

Identifikace služby	
Příloha ke smlouvě č.: 2009/1181/00003	Požadavek na: zřízení služby
Specifikace/verze: 2/1	Nahrazuje specifikaci/verzi:
Jazyk vyúčtování Český	

Poskytovatel	
GTS NOVERA a.s., (akciová společnost zapsaná v ob. rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka č. 3988) se sídlem Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, IČ: 61058904, DIČ: CZ61058904	
Prodejce: Ing. Lukáš Marhoul	Partnerská smlouva: / /
Telefon: 225 251 111	Fax: 225 251 515
E-mail: info@gtsnovera.cz	

Účastník	
Obchodní firma/Jméno: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ	
Zapsaná v OR: oddíl:	vložka:
Sídlo: Ulice: RUZYNĚ-LETIŠTĚ	Město: Praha 6
Číslo popisné:	PSČ: 16008
IČ/rodné číslo: 48134678	DIČ: CZ
Oprávněný zástupce: Ing. Josef Rada	Funkce: generální ředitel
Telefon:	Fax:
E-mail:	

Termíny	
Služba bude zřízena nebo změněna do dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněným zástupcí účastníka a poskytovatele.	
Minimální doba užívání služby je stanovena na 24 měsíců.	

Lokalita účastníka	
Identifikace: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ	Podlaží:
Ulice: RUZYNĚ-LETIŠTĚ	Místnost:
Město: Praha 6	PSČ: 16008
Země: Česká republika	Telefon: 225422619
Kontaktní osoba: Petr Švestka	Fax:
Funkce:	E-mail: svestka@caa.cz
Mobil: 724611150	

Parametry služby (přípojky)	
Kapacita sdílené přípojky:	Kapacita dedikované přípojky: 2 Mbit/s
Účastnické číslo pro sdílenou přípojku:	Ref. číslo účastníka: Typ tel. linky
Součástí přípojky je koncové zařízení : Ano	Garantovaná úroveň služby: Základní bez SLA
Typ rozhraní:	Konektor:
IP adresy lokální sítě	
IP adresa	Maska
.	.
.	.
Název zákaznické IP VPN:	

Volitelné doplňky (přípojky)	
Back-up ISDN: Ne	Linka pro ISDN back-up shodná s linkou pro sdílenou přípojku: Ne
Back-up dedikovaná přípojka: Ne	QoS: Ne
Back-up sdílená přípojka: Ne	Proaktivní dohled: Ano
Back-up alternativní přípojka: Ne	Provozní statistiky: Ano
Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	Ref. číslo účastníka: Typ tel. linky

Účastník bere na vědomí a souhlasí, že zde uvedená volitelná služba Back-up ISDN, která je poskytována na telefonní lince poskytovatele, je určena pouze pro zálohování datové komunikace u zde uvedené služby Novera IP VPN a není určena k poskytování telefonní služby.

Účastník v souvislosti s uvedeným v předchozí větě bere na vědomí a souhlasí, že u zde uvedené volitelné služby Back-up ISDN na telefonní lince poskytovatele:

- je na této telefonní lince aktivována služba CPS ve prospěch poskytovatele, a tudíž případný provoz (volání) uskutečněný na této telefonní lince bude účastníkovi zpoplatňován poskytovatelem dle platného Cenového programu **Novera B Interval**, platného Ceníku veřejné dostupné telefonní služby a platného Ceníku služby Novera telefonní volba,
- kteřá je sjednána s paušální cenou za provoz (za volání), bude účastníkovi zpoplatňován poskytovatelem vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této služby rovněž veškerý provoz (volání) uskutečněný mimo volání na přístupové telefonní číslo poskytovatele 800xy, které je určeno pro zálohování datové komunikace u této služby Novera IP VPN, a to dle platného Cenového programu **Novera B Interval**, platného Ceníku veřejné dostupné telefonní služby a platného Ceníku služby Novera telefonní volba,
- bude účastníkovi vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této služby rovněž přeučtován veškerý případný provoz (volání) na této telefonní lince poskytovatelem uskutečněný **mimo službu CPS** aktivovanou ve prospěch poskytovatele, který byl vyúčtován poskytovateli ze strany společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., a to včetně vyúčtování **smluvní pokuty ve výši 200,- Kč** za příslušné účtovací období, ve kterém účastník uskuteční volání **mimo službu CPS** zřízenou pro poskytovatele, a to i v případě, že takový provoz (volání) bude uskutečněn ještě před zřízením této služby Novera IP VPN. S ohledem na procesní náročnost přeučtování případného provozu (volání) mimo službu CPS a vyúčtování smluvní pokuty dle předchozí věty účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že k přeučtování tohoto provozu a vyúčtování smluvní pokuty ze strany poskytovatele může dojít nejpozději do 3 měsíců od posledního dne účtovacího období, za které je takový provoz účastníkovi přeučtován, resp. za které je účastníkovi vyúčtována uvedená smluvní pokuta.

Cenová ujednání – Jednorázové ceny (v Kč bez DPH)

Jednorázová cena za přípojku:	19 950 Kč
Jednorázová cena za QoS:	Kč
Jednorázová cena za Back-up:	Kč
Jednorázová cena za Provozní statistiky:	490 Kč
Jednorázová cena za Proaktivní dohled:	490 Kč

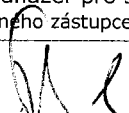
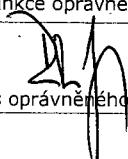
Cenová ujednání – Pravidelné měsíční ceny (v Kč bez DPH)

Pravidelná měsíční cena za přípojku:	19 950 Kč
Pravidelná měsíční cena za QoS:	Kč
Pravidelná měsíční cena za Back-up:	Kč
Pravidelná měsíční cena za Provozní statistiky:	290 Kč
Pravidelná měsíční cena za Proaktivní dohled:	290 Kč

Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: 13 100, fax: +420 225 25 15 15 nebo e-mail: info@gtsnovera.cz.

Poznámka:

Účastník podpisem této Specifikace služby Novera IP VPN potvrzuje, že se seznámil s podmínkami zřízení a poskytování této služby Novera IP VPN včetně doplňkových služeb, zejména, že se seznámil s cenami zde uvedené služby Novera IP VPN včetně doplňkových služeb, resp. s příslušnými ceníky, které se vztahují k poskytování této služby Novera IP VPN včetně doplňkových služeb, a že s nimi souhlasí.

Datum: 1. 6. 2009	Datum: 1. 6. 2009
Ing. Viktor Pleštil - Manažer pro státní správu Jméno a funkce oprávněného zástupce poskytovatele	Ing. Josef Rada - generální ředitel Jméno a funkce oprávněného zástupce účastníka
 Podpis oprávněného zástupce poskytovatele	 Podpis oprávněného zástupce účastníka



(41)

GTS NOVERA a.s.
Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Czech Republic
Tel.: +420 225 251 111, Fax: +420 225 251 122
IČO: 61058904, DIČ: CZ61058904

Identifikace služby

Příloha ke smlouvě č.: 2009/1181/00003	Požadavek na: zřízení služby
Specifikace/verze: 2/1	Nahrazuje specifikaci/verzi:
Jazyk vyúčtování Český	

Poskytovatel

GTS NOVERA a.s., (akciová společnost zapsaná v ob. rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka č. 3988) se sídlem Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, IČ: 61058904, DIČ: CZ61058904	
Prodejce: Ing. Lukáš Marhoul	Partnerská smlouva: / /
Telefon: 225 251 111	Fax: 225 251 515
E-mail: info@gtsnovera.cz	

Účastník

Obchodní firma/Jméno: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ	
Zapsaná v OR:	oddíl: vložka:
Sídlo: Ulice: RUZYŇ-LETIŠTĚ	Město: Praha 6
Číslo popisné:	PSČ: 16008
IČ/rodné číslo: 48134678	DIČ: CZ
Oprávněný zástupce: Ing. Josef Rada	Funkce: generální ředitel
Telefon:	Fax:
E-mail:	

Termíny

Služba bude zřízena nebo změněna do	dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněným zástupci účastníka a poskytovatele.
Minimální doba užívání služby je stanovena na 24 měsíců.	

Lokalita účastníka

Identifikace:	ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ	Podlaží:
Ulice:	RUZYŇ-LETIŠTĚ	Místnost:
Město:	Praha 6	PSČ: 16008
Země:	Česká republika	Telefon: 225422619
Kontaktní osoba:	Petr Švestka	Fax:
Funkce:		E-mail: svestka@caa.cz
Mobil:	724611150	

Parametry služby (přípojky)

Kapacita sdílené přípojky:	Kapacita dedikované přípojky: 2 Mbit/s
Účastnické číslo pro sdílenou přípojku:	Ref. číslo účastníka: Typ tel. linky
Součástí přípojky je koncové zařízení : Ano	Garantovaná úroveň služby: Základní bez SLA
Typ rozhraní:	Konektor:
IP adresy lokální sítě	
IP adresa	Maska
Název zákaznické IP VPN:	

Volitelné doplňky (přípojky)

Back-up ISDN: Ne	Linka pro ISDN back-up shodná s linkou pro sdílenou přípojku: Ne
Back-up dedikovaná přípojka: Ne	QoS: Ne
Back-up sdílená přípojka: Ne	Proaktivní dohled: Ano
Back-up alternativní přípojka: Ne	Provozní statistiky: Ano
Účastnické číslo pro back-up sdílenou přípojku:	Ref. číslo účastníka: Typ tel. linky

Účastník bere na vědomí a souhlasí, že zde uvedená volitelná služba Back-up ISDN, která je poskytována na telefonní lince poskytovatele, je určena pouze pro zálohování datové komunikace u zde uvedené služby Novera IP VPN a není určena k poskytování telefonní služby.

Účastník v souvislosti s uvedeným v předchozí větě bere na vědomí a souhlasí, že u zde uvedené volitelné služby Back-up ISDN na telefonní lince poskytovatele:

- je na této telefonní lince aktivována služba CPS ve prospěch poskytovatele, a tudíž případný provoz (volání) uskutečněný na této telefonní lince bude účastníkovi zpoplatňován poskytovatelem dle platného Cenového programu **Novera B Interval**, platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby a platného Ceníku služby Novera telefonní volba,
- kteřá je sjednávána s paušální cenou za provoz (za volání), bude účastníkovi zpoplatňován poskytovatelem vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této služby rovněž veškerý provoz (volání) uskutečněný mimo volání na přístupové telefonní číslo poskytovatele 800xy, které je určeno pro zálohování datové komunikace u této služby Novera IP VPN, a to dle platného Cenového programu **Novera B Interval**, platného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby a platného Ceníku služby Novera telefonní volba,
- bude účastníkovi vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této služby rovněž přeučtován veškerý případný provoz (volání) na této telefonní lince poskytovatele uskutečněný mimo službu CPS aktivovanou ve prospěch poskytovatele, který byl vyúčtován poskytovateli ze strany společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., a to včetně vyúčtování (volání) bude uskutečněn ještě před zřízením této služby Novera IP VPN. S ohledem na procesní náročnost přeučtování případného provozu (volání) mimo službu CPS a vyúčtování smluvní pokuty dle předchozí věty účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že k přeučtování tohoto provozu a vyúčtování smluvní pokuty ze strany poskytovatele může dojít nejpozději do 3 měsíců od posledního dne účtovacího období, za které je takový provoz účastníkovi přeučtováván, resp. za které je účastníkovi vyúčtovávána uvedená smluvní pokuta.

