele a na www stránkách Poskytovatele.
- 11.2.2. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:
  - a. jméno, příjmení, datum narození /IČO/, bydliště/místo podnikání/sídlo, případně adresu pro doručení zásilky;
  - b. obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele
  - c. identifikaci přenášeného čísla, případně čísel;
  - d. kontaktní telefonní číslo (mělo by být totožné s jedním z přenášených čísel);
  - e. datum, kdy chce Účastník zahájit poskytování služeb u přenášeného čísla v síti DI;
  - f. platný kód potvrzující ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele. Pokud nový Účastník nemá platný kód, může jej společnosti DI sdělit i později po podání žádosti o přenos čísla, avšak nejpozději třetí pracovní den (do konce provozní doby společnosti DI) před předpokládaným dnem přenosu čísla, tj. dnem, kdy chce účastník zahájit provoz čísla v síti DI.
- 11.2.3. Při podání žádosti o přenos telefonního čísla (dále jen „Žádost“) spolu Účastník a Poskytovatel uzavřou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací – mobilních telefonních služeb na přenášeném telefonním čísle, přičemž tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem přenesení čísla k Poskytovateli, jako přejímajícímu poskytovateli.
- 11.2.4. Po zaregistrování kompletní žádosti přidělí Poskytovatel žádosti účastníka identifikační číslo, které zašle účastníkovi spolu se sjednaným datem přenosu. Datum přenosu lze na žádost nového Účastníka změnit nejpozději druhý pracovní den (do 12.00 hod) před původně plánovaným datem přenosu, a to stejným způsobem, jakým Účastník žádá o přenos jako takový, tj. vyplněním upravené žádosti.
- 11.2.5. Poskytovatel informuje nového Účastníka o průběhu procesu přenosu dle jeho volby prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účastník se rovněž může dotázat na stav vyřízení Žádosti na zákaznické lince, případně v provozovně Poskytovatele. SMS s údajem o průběhu procesu přenosu může být zaslána i poskytovatelem technických služeb mobilní sítě; tato informace má však stejnou vypovídací hodnotu, jako by ji zaslal Poskytovatel.
- 11.2.6. Po úspěšném ověření okolností Žádosti (tj. že bude platně ukončen stávající smluvní vztah u opouštěného poskytovatele a že jsou splněny všechny potřebné náležitosti) ze strany opouštěného poskytovatele zašle Poskytovatel jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu telefonního čísla do sítě Poskytovatele Účastníkovi informační SMS nebo e-mail spolu s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.
- 11.2.7. V souvislosti s přenesením telefonního čísla bude Účastníkovi v provozovně Poskytovatele vydána nová SIM karta ke každému přenesenému telefonnímu číslu; podmínkou vydání SIM karty je podpis smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací Účastníkem dle bodu 11.2.3. tohoto článku podmínek.
- 11.2.8. Telefonní čísla, která byla přenesena do sítě Poskytovatele, budou automaticky aktivována nejpozději v 6:00 hod. sjednaného dne přenosu.
- 11.2.9. V případě, že k přenesení čísla účastníka do sítě Poskytovatele z jakéhokoliv důvodu nedojde, má Účastník povinnost do 15 pracovních dnů od zrušení objednávky vrátit Poskytovateli nepoškozenou/nerozbalenou SIM kartu, kterou pro účely realizace služby od Poskytovatele obdržel.
- 11.2.10. Poskytovatel je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v Ceníku služeb.

## 11.3. Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel

- 11.3.1. V případě zájmu Účastníka o změnu poskytovatele, tj. o přenos Účastníkovy telefonního čísla ze sítě Poskytovatele k jinému poskytovateli, je Účastník povinen učinit právní jednání směřující k platnému ukončení smlouvy o poskytování služeb na přenášeném čísle u Poskytovatele, a to zejména doručením výpovědi (dle příslušné smlouvy či VOP), či uzavřením dohody o ukončení smlouvy. Neučiní-li Účastník právní jednání směřující k ukončení jeho stávajícího smluvního vztahu k Poskytovateli, nezačne běžet proces přenosu čísla; to platí i v případě, že ukončení smluvního vztahu není možné.
- 11.3.2. Bylo-li právní jednání Účastníka směřující k ukončení jeho smluvního vztahu k Poskytovateli platně učiněno (např. byla podána platná výpověď smlouvy vztahující se k přenášenému číslu), vystaví Poskytovatel účastníkovi kód potvrzující, že smlouva o poskytování služeb bude ukončena a že dotčené číslo/dotčená čísla lze přenést (dále též „Číslo souhlasu pro přenos – ČSPP“). Tento kód Poskytovatel vystaví prostřednictvím SMS nebo bude sdělen Účastníkovi při vyřizování ukončení smluvního vztahu.
- 11.3.3. Poskytovatel ověří dotčená telefonní čísla, která mají být přenesena, a vystaví ČSPP, pokud přenášené telefonní číslo:
  - a. je přenositelné dle zákona;
  - b. užívá Účastník na základě smlouvy, která může a má být platně ukončena;
  - c. není již obsaženo v jiné ověřené objednávce pro přenos;