Cenová ujednání – Jednorázové ceny (v Kč bez DPH)

Jednorázová cena za přípojku:	19 950 Kč
Jednorázová cena za QoS:	Kč
Jednorázová cena za Back-up:	Kč
Jednorázová cena za Provozní statistiky:	490 Kč
Jednorázová cena za Proaktivní dohled:	490 Kč

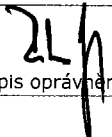
Cenová ujednání – Pravidelné měsíční ceny (v Kč bez DPH)

Pravidelná měsíční cena za přípojku:	19 950 Kč
Pravidelná měsíční cena za QoS:	Kč
Pravidelná měsíční cena za Back-up:	Kč
Pravidelná měsíční cena za Provozní statistiky:	290 Kč
Pravidelná měsíční cena za Proaktivní dohled:	290 Kč

Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: 13 100, fax: +420 225 25 15 15 nebo e-mail: info@gtsnovera.cz.

Poznámka:

Účastník podpisem této Specifikace služby Novera IP VPN potvrzuje, že se seznámil s podmínkami zřízení a poskytování této služby Novera IP VPN včetně doplňkových služeb, zejména, že se seznámil s cenami zde uvedené služby Novera IP VPN včetně doplňkových služeb, resp. s příslušnými ceníky, které se vztahují k poskytování této služby Novera IP VPN včetně doplňkových služeb, a že s nimi souhlasí.

Datum: 1.6.2009	Datum: 01.06.2009
Ing. Viktor Pleštil - Manažer pro státní správu Jméno a funkce oprávněného zástupce poskytovatele	Ing. Josef Rada - generální ředitel Jméno a funkce oprávněného zástupce účastníka
 Podpis oprávněného zástupce poskytovatele	 Podpis oprávněného zástupce účastníka

**GTS NOVERA a.s.**

Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Czech Republic
Tel.: +420 225 251 111, Fax: +420 225 251 122
IČO: 61038804, DIČ: CZ61038804

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Kmenový list smlouvy

Evidenční číslo smlouvy: **2009/1181/00003**

Tato ruší a nahrazuje smlouvu ev. č.

Smlouva je uzavřena mezi smluvními stranami:

Poskytovatel

GTS NOVERA a.s. (akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka č. 3988) se sídlem Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, IČ: 61058904, DIČ: CZ61058904, Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., Na Příkopě 854/14, 115 20 Praha 1, č. účtu 17489033 / 0300 (účet vedený v CZK)
Jednatel: Stuart William Evers, předseda představenstva
Osoba oprávněná k podpisu této smlouvy na základě plné moci nebo z titulu své funkce:
Ing. Viktor Pleštil - Manažer pro státní správu

Účastník

Firma / Jméno: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ
 společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném soudem v v oddíle vložka č.
Sídlo / Bytem město: Praha 6, RUZYNĚ-LETIŠTĚ PSČ: **160 08** Ulice: **RUZYNĚ-LETIŠTĚ** číslo popisné:
IČ / RČ / č. pasu (u cizinců): **48134678** DIČ:
Zastoupená/Jednatel: Ing. Josef Rada - generální ředitel

Osoba oprávněná jednat za **účastníka** tímto zmocňuje k podpisování všech dodatků této **smlouvy** včetně předávacích protokolů či příloh **smlouvy** souvisejících se zřízením nové **služby**, změnou či zrušením jednotlivých **služeb**, změnou cen či stanovením **kontaktních osob** pro jednotlivé **služby** zaměstnance firmy pana / paní:

Jméno: funkce: Telefon:

Zasílací adresa (pro veškerou komunikaci kromě vyúčtování):

- ☒ Zasílací adresa je stejná jako adresa sídla **účastníka**
☐ Zasílací adresa je stejná jako adresa připojení
☐ Jiná zasílací adresa - uveďte:

Ulice: Číslo domu:
 PSČ: Město:

Kontaktní osoba pro komunikaci:

Funkce: Mobil:
 Telefon: Fax: Email:

Fakturační adresa (pro zasílání vyúčtování):

- ☒ Fakturační adresa je stejná jako adresa sídla **účastníka**
☐ Fakturační adresa je stejná jako adresa připojení
☐ Jiná fakturační adresa - uveďte:

Firma/Jméno: Číslo domu:
 Ulice: Město:
 PSČ:

Zahrnutí účtu do již existujícího účtu:
 Zákaznické číslo z pravidelného měsíčního vyúčtování:
 Jazyk pro komunikaci a fakturu: Čeština

Platební informace

Kontaktní osoba:
 Funkce: Mobil:
 Telefon: Fax: Email:

- ☐ Bankovní převod z běžného účtu č.ú.:
☐ Bankovní převod ze spořicího účtu č.ú.: Specifický symbol:
☐ Složenkou
☐ Přímým inkasem* z účtu č.ú.:

* Přiložte Potvrzení o povolení inkasa (včetně stanoveného limitu) z banky **účastníka**.

Předmět smlouvy

1. **Poskytovatel** se touto **smlouvou** zavazuje poskytovat **účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací** specifikované v přílohách k této **smlouvě** - **Specifikace služeb** za podmínek stanovených touto **smlouvou**. **Účastník** se zavazuje tyto **služby** užívat v souladu s touto **smlouvou** a za tyto **služby** platit ve prospěch **poskytovatele** ceny v souladu s **Ceníkem služeb** (se zvoleným cenovým programem), resp. **Specifikací služby**, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
2. Smluvní strany se zavazují, nestanoví-li tato **smlouva** jinak, dodržovat veškerá ustanovení **Specifikace služeb**, **Všeobecných podmínek**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačního řádu**, Popisu služby a **Ceníku služeb** (zvoleného cenového programu). Ustanovení těchto dokumentů jsou pro obě smluvní strany při plnění této **smlouvy** závazná.

Cena

1. **Poskytovatel** bude **účastníkovi** za poskytované **služby** účtovat **ceny** uvedené v **Ceníku služeb** (ve zvoleném cenovém programu), respektive **Specifikaci služby**, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

Další ujednání

1. Každá jednotlivá **služba** je popsána ve **Specifikaci služby** jako samostatné příloze a tvoří nedílnou součást této **smlouvy**. Odchylná ustanovení **Specifikace služby** mají přednost před **Všeobecnými podmínkami**, Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačním řádem**, **Ceníkem služeb** (zvoleným cenovým programem) nebo tímto kmenovým listem.
2. Tato **smlouva** je uzavřena na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením první **služby** dle této **smlouvy**. Tato **smlouva** se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem v jejich platném znění. **Poskytovatel** a **účastník** - fyzická osoba nepodnikající - výslovně souhlasí s tím, že jejich smluvní vztah založený touto **smlouvou** se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník. Obě smluvní strany prohlašují, že tato **smlouva** včetně jejích příloh odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, což stvrzují vlastnoručními podpisy. Tato **smlouva** je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom z nich.

Přílohy

Nedílnou součástí této smlouvy ve znění jejích dodatků jsou její přílohy, kterými jsou:

Specifikace služby (na každou jednotlivou **službu** zvlášť)

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Ceník veřejně dostupné telefonní služby (zvolený cenový program) nebo **Ceník** přídavné služby je přílohou jednotlivé **Specifikace služby** (pokud se obě strany nedohodly jinak)

Účastník podpisem této **smlouvy** potvrzuje, že se s obsahem dokumentů, které tvoří přílohu této **smlouvy** a jsou její nedílnou součástí, a s dalšími závaznými smluvními dokumenty, před podpisem seznámil, že s jejich zněním souhlasí a zavazuje se je dodržovat. Platné znění **Všeobecných podmínek**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, **Reklamačního řádu**, **Ceníků služeb** a **Popisu služeb** jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách **www.gtsnovera.cz**.

Zvláštní ujednání:**Podpis**

Podepsáno v

PRAZE

Dne

1. 6. 2009

Oprávněný zástupce poskytovatele

Jméno: Ing. Viktor Pleštil - Manažer pro státní správu

Podpis:

Prodejce:



(41)

Oprávněný zástupce účastníka

Jméno: Ing. Josef Rada - generální ředitel

Podpis:

partnerská smlouva č.:

(pro partnerský prodej)

GTS NOVERA a.s.

Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Czech Republic

Tel.: +420 225 251 111, Fax: +420 225 251 122

IČO: 61058904, DIČ: CZ61058904

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

Tento ceník je určen pro služby **Novera telefonní připojení, Novera komplet, Novera komplet office, Novera telefonní volba, Novera telefonní předvolba, Novera IP komplet, Novera komplet pro, Novera duo garant a Novera duo expres**. Tyto služby jsou zpoplatněny:

- a) ceníkem konkrétní služby (neplatí pro služby Novera telefonní připojení, Novera telefonní volba a Novera telefonní předvolba)
- b) zvoleným cenovým programem
- c) tímto ceníkem veřejně dostupné telefonní služby.

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

1 Minimální doba užívání služby

- 1.1 Minimální doba užívání služby Novera telefonní připojení, Novera komplet, Novera komplet office, Novera telefonní volba, Novera telefonní předvolba, Novera IP komplet, Novera komplet pro, Novera duo garant a Novera duo expres.

Minimální doba užívání služby účastníkem je dvanáct (12) kalendářních měsíců ode dne zřízení služby.

V příslušné Specifikaci služby lze tuto minimální dobu užívání služby prodloužit.

2 Druhy cen a způsob jejich účtování

- 2.1 Druhy cen pro službu Novera telefonní připojení

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle článku 3.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle článku 4 a cenou za provoz, případně minimální cenou za provoz, dle článku 0 a 6.

- 2.2 Druhy cen pro služby Novera telefonní volba a Novera telefonní předvolba

Zřízení a přeložení služby není zpoplatněno. Změny nastavení služby jsou zpoplatněny dle článku 3.4.

Provoz služby je zpoplatňován cenou za provoz, případně minimální cenou za provoz, dle příslušného cenového programu a dle článku 0 a 6. Účastníci jsou účtováni veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím sítě GTS Novera.

- 2.3 Druhy cen pro službu Novera komplet

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera komplet a dle článku 3.3 a 3.5.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera komplet a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 0, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby Novera komplet.

- 2.4 Druhy cen pro službu Novera komplet office

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera komplet office a dle článku 3.3 a 3.5.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera komplet office a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 0, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby Novera komplet office.

- 2.5 Druhy cen pro službu Novera IP komplet

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle Ceníku služby Novera IP komplet a dle článku 3.5

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle Specifikace služby Novera IP komplet, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 0, případně minimální cenou za provoz dle Specifikace služby Novera IP komplet.

- 2.6 Druhy cen pro službu Novera komplet pro

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera komplet pro a dle článku 3.3 a 3.5.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera komplet pro a dle článku 4.2, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 0, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby Novera komplet pro.

- 2.7 Druhy cen pro službu Novera duo garant

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle Ceníku služby Novera duo garant.

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle Ceníku služby Novera duo garant, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 0, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby Novera duo garant.

2.8 Druhy cen pro službu Novera duo expres

Zřízení, přeložení a změny služby jsou zpoplatňovány jednorázovou cenou dle příslušných ustanovení Ceníku služby Novera duo expres a dle článku 3.3 a 3.5.

Provoz služby je zpoplatňován pravidelnou měsíční cenou dle ceníku služby Novera duo expres, dále cenou za provoz dle příslušného cenového programu a dle článku 5, případně minimální cenou za provoz dle Ceníku služby Novera duo expres.

3 Jednorázové ceny

3.1 Ceny za zřízení služby Novera telefonní připojení

Typ připojení	Cena
HTS	2 350 Kč
EuroISDN BRI ¹⁾ (rozhraní So, včetně NT ²⁾)	2 950 Kč
EuroISDN BRI ²⁾ U (rozhraní U, bez NT ²⁾)	2 550 Kč
EuroISDN PRI 8, PRI 10	14 950 Kč
EuroISDN PRI 16, PRI 15	18 950 Kč
EuroISDN PRI 30 nebo E1 (CAS)	29 950 Kč

1) Minimální počet jsou čtyři hlasové kanály v každé jednotlivé lokalitě účastníka (tj. 4 x HTS, 2 x euroISDN BRI) pro lokality připojené technologií Point-to-Multipoint (WLL) a minimálně deset hlasových kanálů pro lokality připojené technologií Point-to-Point.

2) Zařízení NT je síťové zakončení, účastník může u připojení euroISDN BRI U využít vlastní NT, které však musí splňovat normy ITU I-430, ETSI ETR 080, ETS 300012, ETS 300019-1-3, ETS 300386-1

Pozn.: V ceně za zřízení služby Novera telefonní připojení je zahrnuto i přenesení telefonního čísla ze sítě jiného (původního) poskytovatele služeb do sítě GTS Novera.

3.2 Ceny za přeložení služby Novera telefonní připojení

Ceny za přeložení služby Novera telefonní připojení se pro jednotlivé typy připojení vypočítají jako 50% ceny za zřízení příslušné služby dle předchozího bodu tohoto ceníku.

3.3 Ceny za změnu nastavení doplňkových služeb a dalších volitelných parametrů služby Novera telefonní připojení, Novera komplet, Novera komplet office, Novera komplet pro a Novera duo expres.

Popis	Cena
Identifikace zlomyslných volání	49 Kč
Změna nastavení doplňkových služeb a dalších volitelných parametrů uvedených v dokumentu Popis služby Novera telefonní připojení (jednorázová změna libovolného počtu doplňkových služeb a volitelných parametrů)	390 Kč

3.4 Ceny za změnu volitelných parametrů u služeb Novera telefonní volba, Novera telefonní předvolba

Popis	Cena
Zlevněné mezinárodní destinace	99 Kč
Jazyk, ve kterém je tištěn účet	99 Kč
Intervaly telefonních čísel pro detailní vyúčtování	99 Kč
Změna cenového programu	99 Kč

Pozn. Počáteční nastavení volitelných parametrů u služeb Novera telefonní volba a Novera telefonní předvolba je zdarma. Změna cenového programu je možná po splnění minimální doby užívání služby.

3.5 Ceny za přenesení čísla u služeb Novera telefonní připojení, Novera komplet, Novera komplet office, Novera IP komplet, Novera komplet pro, Novera duo garant a Novera duo expres.

Popis	Cena
Přenesení čísla na základě jednoduché objednávky	1 450,-
Přenesení čísla na základě komplexní objednávky	3 500,-
Zpracování změny objednávky přenesení čísla	1 450,-

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

4 Pravidelné měsíční ceny

4.1 Ceny za připojení u služby Novera telefonní připojení

Typ připojení	Cena
HTS ³⁾	349 Kč
EuroISDN BRI ³⁾ (rozhraní So, včetně NT)	589 Kč
EuroISDN BRI ³⁾ U (rozhraní U, bez NT)	532 Kč
EuroISDN PRI 8	2 350 Kč
EuroISDN PRI 10	2 750 Kč
EuroISDN PRI 15, PRI 16	2 950 Kč
EuroISDN PRI 30 nebo E1 (CAS)	4 750 Kč

3) Minimální počet jsou čtyři hlasové kanály v každé jednotlivé lokalitě účastníka (tj. 4 x HTS, 2 x euroISDN BRI) pro lokality připojené technologií Point-to-Multipoint (WLL) a minimálně deset hlasových kanálů pro lokality připojené technologií Point-to-Point.

4.2 Ceny za doplňkové služby u služeb Novera telefonní připojení, Novera komplet, Novera komplet office, Novera IP komplet, Novera komplet pro, Novera duo garant a Novera duo expres

Popis	Cena
Provolba 10 čísel ⁶⁾	0 Kč
Provolba 100 čísel ^{4) 6)}	45 Kč (0 Kč)
Provolba 1000 čísel ⁶⁾	400 Kč
Provolba 10000 čísel ⁶⁾	1 450 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ⁵⁾ do 100 stránek	70 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ⁵⁾ od 101 do 500 stránek	200 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ⁵⁾ od 501 do 1000 stránek	350 Kč
Podrobný výpis hovorů v tištěné podobě ⁵⁾ nad 1000 stránek	350 Kč + dalších 500 stránek/200 Kč

4) První blok čísel poskytován zdarma

5) Cena za podrobný výpis hovorů je stanovena podle počtu stránek. Podrobný výpis hovorů v elektronické podobě poskytuje systém On line info zdarma.

6) U služby Novera IP komplet platí pro služby zřízené po 1.10.2006. Pro služby Novera IP komplet zřízené do 1.10.2006 platí následující ceny: Provolba 10 čísel – 90Kč, Provolba 100 čísel – 390Kč, Provolba 1000 čísel – 890Kč, Provolba 10000 čísel – 1490Kč. Pro služby Novera komplet office a Novera komplet pro je cena za 1-9 provoleb 100 čísel zahrnuta v pravidelné měsíční ceně za provoz služby.

5 Ceny za provoz

5.1 Definice časových pásem

Špička	Mimo špičku
Po-pá 07:00-19:00	Po-pá 19:00-07:00, so-ne 00:00-24:00, státní a ostatní svátky

5.2 Ceny za provoz

Ceny za hovory na geografická a mobilní čísla jsou uvedena v příslušném cenovém programu. Místní hovory jsou hovory uskutečněné v rámci jednoho telefonního obvodu veřejné pevné telefonní sítě ČR (TO). Meziměstské hovory jsou hovory uskutečněné mezi různými TO.

5.2.1 Ceny za další služby

Popis	Špička	Mimo špičku
112 Tísňová volání	Zdarma	
150 Hasiči	Zdarma	
155 Záchranářská služba	Zdarma	
156 Obecní policie	Zdarma	
158 Policie	Zdarma	
1180 Informace o telefonních číslech v ČR	4 Kč/min.	4 Kč/min.
1181 Informace o telefonních číslech účastníků v cizině	5 Kč/hovor + 5,71 Kč/min.	
1183 Služba T-Mobile Asistent	14,20 Kč/min.	14,20 Kč/min.
1188 Služba O2 Asistent	14,20 Kč/min.	14,20 Kč/min.
12xxx, 14xxx Nekomerční, komerční služby (kromě 141xx)	1,38 Kč/hovor + 1,38 Kč/min.	0,76 Kč/hovor + 0,76 Kč/min.
13100 Ohlašovna poruch v síti GTS Novera	Zdarma	
13129 Ohlašovna poruch Telefonica O2	Zdarma	
133001 Přístup ke vnitrostátnímu podávání telegramů	Zdarma	
133001 Telefonické podávání telegramů (vnitrostátní)	53 Kč/telegram + telegrafní ceník ⁸⁾	
133001 Přístup ke mezinárodnímu podávání telegramů	Zdarma	

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

Popis	Špička	Mimo špičku
133001 Telefonické podávání telegramů (mezinárodní)	53 Kč/telegram + telegrafní ceník ⁸⁾	
133002 Přístup ke službě mezinárodních spojovatelek	Zdarma	
133002 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	13,70 Kč/hovor + 5,70 Kč/min.	
133003-7 Přístup ke službě mezinárodních spojovatelek	Zdarma	
133003-7 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek ⁹⁾	50 Kč/hovor + destinace ¹⁰⁾ zvýšené o 35%	
14111, 14112 Informační a operátorské služby	2,48 Kč/hovor + 2,48 Kč/min.	
141xx Informační služby (kromě 14111 a 14112)	2,48 Kč/hovor + 2,48 Kč/min.	
600 0-1 Služby selektivních návěstí (Paging)	5,71 Kč/min.	5,71 Kč/min.
600 2-9 Služby selektivních návěstí (Paging)	9,52 Kč/min.	9,52 Kč/min.
700, 701 Služba 1TEL	2,76 Kč/min.	1,14 Kč/min.
800, 199, 116xxx Služby bezplatného volání (Zelená linka)	Zdarma	
810, 844 Sdílené náklady (Modrá linka)	0,99 Kč/min.	0,99 Kč/min.
822, 823 Virtuální volací karty	Zdarma	
840 Sdílené náklady (Bílá linka)	1,33 Kč/min.	1,33 Kč/min.
841, 848 Sdílené náklady (Bílá linka, UAN)	1,33 Kč/min.	1,33 Kč/min.
842 Sdílené náklady (Bílá linka)	2,10 Kč/min.	1,05 Kč/min.
972, 973, 974, 95, 97 Neveřejné sítě (ČD, MO, MV, a jiné)	1,48 Kč/min.	0,81 Kč/min.
910 Hovory do sítí s protokolem IP	1,48 Kč/min.	0,81 Kč/min.
971 xxx xxx ¹¹⁾ Internet 2002 - prvních 10 minut	1,31 Kč/min.	0,58 Kč/min.
971 xxx xxx ¹¹⁾ Internet 2002 - po 10-té minutě	0,75 Kč/min.	0,27 Kč/min.
971 xxx xxx ^{11), 12)} Internet GTS Novera - prvních 10 minut	0,85 Kč/min.	0,35 Kč/min.
971 xxx xxx ^{11), 12)} Internet GTS Novera - po 10-té minutě	0,85 Kč/min.	0,35 Kč/min.

8) Ceny dle ceníku veřejné telegrafní služby Telefónica O2

9) Telefonní čísla se liší jazykem, jakým se v dané zemi hovoří, popř. jak hovoří volající. 133003 - francouzština, 133004 - angličtina, 133005 - němčina, 133006 - ruština, 133007 slovenština

10) Ceník mezinárodních destinací.

11) Časové pásmo pro Internet: špička 6:00 - 18:00, mimo špičku 18:00 - 6:00 v pracovních dnech a 24 hodin o víkendech a svátcích.

12) Platí pro přístupová čísla služby 971100511, 971100911, 971115622, 971115811, 971200911, 971234234, 971101211, 971104411

Na hovory na služby uvedené v tabulce v bodu 5.2.1 nelze uplatnit žádné fakturační slevy.

Hovory na negeografická čísla a služby v zahraničí, jsou zpoplatňovány dle příslušného cenového programu, jako volání do mobilní sítě v dané mezinárodní destinaci.

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem. Minimální délky hovorů a následné účtování je uvedeno v tabulce v bodu 5.3.