- d. je aktivní v síti Poskytovatele;
  - e. není v síti Poskytovatele evidované jako odcizené;
  - f. číslo není nepřenositelné dle bodu 11.4.1. těchto podmínek;
  - g. u čísla není evidován nedoplatek za poskytnuté služby elektronických komunikací
- 11.3.4. ČSPP Účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli pro úspěšné provedení procesu přenosu. ČSPP je platné 60 kalendářních dní. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb u Poskytovatele s tím, že přenos může být uskutečněn i později v souladu s bodem 11.3.5. těchto podmínek. Účastník může v průběhu platnosti stávajícího ČSPP požádat v provozovně Poskytovatele o vystavení nového ČSPP. Vystavením nového ČSPP se původní ČSPP ruší.
- 11.3.5. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu Účastníka u Poskytovatele před datem, ke kterému je sjednáno přenesení jeho telefonního čísla k přejímajícímu operátorovi, platí, že poskytování služeb u přenášeného telefonního čísla Účastníka bude ukončeno až k okamžiku přenesení Účastníkovi telefonního čísla.
- 11.3.6. Pokud Účastník bez úmyslu přenést své telefonní číslo u Poskytovatele k přejímajícímu poskytovateli požádal o ukončení svého smluvního vztahu k Poskytovateli následně požádá o přenos svého telefonního čísla (tj. o vydání ČSPP), nebude Účastníkovo telefonní číslo zrušeno, ale přeneseno. Tuto žádost je možno podat nejpozději pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném telefonním čísle Účastníka).
- 11.3.7. Pokud nejpozději 2 pracovní dny před původním plánovaným datem ukončení smlouvy u Poskytovatele Účastník požádá o zrušení ČSPP nebo uplyne-li doba platnosti aktuálně platného ČSPP po původně plánovaném datu ukončení smlouvy, aniž by došlo k přenosu čísla a Účastník ani nepožádal o vystavení nového ČSPP, ke zrušení čísla a k ukončení smlouvy o poskytování služeb nedojde.
- 11.3.8. Pokud bylo k telefonnímu číslu vystaveno ČSPP které je stále platné, nelze:
- a. nahradit přenášené telefonní číslo na SIM kartě jiným telefonním číslem (tzv. swap);
  - b. zpracovat žádost o převod čísla na jiného Účastníka;
  - c. měnit platební metodu (přecházet z předplacených služeb na vyúčtování a opačně);
  - d. deaktivovat telefonní číslo;
  - e. převádět číslo na jiný zákaznický účet;
  - f. měnit nastavení služeb/tarifu dva pracovní dny před plánovaným datem přenosu.
- 11.3.9. Smlouva mezi Účastníkem a Poskytovatelem je ukončena ke dni přenesení čísla, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Přenesením čísla však nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě této smlouvy.
- 11.3.10. Využil-li Účastník po dobu trvání smlouvy obchodní či marketingovou nabídku, na základě které získal od Poskytovatele slevu či jakékoliv jiné zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po určitou dobu, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude ze strany Účastníka tato podmínka splněna, má Poskytovatel nárok na finanční vyrovnání. Výše finančního vyrovnání odpovídá výši slevy či zvýhodnění, které Účastník od Poskytovatele získal.

#### **11.4. Ustanovení společná pro přejímajícího i opouštěného poskytovatele**

- 11.4.1. Nepřenositelná čísla:
- a. Čísla určená výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům mobilních operátorů;
  - b. interní čísla, která mobilní operátoři používají k očíslování svých služeb (např. Záznamová služba)
- 11.4.2. Přenositelná čísla:
- a. Telefonní čísla určená v souladu s úpravou zákona o elektronických komunikacích.
- 11.4.3. Transparentnost cen:
- a. Za účelem zajištění transparentnosti cen při volání na telefonní čísla, která byla přenesena ze sítě Poskytovatele k jinému poskytovateli, umožní Poskytovatel Účastníkům získat informaci o umístění volaného telefonního čísla, a to prostřednictvím:
    1. Internetových stránek (informace bude zdarma dostupná všem účastníkům veřejně dostupné telefonní služby);
    2. Bezplatným hlasovým oznámením (hláska v českém jazyce, aktivována všem Účastníkům Poskytovatele, přičemž hláska je přehrávána pouze při volání na čísla Účastníků, která byla přenesena z Poskytovatele do jiné veřejné mobilní telefonní sítě. Účastník si může bezplatně hlasové oznámení na vlastní žádost kdykoliv zrušit.

#### **12. Odpovědnost Poskytovatele**

- 12.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její funkčnost.
- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s technických zařízení vypůjčeným či zakoupeným dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP.
- 12.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 6 těchto VOP.



12.4. Poskytovatel odpovídá pouze za poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá Účastníkovi technické zařízení dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP, nepovažuje se porucha tohoto technického zařízení za poruchu Služby, nicméně zakládá za stanovených podmínek nárok na záruční opravu. Je-li technické zařízení Účastníkovi Poskytovatelem pouze vypůjčeno, považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.

### **13. Závěrečná ustanovení**

13.1. Zřízení a poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Poskytovatele a síti Internet o Poskytovatelem specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Poskytovatele a síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.

13.2. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto VOP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se poskytovateli poštovních služeb nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy poskytovateli poštovních služeb nedoručenou zásilku odesilateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání adresy, nevyzvedl si zásilku v úložní době či její převzetí odmítl. Totéž platí i pro případ, že bude zjištěno, že adresát je v místě doručení neznámý.

13.3. Součástí Smlouvy jsou:

13.3.1. Součásti uvedené ve Smlouvě;

13.3.2. Protokol o předání Služby, existuje-li;

13.3.3. Smlouva o výpůjčce technického zařízení, byla-li sjednána a protokol o předání technického zařízení, existuje-li

13.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednáními VOP, popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejich případných Dodatků, existují-li.