5.3 Minimální účtovaná délka hovoru

Popis	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
1180 Informace o telefonních číslech v ČR	60	1
1181 Informace o telefonních číslech v cizině	60	1
1183 Služba T-Mobile Asistent	120	60
1188 Služba O2 Asistent	120	1
12xxx, 14xxx Nekomerční, komerční služby (kromě 141xx)	120	60
133002 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	60	1
133003-7 Hovorné ke službě mezinárodních spojovatelek	60	1
14111, 14112 Informační a operátorské služby	60	1
141xx Informační služby (kromě 14111, 14112)	120	60
600 0-1 Služby selektivních návěstí (Paging)	60	30
600 2-9 Služby selektivních návěstí (Paging)	15	1
700, 701 Služba 1TEL	120	60
840 Sdílené náklady (Bílé linky)	120	60
841, 848 Sdílené náklady (Bílé linky, UAN)	120	60
842 Sdílené náklady (Bílé linky)	60	60
810, 844 Sdílené náklady (Modré linky)	120	60
971 Internet 2002, Internet GTS Novera	120	60
972, 973, 974, 95, 97 Neveřejné sítě (ČD, MO, MV, a jiné)	120	60
910 Hovory do sítí s protokolem IP	120	60

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

6 Ceny za služby poskytnuté třetí stranou

Společnost GTS Novera umožňuje uživatelům sítě GTS Novera přístup ke službám a informacím poskytovaných třetí stranou. Třetí strany, se kterými má společnost GTS Novera uzavřenu smlouvu, mohou prostřednictvím sítě GTS Novera provozovat tyto služby na číslech s předčísly 900, 906, 908, 909 a 976. Společnost GTS Novera není provozovatelem těchto služeb, pouze umožňuje jejich provoz jednotlivým smluvním partnerům a zajišťuje výběr cen za služby od účastníků. Společnost GTS Novera neodpovídá za obsah a kvalitu těchto služeb ani za jejich inzerci. Bližší informace o poskytovaných službách a cenách zveřejňují provozovatelé služeb ve své inzerci služeb.

Výběr ceny za služby a informace poskytnuté třetí stranou je prováděn na základě nedaňového dokladu, který je přílohou faktury za telekomunikační služby poskytnuté společností GTS Novera. Splatnost nedaňové části faktury je totožná se splatností vlastní faktury za telekomunikační služby GTS Novera.

Povinnost vystavit na vyžádání daňový doklad, jakožto i povinnost odvodu DPH, je na straně smluvního partnera (provozovatele služby). Smluvní partner je povinen účastníkům společnosti GTS Novera, po předložení nedaňového dokladu od GTS Novera, vystavit řádný daňový doklad na poskytnuté služby a informace.

Ceny a objemy volání na služby poskytnuté třetí stranou se nezapočítávají do objemu volání, na který jsou uplatňovány příslušné objemové slevy, ani do výpočtu ceny minimálního hovorného dle bodu 7.

Časově zpoplatněné audiotexové služby		Špička	Mimo špičku
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 06 ¹³⁾	6 Kč/min.	6 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 08 ¹³⁾	8 Kč/min.	8 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 10 ¹³⁾	10 Kč/min.	10 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 11 ¹³⁾	11 Kč/min.	11 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 14 ¹³⁾	14 Kč/min.	14 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 16 ¹³⁾	16 Kč/min.	16 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 17 ¹³⁾	17 Kč/min.	17 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 18 ¹³⁾	18 Kč/min.	18 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 20 ¹³⁾	20 Kč/min.	20 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 23 ¹³⁾	23 Kč/min.	23 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 26 ¹³⁾	26 Kč/min.	26 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 30 ¹³⁾	30 Kč/min.	30 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 34 ¹³⁾	34 Kč/min.	34 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 38 ¹³⁾	38 Kč/min.	38 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 42 ¹³⁾	42 Kč/min.	42 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 46 ¹³⁾	46 Kč/min.	46 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 50 ¹³⁾	50 Kč/min.	50 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 55 ¹³⁾	55 Kč/min.	55 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 60 ¹³⁾	60 Kč/min.	60 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 65 ¹³⁾	65 Kč/min.	65 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 70 ¹³⁾	70 Kč/min.	70 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 80 ¹³⁾	80 Kč/min.	80 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 90 ¹³⁾	90 Kč/min.	90 Kč/min.
900, 906, 909	Služby s přístupovým číslem 95 ¹³⁾	95 Kč/min.	95 Kč/min.

13) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 900 AB xx xx.

Časově zpoplatněné audiotexové služby	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
900, 906, 909	60	60

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem dle výše uvedené tabulky.

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

Jednorázově zpoplatněné audiotextové služby		Špička	Mimo špičku
908	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁴⁾	6 Kč/hovor	6 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁴⁾	8 Kč/hovor	8 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 09 ¹⁴⁾	9 Kč/hovor	9 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁴⁾	10 Kč/hovor	10 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁴⁾	16 Kč/hovor	16 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁴⁾	20 Kč/hovor	20 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 30 ¹⁴⁾	30 Kč/hovor	30 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 40 ¹⁴⁾	40 Kč/hovor	40 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 50 ¹⁴⁾	50 Kč/hovor	50 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 55 ¹⁴⁾	55 Kč/hovor	55 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 60 ¹⁴⁾	60 Kč/hovor	60 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 70 ¹⁴⁾	70 Kč/hovor	70 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 79 ¹⁴⁾	79 Kč/hovor	79 Kč/hovor
908	Služby s přístupovým číslem 95 ¹⁴⁾	95 Kč/hovor	95 Kč/hovor

14) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 908 AB xx xx. Maximální délka jednoho hovoru je časově omezena na 1 minutu.

Časově zpoplatněné datové audiotextové služby		Špička	Mimo špičku
976	Služby s přístupovým číslem 01 ¹⁵⁾	1 Kč/min.	1 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 02 ¹⁵⁾	2 Kč/min.	2 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 03 ¹⁵⁾	3 Kč/min.	3 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 04 ¹⁵⁾	4 Kč/min.	4 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 05 ¹⁵⁾	5 Kč/min.	5 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 06 ¹⁵⁾	6 Kč/min.	6 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 07 ¹⁵⁾	7 Kč/min.	7 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 08 ¹⁵⁾	8 Kč/min.	8 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 09 ¹⁵⁾	9 Kč/min.	9 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 10 ¹⁵⁾	10 Kč/min.	10 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 11 ¹⁵⁾	11 Kč/min.	11 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 12 ¹⁵⁾	12 Kč/min.	12 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 13 ¹⁵⁾	13 Kč/min.	13 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 14 ¹⁵⁾	14 Kč/min.	14 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 15 ¹⁵⁾	15 Kč/min.	15 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 16 ¹⁵⁾	16 Kč/min.	16 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 17 ¹⁵⁾	17 Kč/min.	17 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 18 ¹⁵⁾	18 Kč/min.	18 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 19 ¹⁵⁾	19 Kč/min.	19 Kč/min.
976	Služby s přístupovým číslem 20 ¹⁵⁾	20 Kč/min.	20 Kč/min.

15) Přístupové číslo jsou dvě první číslice AB šestimístní číselné kombinace, které určují výši tarifu služby, např. 976 AB xx xx. Maximální délka jednoho hovoru je časově omezena na 1 hodinu.

Časově zpoplatněné datové audiotextové služby	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
976	15	15

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem dle výše uvedené tabulky.

Ceník veřejně dostupné telefonní služby

Platnost od 1.6. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %, pokud není uvedeno jinak.

7 Minimální cena za provoz

7.1 Minimální cena z provozu u služby Novera telefonní připojení

Typ připojení	Minimální cena za provoz / připojení ¹⁴⁾
HTS	1 000 Kč
EuroISDN BRI, euroISDN BRI U	2 000 Kč
EuroISDN PRI 8	14 500 Kč
EuroISDN PRI 10	19 500 Kč
EuroISDN PRI 15	24 500 Kč
EuroISDN PRI 16	19 500 Kč
EuroISDN PRI 30, E1 (CAS)	29 500 Kč

14) Minimální cena za provoz pro jedno připojení (HTS, euroISDN BRI, euroISDN PRI 8, 10, 15, 16, 30, E1 (CAS))

Minimální cena za provoz pro každou jednotlivou lokalitu účastníka je stanoven v příslušném zúčtovacím období jako součet minimálních cen za provoz pro jednotlivé typy připojení (HTS, euroISDN BRI, euroISDN BRI U, euroISDN PRI 8, PRI 10, PRI 15, PRI 16, PRI 30 nebo E1 (CAS)), které jsou nejdříve vynásobeny počtem příslušného typu připojení, v každé jednotlivé lokalitě účastníka dle příslušné Specifikace služby. Je-li však takto vypočtená minimální cena za provoz pro jednotlivou lokalitu účastníka, kde je přístupová technologie Point-to-Multipoint (WLL), nižší než 10.000,- Kč, je pro tuto lokalitu účastníka stanovena minimální cena za provoz 10.000,- Kč. Je-li však takto vypočtená minimální cena za provoz pro jednotlivou lokalitu účastníka, kde je přístupová technologie technologií Point-to-Point a kde jsou pouze typy připojení HTS, euroISDN BRI, euroISDN BRI U, nižší než 41.500,- Kč, je pro tuto lokalitu účastníka stanovena minimální cena za provoz 41.500,- Kč.

V případě, že služba Novera telefonní připojení nebyla poskytována po celé zúčtovací období (neplatí pro období, kdy nebyla poskytována z důvodů na straně účastníka), je minimální cena za provoz stanovený dle předchozího odstavce v každé jednotlivé lokalitě účastníka snižován o koeficient (počet dní poskytování služby Novera telefonní připojení v daném zúčtovacím období / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období).

7.2 Minimální cena za provoz u služeb Novera telefonní volba a Novera telefonní předvolba

7.2.1 Minimální cena za provoz, pokud je směrování hovorů realizováno volbou operátora (CS)

Počet hovorových kanálů ¹⁵⁾	Se směrovacím zařízením		Bez směrovacího zařízení
	HTS, ISDN2	ISDN30, 2MBL	
1 - 4	1 000 Kč	5 000 Kč	500 Kč
5 - 10	2 000 Kč		
11 - 20	4 000 Kč		
Více než 20	Individuálně		

15) Platí pro jednotlivou lokalitu (Specifikaci služby) účastníka.

Jestliže měsíční telefonní účet nedosáhne uvedené výše, je místo hovorného účtována částka dle této tabulky.

7.2.2 Minimální cena za provoz, pokud je směrování hovorů realizováno předvolbou operátora (CPS)

Počet účastnických čísel (sérií) ¹⁶⁾	Analogové, ISDN2	ISDN30, E1 (ks)
1 - 2	500 Kč	5000 Kč
3	600 Kč	
Každé další číslo (série)	+ 200 Kč	

16) Platí pro jednotlivou lokalitu (Specifikaci služby) účastníka.

Jestliže měsíční telefonní účet nedosáhne uvedené výše, je místo hovorného účtována částka dle této tabulky.

7.3 Minimální cena za provoz u služby Novera komplet, Novera komplet office, Novera IP komplet, Novera komplet pro a Novera duo expres

Minimální cena za provoz u služby Novera komplet, Novera komplet office, Novera IP komplet, Novera komplet pro a Novera duo expres je stanovena v příslušném ceníku služby.

Cenový program
Novera Interval

Platnost od 1.11. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %.

Tento cenový program je určen pro služby **Novera telefonní připojení, Novera telefonní volba, Novera komplet, Novera komplet office, Novera komplet pro, Novera IP komplet a Novera duo expres.**

Účastník je povinen hradit poskytovateli v příslušném zúčtovacím období ceny dle podmínek a ve výši stanovených:

- příslušným Ceníkem služby (neplatí pro službu Novera telefonní připojení)
- tímto cenovým programem
- Ceníkem veřejně dostupné telefonní služby

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

Minimální doba užívání příslušné služby a minimální cena za provoz jsou stanoveny v Ceníku veřejně dostupné telefonní služby, resp. v příslušném Ceníku služby.

Ceny za provoz

Měsíční výše cen za provoz	Slevový systém ¹⁾					
	Do 500 Kč	500 – 2 000 Kč	2 000 – 5 000 Kč	5 000 – 10 000 Kč	10 000 – 20 000 Kč	Nad 20 000 Kč
Typ hovoru	Kč/minuta	Kč/minuta	Kč/minuta	Kč/minuta	Kč/minuta	Kč/minuta
Místní a meziměstské hovory	0,88	0,80	0,76	0,73	0,70	0,68
Mobilní v ČR	3,80	3,60	3,50	3,45	3,40	3,37
Mezinárodní - zóna 0	2,25	2,10	2,02	1,98	1,94	1,89
Mezinárodní - zóna 1	2,95	2,75	2,65	2,60	2,54	2,48
Mezinárodní - zóna 2	4,50	4,20	4,04	3,96	3,88	3,79
Mezinárodní - zóna 3	7,80	7,60	7,49	7,33	7,18	6,98
Mezinárodní - zóna 4	9,90	9,80	9,70	9,60	9,50	9,41
Mezinárodní - zóna 5	25,00	24,00	23,25	22,50	21,75	21,00
Mezinárodní - zóna 6	65,00	64,30	64,03	63,70	63,05	62,40
Mezinárodní - zóna 7	220,00	194,70	193,60	191,40	189,20	187,00

1) Pokud je souhrn cen za provoz pro dané zúčtovací období a pro danou lokalitu účastníka vyšší než 500 Kč (resp. 2000, 5000, 10000, 20000 Kč), bude automaticky na hovory uvedené výše uplatněna množstevní sleva odpovídající uvedeným cenám po aplikaci množstevní slevy.

Typ hovoru	Špička ²⁾ Kč/minuta	Mimo špičku ²⁾ Kč/minuta
Internet 2002 – prvních 10 minut	0,98	0,50
Internet 2002 – po 10. minutě	0,67	0,23
Internet GTS Novera – prvních 10 minut	0,95	0,45
Internet GTS Novera – po 10. minutě	0,59	0,27
Neveřejné sítě (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	1,05	1,05

2) Časové pásmo pro Internet: špička 7:00 – 19:00 v pracovních dnech, mimo špičku 19:00 – 7:00 v pracovních dnech a 24 hodin o víkendech a svátcích.

Způsob tarifikace

Hovory jsou nejdříve zpoplatňovány minimální účtovanou délkou hovoru, dále pak účtovacím intervalem. Minimální délky hovorů a následné účtování je uvedeno v následující tabulce.

Popis	Min. účtovaná délka hovoru (s)	Účtovací interval (s)
Místní a meziměstské hovory	120	60
Mobilní v ČR	60	30
Mezinárodní hovory	60	1
Internet 2002, Internet GTS Novera	120	60
Neveřejné sítě (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	120	60

Sleva na volání do zahraničí

Účastníkovi je poskytnuta sleva 5 % na mezinárodní hovory do tří zemí, které si zvolí. Tato sleva platí pro pevné i mobilní sítě dané země.

Platnost od 1.11. 2008. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH ve výši 19 %.

Seznam mezinárodních destinací

Zóna	Země
0	Pevné síť: Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
1	Pevné a mobilní síť: Kanada, Spojené státy americké Pevné síť: Austrálie, Belgie, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Maďarsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie a Sev. Irsko
2	Pevné a mobilní síť: Čína, Hongkong, Rusko, San Marino, Singapur Pevné síť: Argentina, Bulharsko, Gibraltar, Chorvatsko, Island, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Monako, Nový Zéland, Slovinsko, Tchaj-wan, Turecko
3	Pevné a mobilní síť: Alžírsko, Americká Samoa, Bahrajn, Bermudy, Bolívie, Burundi, Dominikánská republika, Filipíny, Gruzie, Guatemala, Indie, Kazachstán, Kolumbie, Kostarika, Kuvajt, Litva, Macao, Malajsie, Malawi, Mexiko, Pákistán, Panama, Panenské ostrovy, Portoriko, Salvador, Srí Lanka, Thajsko, Trinidad a Tobago, Turkmenistán, Uganda, Ukrajina, Uzbekistán Pevné síť: Albánie, Andorra, Arménie, Bosna a Hercegovina, Egypt, Chile, Írán, Jižní Afrika, Jordánsko, Jugoslávie, Libanon, Lotyšsko, Makedonie, Malta, Moldávie, Peru, Rumunsko, Tunisko, Venezuela Mobilní síť: Austrálie, Finsko, Francie, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Německo, Nizozemsko, Norsko, Rakousko, Slovensko, Španělsko
4	Pevné a mobilní síť: Aruba, Ázerbajdžán, Bahamy, Bělorusko, Brazílie, Ekvádor, Faerské ostrovy, Indonésie, Irák, Kyrgyzstán, Libye, Maroko, Mongolsko, Namibie, Palestina, Paraguay, Saúdská Arábie, Spojené arabské emiráty, Sýrie, Uruguay, Vietnam Mobilní síť: Albánie, Andorra, Argentina, Arménie, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Dánsko, Egypt, Estonsko, Chile, Chorvatsko, Írán, Irsko, Itálie, Jugoslávie, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Moldávie, Monako, Nový Zéland, Peru, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Řecko, Slovinsko, Švédsko, Švýcarsko, Tchaj-wan, Tunisko, Turecko, Velká Británie a Sev. Irsko, Venezuela
5	Pevné a mobilní síť: Afghánistán, Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Bangladéš, Barbados, Barma, Belize, Benin, Bhútán, Botswana, Brunej, Burkina Faso, Cape Verde, Čad, Dominika, Džibutsko, Eritrea, Etiopie, Fidži, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Guadeloupe, Guam, Guayana, Guinea, Haiti, Honduras, Jamajka, Jemen, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Katar, Keňa, Kokosové ostrovy, Kongo, Laos, Lesotho, Libérie, Madagaskar, Maledivy, Mali, Mariánské ostrovy, Martinik, Mauretánie, Mauritius, Mikronésie, Montserrat, Mosambik, Nepál, Niger, Nigérie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, Ostrov svatě Lucie, Pobřeží slonoviny, Réunion, Rovnicková Guinea, Rwanda, Senegal, Seychely, Sierra Leone, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Pierre a Miquelon, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Tádžikistán, Tanzánie, Togo, Tonga, Turks a Caicos, Vánoční ostrovy, Zaire, Zambie, Západní Samoa, Zimbabwe Mobilní síť: Gibraltar, Island, Jordánsko, Libanon, Lichtenštejnsko
6	Pevné a mobilní síť: Antarktida, Ascencion, Cookovy ostrovy, Diego Garcia, Falklandy, Grónsko, Guinea Bissau, Inmarsat M, Inmarsat Mini M, Kiribati, Komory, Korejská lid. dem. republika, Kuba, Marshallovy ostrovy, Mayotte, Nauru, Niue, Norfolkské ostrovy, Ostrov svatě Heleny, Palau, Papua Nová Guinea, Severní Jemen, Somálsko, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Salamounovy ostrovy, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Východní Timor, Wallisovy ostrovy Mobilní síť: Jižní Afrika
7	Mobilní síť: Emsat, Inmarsat A, Inmarsat B, Inmarsat C, Inmarsat Snac B, Inmarsat Snac Minim, Iridium

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování **služeb** a závazné procedury, podle nichž postupuje **poskytovatel** GTS NOVERA a.s. při poskytování **služeb** a **účastník** při jejich používání.

2. Definice pojmů

- 2.1 „**Koncový bod**“ je u **služby s přímým přístupem** rozhraní mezi elektronickými komunikačními zařízeními **účastníka** a **poskytovatele** na ukončujícím zařízení **poskytovatele**. Ukončující zařízení je elektronické komunikační zařízení **poskytovatele**, které je umístěno u **účastníka** před **koncovým bodem služby**. **Poskytovatel** zaručuje **účastníkovi** smluvně vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz **služby** se smluvními parametry. U **služby s nepřímým přístupem** je **koncovým bodem služby** rozhraní, kde je propojena **veřejná komunikační síť poskytovatele** s **veřejnou komunikační sítí provozovatele**, zprostředkávající přístup nebo volání **uživatele**.
- 2.2 „**Koncové zařízení**“ je jakékoli komunikační zařízení, které slouží **účastníkovi** k užívání **služby** a které je přímo připojeno ke **koncovému bodu služby**. **Koncové zařízení** je ve správě **účastníka** a **poskytovatel** za jeho provoz, parametry a/nebo nastavení neodpovídá, není-li ve **smlouvě** nebo v jiném písemném ujednání mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** výslovně sjednáno jinak (např. že **koncové zařízení** je součástí příslušné **služby**). Bylo-li **koncové zařízení** **účastníkem** u **poskytovatele** zakoupeno, odpovídá **poskytovatel** za jeho závady v rozsahu stanoveném sjednanými záručními podmínkami a/nebo v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. **Účastník** bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě závady na **koncovém zařízení**, které není součástí příslušné **služby**, v případě jeho špatné konfigurace a/nebo nastavení, případně nesprávného nastavení místní sítě **účastníka**, resp. nadměrného provozu v této síti, **poskytovatel** neodpovídá za vadné poskytnutí **služby** nebo její neposkytnutí, ledaže by kteroukoli z výše uvedených skutečností způsobil výhradně **poskytovatel**.
- 2.3 „**Lokalita nepřímého přístupu**“ je pevné místo, odkud se **účastník** připojuje na **službu s nepřímým přístupem**.
- 2.4 „**Lokalita účastníka**“ je **koncový bod služby** nebo **lokalita nepřímého přístupu**. Taková lokalita je **účastníkem** ve **smlouvě** určena pro instalaci elektronického komunikačního zařízení **poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné **Specifikaci služby**.
- 2.5 „**Přeprogramování PBX**“ je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny **účastníka** za účelem provozování **služby s nepřímým přístupem**.
- 2.6 „**Služba s přímým přístupem**“ je **služba**, která je poskytována, pokud je mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** zřízen pevný telekomunikační okruh.
- 2.7 „**Služba s nepřímým přístupem**“ je **služba**, která je poskytována, pokud není mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** zřízen pevný telekomunikační okruh. Pro přístup k této **službě** používá **účastník veřejnou komunikační síť** jiného **provozovatele**.
- 2.8 „**Směrovací zařízení**“ automaticky směruje hovory a zajišťuje autorizaci do **veřejné komunikační sítě poskytovatele**. **Směrovací zařízení** zůstává ve vlastnictví **poskytovatele** po celou dobu poskytování příslušné **služby**. Správná funkčnost **směrovacího zařízení** může být ovlivněna technickými parametry vnitřní **komunikační sítě** a/nebo lokální **komunikační sítě**. Takovéto ovlivnění funkčnosti není vadou **směrovacího zařízení**.
- 2.9 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání **služby** obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní nebo sjednaná úroveň kvality **služby**, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za **službu**. Za **závadu** se u zálohovaných **služeb** nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení, pokud dojde k bezprostřednímu přepojení na záložní připojení, které funguje dle standardních nebo sjednaných parametrů (tzn. že za **závadu služby** se považuje pouze současný výpadek primárního a zálohového připojení).
- 2.10 Pojmy zde nedefinované jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

3. Obsah služby

- 3.1 Poskytování **služby** zahrnuje tyto činnosti zajišťované **poskytovatelem**: zřízení **služby**, provoz **služby**, změna parametrů **služby**, provozní dohled, ukončení poskytování **služby**, provozní servis.

4. Závazné procedury

- 4.1 Zřízení **služby**
- 4.1.1 **Poskytovatel** a **účastník** uzavřou **smlouvu**. Pro každou požadovanou **službu** jsou ve **Specifikaci služby** dohodnuty příslušné parametry **služby**.
- 4.1.2 **Poskytovatel** zřizuje **koncové body služby** na základě údajů uvedených ve **Specifikaci služby**. **Poskytovatel** provádí v rámci zřízení **služby** pouze **standardní instalaci služby**, která je definována v odst. 6.1.2, pokud není mezi smluvními stranami výslovně písemně ujednáno jinak.
- 4.1.3 Zřízení **koncových bodů služby**, zřízení **služby**, aktivace služby výběru provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora),

instalace **směrovacího zařízení** nebo **koncového zařízení** v termínech uvedených ve **smlouvě** je podmíněno tím, že **účastník**:

- ve **smlouvě** přesně a definitivně určil jejich umístění;
 - zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;
 - zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné **služby**;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná;
 - schválil projekt, pokud byl zpracován;
 - zajistil prostředí pro instalaci **koncových bodů služby** nebo **směrovacího zařízení** podle podmínek uvedených v článku 6;
 - umožnil přístup do prostorů, kde budou elektronická komunikační zařízení umístěna.
- 4.1.4 **Účastník** je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné **služby**, které musí **poskytovatel** vynaložit, nesplní-li **účastník** podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu **služby** nebo v jednostranném oznámení **poskytovatele**.
- 4.1.5 Prohlášení subjektu dle předchozího odst. 4.1.3 je třeba, pokud pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele** jsou jako přilážené účastnické stanice využity takové stanice, které jsou zřízeny pro jinou fyzickou nebo právnickou osobu, než je **účastník**. V takovém prohlášení příslušný subjekt vyjadřuje souhlas s využíváním jeho účastnické stanice pro potřeby příslušné **služby** a dále prohlašuje, že je seznámen s principem příslušné **služby**, zejména se skutečností, že u jeho účastnické stanice může v určitých případech dojít k nárůstu píchozího a odchodního provozu.
- 4.1.6 **Poskytovatel** zprovozní **službu** po zřízení **koncových bodů služby**, resp. po instalaci **směrovacího zařízení**, které zajišťuje **poskytovatel**. Instalaci **směrovacího zařízení** může za předem stanovených podmínek provést i **účastník**.
- 4.1.7 Po zprovoznění **služby** provede **kontaktní osoby účastníka** a **poskytovatele** funkčnost **služby** a podepíše Předávací protokol **služby** (pokud není v příslušném Popisu služby stanoveno jinak). **Služba** je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu **služby** nebo dnem písemného oznámení **poskytovatele** o zřízení **služby** nebo dnem prvního využití **služby** podle toho, která skutečnost nastane dříve. **Poskytovatel** je povinen po zřízení **služby** výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) učinit příslušné kroky k provedení aktivace takové **služby** u příslušného provozovatele veřejné komunikační sítě stanoveného v zákoně č. 127/2005 Sb. v platném znění. **Přeprogramování PBX** si zajišťuje **účastník**.
- 4.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny **služby**, uvedený ve **smlouvě**, platí pouze za předpokladu dodržení povinnosti **účastníka**, uvedených v odst. 4.1.3 a v ustanoveních článku 6, dále ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydaná v základní správní lhůtě třiceti (30) dnů.
- 4.2 Změna parametrů **služby**
- 4.2.1 Na základě změn ve **Specifikaci služby** nebo dodatku **smlouvy** provede **poskytovatel** změnu **služby**. Při změně umístění **koncového bodu služby** platí podmínky jako při zřízení **služby** (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změněné **služby** provede **kontaktní osoby účastníka** a **poskytovatele** funkčnost **služby** a podepíše Předávací protokol **služby**. Změna **služby** je provedena dnem, uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu **služby** nebo dnem písemného oznámení **poskytovatele** o zřízení/změně **služby** nebo dnem prvního využití změněné **služby** podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 4.3 Ukončení poskytování **služby**
- 4.3.1 Poskytování **služby** je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným v bodu 16.8 Všeobecných podmínek. Po ukončení poskytování **služby** je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku. K tomuto účelu **uživatel** mimo jiné zpřístupní **poskytovateli** na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, v nichž je umístěno elektronické komunikační zařízení **poskytovatele**.
- 4.4 Provoz **služby**
- 4.4.1 **Poskytovatel** zajišťuje provoz **služby** na základě údajů ve **smlouvě**, v přílohách a dalších dokumentech, kterými se **smlouva** řídí. **Poskytovatel** zajišťuje **službu** přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění. **Poskytovatel** zajišťuje **službu** výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.
- 4.4.2 **Služba** je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.9.
- 4.4.3 **Služba** je poskytována v kvalitě odpovídající Popisu služeb nebo obecně závazným právním předpisům.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

4.4.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu **služby** v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu **služby**, se vypočte měsíční dostupnost **služby** jako podíl:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100 \%$$

kde:

TS = doba trvání **služby** v měsíci;

TN = doba nedostupnosti **služby**.

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost **služby** se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.

4.4.5 Doba trvání **služby** v měsíci – TS – je období, po které má být **služba** podle **smlouvy** v daném měsíci poskytována.

4.4.6 Doba nedostupnosti **služby** – TN – je období v rámci doby trvání **služby** v měsíci, ve kterém **účastník** nemohl **službu** řádně užívat z důvodu **závady**, která měla příčinu na straně **poskytovatele**.

4.4.7 Do doby nedostupnosti **služby** se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti **služby** do zahájení servisního zásahu v případě, že **účastník** neumožnil **poskytovateli** bezodkladně po požádání provést servisní zásah na elektronickém komunikačním zařízení **poskytovatele**, umístěném v **lokalitě účastníka**.

4.4.8 Do doby nedostupnosti **služby** ani celkového počtu **závad** se nezapočítávají **závady**, které jsou mimo **veřejnou komunikační síť poskytovatele**, a **závady**, o nichž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně **poskytovatele** nebo že je zavinil **účastník** nebo **uživatel**. U **služby** s **nepřímým přístupem** neodpovídá **poskytovatel** za **závady** vzniklé mezi **koncovým bodem služby** a **koncovým** zařízením **účastníka**.

4.4.9 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování **služeb** přerušeno. Každou plánovanou údržbu je **poskytovatel** povinen **účastníkovi** oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být **služba** poskytována a tato doba není součástí doby trvání **služby** v měsíci – TS. Za dobu plánované údržby (viz předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto bodu 4.4.9 (tzn. nad období 120 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená **účastníkem**.

4.5 Provozní dohled

4.5.1 **Poskytovatel** zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem své **veřejné komunikační sítě**.

5. Provozní servis

5.1 **Poskytovatel** zajišťuje znovuzprovoznění **služby** v případě, že **závada** je zjištěna na straně **poskytovatele**. **Závada**, o níž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně **poskytovatele** nebo že ji zavinil **účastník**, se nezapočítává do doby nedostupnosti **služby** ani do celkového počtu **závad**.

5.2 Oznamování vzniku **závad** probíhá mezi **kontaktní osobou účastníka** a operátorem kontaktního centra **poskytovatele**. Smluvní strana, která zjistila vznik **závady**, ji oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. **Účastník** oznamuje **závadu** teprve až prokáže, že **závada** není na jeho straně.

5.3 **Účastník** je povinen definovat **kontaktní osobu** pro oznamování poruch a výpadků ve **smlouvě**.

5.4 Pokud není ve **smlouvě** určeno jinak, oznamuje **účastník** poruchy na bezplatném telefonním čísle pro hlášení poruch 800 990 990. Pro sdělení dalších informací je možno použít faxové číslo +420 225 25 15 55 nebo e-mail: info@gtsnovera.cz. Doručení faxu nebo e-mailu je ve všech případech třeba ověřit telefonicky.

5.5 Obsah sdělení proto musí mít tyto náležitosti:

- identifikace **účastníka** a **smlouvy**;
- identifikace **služby** – ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu, u hlasové **služby** telefonní číslo a informaci, zda má **účastník** pobočkovou ústřednu nebo ne;
- identifikace zařízení nebo **koncového bodu**, na němž se projevuje **závada**;
- popis **závady**;
- čas, kdy se **závada** projevila;
- čas odeslání informace o **závadě**;
- jméno **kontaktní osoby** a spojení na ni.

5.6 Pro každou ohlášenou **závadu** otevře operátor kontaktního centra **poskytovatele** záznam o poruše, jehož číslo bude sděleno **účastníkovi** a pomocí něhož se následně identifikuje při zpětném volání o informace. V tomto záznamu jsou zaznamenávány veškeré údaje o **závadě** a jejím odstranění.

5.7 Vznik **závady** je určen okamžikem označeným T0, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů **služby** mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušování provozu **služby**.

5.8 V případě, že **účastník** neumožní **poskytovateli** bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách **koncového bodu účastníka**, čas T0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah **účastníkem** umožněn.

5.9 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným Topravy, kdy **poskytovatel** sdělí **účastníkovi**, že **závada** byla odstraněna. Odstranění **závady** se sděluje na **kontaktní osobu** dle odst. 5.5.

5.10 Pokud **účastník** během 15 minut po Topravy oznámí **poskytovateli** a **poskytovatel** poté objektivně zjistí, že se **závada** stále projevuje,

má se za to, že Topravy dosud nenastal. Pokud se **závada** projeví později, považuje se za **závadu** novou.

5.11 Období mezi okamžikem T0 a Topravy se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti **služby** podle odst. 4.4.4 započítává do doby nedostupnosti **služby** TN v případě, že **závada** má příčinu na straně **poskytovatele**.

5.12 **Poskytovatel** má právo účtovat **účastníkovi** náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním **závady** v případě, že po oznámení **závady účastníkem** objektivně zjistí, že **závada** není na straně **poskytovatele**, nebo že **závadu** zavinil **účastník**, případně že **závada** vůbec nenastala.

5.13 **Závada** způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku **účastník** nedodržel podmínky těchto Provozních podmínek, např. výpadek napájení v **koncovém bodě účastníka**, je považována za **závadu** na straně **účastníka**.

5.14 V případě sporu o existenci nebo umístění **závady** je **poskytovatel** povinen na žádost **účastníka** vyslat servisní technika. Měřicí metoda, cena za měření a mezní hodnoty rozhodné pro posouzení existence a umístění **závady** jsou uvedeny v dokumentu Popis služby, není-li ve **smlouvě** nebo dohodou smluvních stran stanoveno jinak. Pokud se objektivně potvrdí názor **poskytovatele**, postupuje se podle odst. 5.1 a 5.12.

6. Podmínky pro zřízení nebo změnu služby a instalaci a provoz koncových bodů služby

6.1 Standardní instalace **služby**

6.1.1 V ceně za zřízení nebo změnu **služby** je obsažena **standardní instalace služby**.

6.1.2 Za **standardní instalaci služby** je považována instalace komunikačních zařízení **poskytovatele** a s tím související práce **poskytovatele** v následujícím rozsahu;

- instalace anténního svodu;
- montáž a konfigurace všech komunikačních zařízení která jsou poskytnuta jako součást **služby poskytovatele**;
- připojení komunikačního zařízení k napájení 230V (nebo popř. 48V) do vzdálenosti 1,5 m od místa instalace komunikačního zařízení a bez použití prodlužovacího kabelu, rozbojky apod.; **standardní instalace služby** je prováděna pouze v rámci jedné místnosti **lokality účastníka**, přičemž tato místnost musí být předem uvedena v příslušné **Specifikaci služby**.

6.1.3 Zřízení nebo změna **služby** neodpovídající svým rozsahem **standardní instalaci služby** musí být **účastníkem** předem objednána prostřednictvím vyplněné přílohy k dané **Specifikaci služby** s tím, že rozsah takto objednané nadstandardní instalace **služby** musí být předem odsouhlasen **poskytovatelem**. Takto odsouhlasená nadstandardní instalace **služby** bude **účastníkovi** účtována dle cen nadstandardní instalace **služby** stanovených v Ceníku nadstandardní instalace **služby**, popř. dle cen písemně výslovně sjednaných mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, a to zejména dle cen sjednaných případně v příloze **Specifikace služby** týkající se nadstandardní instalace **služby**.

6.2 Vlastnosti prostředí a provozních prostorů (místností)

6.2.1 **Účastník** je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele**, související s poskytovanou **službou**. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku 6, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

6.2.2 **Účastník** nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení **služby**. **Účastník** je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele** v **lokalitě účastníka**.

6.2.3 Velikost prostoru pro instalaci zařízení **koncového bodu služby s přímým přístupem** musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.

6.2.4 Pro **směrovací zařízení** je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.

6.2.5 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

6.2.6 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 % až 80 %, nekondenzující. Elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plynů ani kapalných chemikálií.

6.2.7 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

6.3 Napájení a uzemnění

6.3.1 Pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** **účastník** na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení =48 V/40 A nebo ~230 V/10 A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.

6.3.2 Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí **účastník** alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10 A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 6.3.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž **účastník** napájí elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**, musí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 6.3.4 **Účastník** definuje v místnosti, kde je elektronické komunikační zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** a bezprostředně spolupracující zařízení **účastníka**. Odpor uzemnění musí být menší než 3 ohmy.
- 6.3.5 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí **účastník** předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích dvou letech.

7. Platnost provozních podmínek

- 7.1 **Poskytovatel** si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je **poskytovatel** povinen oznámit **účastníkovi** elektronicky e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz písemně alespoň čtrnáct (14) kalendářních dní před účinností této změny.
- 7.2 Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností.
- 7.3 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou platné a účinné dnem **1. ledna 2009**.

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Společnost **GTS NOVERA a. s.** na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **GTS NOVERA a.s.** je držitelem osvědčení č. 447 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „**ČTÚ**“), na základě kterého je společnost **GTS NOVERA a.s.** oprávněna poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a zřizovat a provozovat **veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť**.

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti **GTS NOVERA a.s.** (dále jen „**poskytovatel**“) za vady při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto **služby a činnosti** poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**.

2. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto **Reklamačního řádu** rozumí:

Ceny za hovorné – finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

Hlavní účastnická telefonní stanice (HTS) – soubor technických a provozních prostředků umožňujících **účastníkovi** používat **veřejně dostupnou telefonní službu**.

Koncový bod veřejné telefonní sítě (dále jen „**koncový bod**“) – fyzický bod, ve kterém je **účastníkovi** poskytován přístup k **veřejné komunikační síti**; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem **účastníka**.

Koncové elektronické komunikační zařízení – zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné komunikační **služby**.

Kontaktní místo – sídlo **poskytovatele** na adrese Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká republika, email: info@gtsnovera.cz, fax 225 25 15 15.

Námítka – podání **účastníka** a v odůvodněných případech i **uživatelé služeb** u **ČTÚ**, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany **poskytovatele**.

Přípojné vedení – vedení od místní telefonní ústředny **poskytovatele** ke **koncovému bodu veřejné telefonní sítě** určenému pro zřízení hlavní telefonní stanice, zpravidla metalické (metalický kabel).

Reklamace – uplatnění práv **zákazníka** u **poskytovatele**, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady vzniklé při poskytování komunikačních činností. Může směřovat proti poskytované **veřejně dostupné službě elektronických komunikací** i vyúčtování za poskytnuté činnosti.

Sdružovací zařízení – zařízení určené pro přenos více telefonních hovorů po jedné přenosové cestě současně.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** – formulář **poskytovatele** pro objednání zřízení hlavní telefonní stanice nebo **služby elektronických komunikací** a uzavření smluvního vztahu („dále jen **smlouva**“).

Tarifní impuls – elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.

Služby elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

Veřejná telefonní služba doplňková – součást **veřejně dostupné telefonní služby**, která svým zaměřením zvyšuje pro **uživatelé** užitnou hodnotu telefonní **služby**.

Telefonní ústředna – elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředí veřejnou telefonní síť.

Telekomunikační výkony (dále jen „**výkony**“ nebo „**činnosti**“) – **služby elektronických komunikací**, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

Účastník – každý, kdo uzavřel s **poskytovatelem smlouvu**.

Uživatel – každý, kdo využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.

Vadně poskytnutý výkon – výkon, který byl poskytnut **poskytovatelem** jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Vedlejší telefonní stanice – koncové elektronické komunikační zařízení připojené k hlavní telefonní stanici.

Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která je **účastníkem, uživatelem služeb elektronických komunikací**, žadatelem o jejich poskytnutí.

Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo **službu** obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifaci hovorů.

3. Rozsah odpovědnosti poskytovatele

Poskytovatel odpovídá **zákazníkovi** za poskytovanou **službu elektronických komunikací** (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

- smluvně dohodnutá **činnost** nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě
- **služba** nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování **činností** vyplývají z uzavřené **smlouvy**, ze Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**. Odpovědnost **poskytovatele** za vady jím poskytovaných **služeb** spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s **účastníkem** nebo jiným **uživatelem** zajistit poskytnutí **služby** náhradním způsobem, je-li to možné. V případech uvedených v odstavci „Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby“ (viz níže) je **poskytovatel** povinen vrátit přeplatky cen za poskytnuté **služby**, dále pak v případech uvedených v odstavci „Snížení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací“ (viz níže) přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby**.

Poskytovatel neodpovídá za škodu, ani jiné újmy, které **účastníkovi** nebo jinému **uživateli** vzniknou tím, že požadovaná **služba** byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v jeho platném znění. **Poskytovatel** neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že **účastník** neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. **Poskytovatel** neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou **službu** a/nebo za poskytnutou **službu elektronických komunikací**, pokud **účastník** nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou **službu** reklamovat u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí **služby**.

4. Právo na uplatnění reklamace

Každý **zákazník** má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou **službu**, má **účastník** právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté **služby** ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

Reklamáce by měla obsahovat zejména:

- jedná-li se o závadu v poskytování **služby**: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání **účastníka služby**, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedené podání týká) a sdělení, jak se závada projevuje;
- jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté **služby**: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání **účastníka služby**, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu), označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- **účastník**,
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí s úředně ověřeným podpisem,
- oprávněný dědic či právní nástupce **účastníka**.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamace vede **poskytovatel** výhradně s **účastníkem** telefonní stanice, resp. pronajatého okruhu, nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem). V případě jiných **činností** poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s **poskytovatelem smlouvu**, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy nahlášení a odstraňování závad v poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatelem** z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru **veřejné komunikační sítě** včetně **koncového bodu**, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení Reklamačního řádu. Tyto závady se nahláší bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovací poruch. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení **koncového bodu** do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách poskytování jednotlivých druhů **služeb** vydaných **poskytovatelem**, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost **poskytovatele** (dle ust. § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů). Práva **účastníka** na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí **služby** náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtova-

ných za poskytnuté **služby** a snížení ceny za poskytnutou **službu** (viz dále) zůstávají zachována.

Tento **reklamační řád** se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních **služeb elektronických komunikací** (tzv. balíčky), a na které **zákazník** při koupi obdrží záruční list.

5. Způsob, místo a lhůta pro uplatnění reklamace
V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za **služby** poskytnuté **poskytovatelem** se reklamace uplatňuje obvykle písemně (email, faxem, dopisem) v **kontaktním místě poskytovatele** bez zbytečného odkladu.

V případě jiné **činnosti** poskytované na smluvním principu se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve **smlouvě**, nebo písemně, či osobně v **kontaktním místě poskytovatele**.

V případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování **služby poskytovatelem** z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru **veřejné komunikační sítě**, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od **poskytovatele**, se reklamace uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovně poruch, nebo písemně či osobně v **kontaktním místě poskytovatele**.

Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace protokol a reklamující obdrží kopii tohoto protokolu.

V případě telefonického uplatnění reklamace je v kontaktním místě učiněn **poskytovatelem** záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.

Reklamaci poskytnuté **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** nebo ceny **služeb** poskytnutých **poskytovatelem** je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, tj. nejpozději do dvou (2) měsíců od dodání (předání, převzetí) vyúčtování, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování **služby**), jinak právo zanikne. Posledním dnem je takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání (převzetí a předání) vyúčtování, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout.

6. Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamaci vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** vyřizuje **poskytovatel** v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60-ti dnů ode dne jejího doručení (předání a převzetí). V případě reklamací vyřizovaných se zahraničním provozovatelem, vyžadujícím lhůtu k vyřízení delší než 30-ti dnů, je **poskytovatel** povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.

7. Práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace
V případě, že je reklamace závad při poskytování **služeb poskytovatelem** shledána oprávněnou, je **poskytovatel** povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s **účastníkem** nebo **uživatel** poskytnout **služby** náhradním způsobem, je-li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby** viz dále;
- přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby** viz dále.

8. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby

Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby**:

- a) z důvodu přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady **veřejné komunikační sítě** provozované **poskytovatelem**,
- b) z důvodu, že **službu** bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně **poskytovatele**, pokud **účastník** za vznik závady neodpovídá a uvědomil **poskytovatele** o vzniku závady, případně se **poskytovatel** dozvěděl o závadě jinak a **účastník** poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží **poskytovatel** ceny (podle odstavce „Snížení ceny za poskytování služeb elektronických komunikací“ tohoto **Reklamačního řádu** - viz dále) a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v jeho prospěch.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou **službu**, vzniklý z titulu kladně vyřízené reklamace (pokud nebyl povolen odklad platby, nebo v případě pravomocného rozhodnutí ve věci námitky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení **ČTÚ**, nebo pravomocného rozhodnutí soudu) a vystavení oprávněného daňového dokladu (dobropisu), vrátit formou započtení přeplatku s jakoukoli dlužnou částkou **účastníka** po splatnosti nebo převodním příkazem na **účastníkem** písemně označený bankovní účet, pokud neexistuje dlužná částka **účastníka** po splatnosti, a to vždy do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Předpokladem pro započtení v uvedené lhůtě je doložení převzetí dobropisu **účastníkem** (vrácená dodejka nebo jakékoliv písemné potvrzení o převzetí dobropisu). Pouze na základě tohoto potvrzení je **poskytovateli** umožněno započíst dobropis s příslušnou vystavenou fakturou a následně řešit přeplatek jak bylo uvedeno výše.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou **službu**, vzniklý z titulu chybně zasláné platby na účet **poskytovatele**, vrátit:

- a) formou započtení přeplatku s jakoukoliv dlužnou částkou **účastníka** po splatnosti;
- b) převodním příkazem na **účastníkem** písemně označený bankovní účet a to ve lhůtě 30-ti kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení), a v případě, kdy byla **účastníkem** uplatněna námitka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí **ČTÚ** nebo soudu.

právo na vrácení přeplatků se promlčuje dle příslušných ustanovení § 387 a násl. obchodního zákoníku.

V případě nedodržení lhůty ze strany **poskytovatele** pro vrácení přeplatku cen, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky rovnající se ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů. V každém kalendářním pololetí, v němž trvá prodlení poskytovatele, je výše úroků z prodlení závislá na výši repo sazby stanovené Českou národní bankou a platné pro první den příslušného kalendářního pololetí. Úrok z prodlení se počítá za každý i započatý den prodlení.

9. Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací

Při přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu z důvodu závad **veřejné komunikační sítě** provozované **poskytovatelem**, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů **služeb**, pokud za toto přerušení **účastník** neodpovídá a poskytovatel nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží **poskytovatel** cenu za používání telefonní stanice nebo pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Snížení ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje i na ceny za používání případných dalších **služeb**, zřízených k předmětné telefonní stanici nebo pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb atp.). Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů **služeb** stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy **účastník** oznámil **poskytovateli** závadu nebo se **poskytovatel** o závadě dozvěděl jinak.

Pokud **službu** bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně **poskytovatele**, za kterou **účastník** popř. jiný **uživatel** neodpovídá, **poskytovatel** zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou **službu** nebo po dohodě s **účastníkem** zajistí poskytnutí **služby** náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že **účastník**, případně jiný **uživatel služby**, bez zbytečného odkladu uvědomí **poskytovatele** o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny upraveny v takové SLA dohodě.

10. Odklad platby

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí **služeb**, pokud nebyl **poskytovatelem** na žádost **účastníka** povolen odklad platby. V souvislosti s uplatněním reklamace může být **poskytovatelem** povolen **účastníkovi** odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u **poskytovatele** pouze při současném uplatnění reklamace. Žádost musí být dodána do **kontaktního místa poskytovatele**

osobně, emailem nebo telefonicky, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při uplatnění žádosti bude žadatel o povolení odkladu platby informován písemně ve lhůtě do 10 kalendářních dnů ode dne dodání žádosti. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení platby nelze prominout.

Odklad platby může být odepřen zejména **účastníkovi** (nebo osobě jím zmocněné),

- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u **ČTÚ** námitka proti vyřízení reklamace **poskytovatelem**,
- kterému byla za posledních 12 měsíců 2x zamítnuta námitka proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím **ČTÚ** nebo soudu,
- který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **služby**.

Nebyla-li uplatněna reklamace, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost **účastníka** stanovit náhradní způsob zaplacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře). **Účastník** nemá právní nárok na povolení odkladu platby, vyjma případu, kdy **ČTÚ** v odůvodněných případech na žádost **účastníka**, popřípadě **uivatele** rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

11. Námitky proti vyřízení reklamace

Nevyhoví-li **poskytovatel** reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté **služby a činnosti**, je **účastník** (osoba jím zmocněná), případně jiný **uživatel**, oprávněn uplatnit u **ČTÚ** námitky proti vyřízení reklamace. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude **ČTÚ** projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za **služby**, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

12. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz. Na požádání je k nahlédnutí na **kontaktním místě** nebo **pobočkách poskytovatele**.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti **1. ledna 2009**.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti GTS NOVERA a.s. („**Všeobecné podmínky**“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GTS NOVERA a.s. GTS NOVERA a.s. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením č. 447 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**.

2. Definice pojmů

- 2.1 Definice pojmů pro účely **Všeobecných podmínek** a dalších navazujících dokumentů (v textu zvýrazněny):
- 2.1.1 „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má **poskytovatel** uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje **služeb**.
- 2.1.2 „**Ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“, je dokument **poskytovatele**, ve kterém jsou k příslušným **službám** uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen **služeb** a případně i ceny se **službami** spojených jiných plnění **poskytovatele**, podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Pokud je ve **smlouvě** nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem **Ceník služeb**, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté **veřejně dostupné telefonní služby**, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování **veřejně dostupných telefonních služeb**, rozumí **Ceník příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a cenový program sjednaný mezi **poskytovatelem** a **účastníkem** u **příslušné veřejně dostupné telefonní služby**.
- 2.1.3 „**Kontaktní centrum**“ je specializované pracoviště **poskytovatele**, které přijímá objednávky **služeb**, poskytuje **účastníkovi** technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování **služeb**.
- 2.1.4 „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění **smlouvy**, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování **služby**. **Oprávněný zástupce** smluvní strany může písemně určit **kontaktní osoby** a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za **kontaktní osoby** pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb. v platném znění). **Kontaktní osobou poskytovatele** je vždy také jednatel operátor **kontaktního centra** ve službě.
- 2.1.5 „**Lokalita účastníka**“ je prostor **účastníkem** ve **smlouvě** určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení **poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti ve **Specifikaci služby** příslušné **služby**.
- 2.1.6 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat **smlouvu** a **Specifikace služby**. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít **oprávněný zástupce** smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc. **Oprávněný zástupce**, který jedná za **účastníka**, se prokáže touto plnou mocí na žádost **poskytovatele**.
- 2.1.7 „**Poskytovatel**“ je společnost GTS NOVERA a.s., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.
- 2.1.8 „**Přídavné služby**“ jsou **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, poskytované v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 těchto **Všeobecných podmínek**.
- 2.1.9 „**Reklamační řád**“ je Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze **smlouvy**.
- 2.1.10 „**Služba**“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a příslušné **Specifikace služby** sjednané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Součástí **služby** může být i ve **smlouvě** či ve **specifikaci služby** dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- 2.1.11 „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

- 2.1.12 „**Specifikace služby**“ je smluvní dokument, který je přílohou **smlouvy**, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné **služby**, ceny příslušné **služby** a další stanovené údaje. U vybraných **služeb** jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené **smlouvě**. V těchto případech je pojem **Specifikace služby** užívaný v těchto **Všeobecných podmínkách** a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto **Všeobecných podmínek** shodný s termínem **smlouva**.
- 2.1.13 „**Veřejná komunikační síť**“ znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována **služba**.
- 2.1.14 „**Účastník**“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito **Všeobecnými podmínkami** a který má s **poskytovatelem** uzavřenu **smlouvu**.
- 2.1.15 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.
- 2.1.16 „**Koncový uživatel**“ je **uživatel**, který nezajišťuje **veřejně komunikační síť** nebo **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.
- 2.1.17 „**Veřejně dostupná telefonní služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** dodávaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb.
- 2.1.18 „**Veřejně dostupná služba elektronických komunikací**“ je **služba elektronických komunikací**, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.1.19 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítě a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítí a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.1.20 „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané **poskytovatelem** v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění.

3. Platnost a účinnost smlouvy

- 3.1 **Smlouva** může být uzavřena písemně, elektronicky **účastníkovým** vyplněním a potvrzením webového formuláře **poskytovatele** a potvrzením takové elektronické objednávky **poskytovatelem** nebo ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s operátorem **kontaktního centra** externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní **smlouvy** určuje vždy **poskytovatel**.
- 3.2 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** nabývá platnosti dnem podpisu **oprávněného zástupce poskytovatele** a **oprávněného zástupce účastníka**, dnem potvrzení webového formuláře **poskytovatele** **účastníkem** nebo dnem telefonického uzavření **smlouvy**. **Smlouva** nabývá účinnosti dnem zřízení první **služby** dle příslušné **smlouvy**, pokud není ve **smlouvě** dohodnuto jinak. **Specifikace služby** nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné **služby**, pokud není ve **smlouvě** stanoveno jinak.
- 3.3 V případech, kdy **účastník** z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby**, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neučiní **poskytovateli** zřídit příslušnou **službu** nebo provést změnu **služby**, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je **smlouva** a/nebo **Specifikace služby** účinná jako, kdyby účinnost **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby** nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné **služby**.

4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1 **Poskytovatel** je oprávněn:
- 4.1.1 požadovat po **účastníkovi** doložení údajů nezbytných pro uzavření **smlouvy**;
- 4.1.2 jednostranně měnit **Všeobecné podmínky**, **Reklamační řád**, Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popis služby a **ceník služeb**;

- 4.1.3 omezit poskytování **služby** po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu **účastníka**, pokud je to nutné k řádnému poskytování **služby**, přičemž za tuto změnu bude **účastník** předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 4.1.5 nepřijmout změnu **smlouvy** požadovanou **účastníkem**, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se **účastník** takovou změnou snaží obejít některá ustanovení **smlouvy**, zejména pokud by požadovaná změna obcházelá smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto **Všeobecných podmínek** týkajícího se vyúčtování jednorázového **storna** v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany **účastníka**;
- 4.1.6 nezřídit **službu** nebo nerealizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem** v případech, kdy **účastník** úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/neplatil nebo soustavně neplatil/vyúčtovanou cenu za **služby** (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.
- 4.2 **Poskytovatel** se zavazuje:
- 4.2.1 zřídit nebo změnit **účastnickou službu** za podmínek a v termínech stanovených **smlouvou** a nepřetržitě tuto **službu** poskytovat za podmínek a v cenách stanovených **smlouvou**, s výjimkou případů dále uvedených;
- 4.2.2 umožnit **účastníkovi** seznámit se s platným zněním **Všeobecných podmínek**, s **Reklamačním řádem**, Provozními podmínkami poskytování veřejné dostupné služby elektronických komunikací, Popisem služby a **Ceníkem služeb**;
- 4.2.3 informovat **účastníka** o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve **Všeobecných podmínkách**, **Reklamačním řádu**, Provozních podmínkách poskytování veřejné dostupné služby elektronických komunikací, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku přídatných služeb, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz), popř. i jinou formou, např. vyrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování **služeb**, jiným adresným písemným vyrozuměním, vyrozuměním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností;
- 4.2.4 pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro **účastníka** zhoršení podmínek, je **poskytovatel** povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich **účastníka** nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu **účastníka** vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek** v případě, že **účastník** nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 **Všeobecných podmínek**. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek **účastníka**, ale **účastník** nevyužije svého práva vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany **účastníka**;
- 4.2.5 v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky **účastníka**, je **poskytovatel** povinen informovat **účastníka** elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz), popř. způsoby uvedenými v bodu 4.2.3 **Všeobecných podmínek**, o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek **účastníka**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany **účastníka**.
- 4.2.6 realizovat přijatou změnu **smlouvy**, požadovanou **účastníkem**, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku **smlouvy** nebo ve **Specifikaci služby** ve sjednané lhůtě;
- 4.2.7 udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla **služba** poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve **smlouvě** a v příslušných právních předpisech;
- 4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své **veřejné komunikační síti** v souladu s bodem 8. **Poskytovatel** neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho **veřejnou komunikační síť**;
- 4.2.9 informovat **účastníka** o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování **služby**, které jsou **poskytovateli** v dostatečném předstihu známy;
- 4.2.10 informovat **účastníka** o změně účastnického čísla dle 4.1.4 co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této

změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

5. Práva a závazky účastníka

- 5.1 **Účastník** je oprávněn:
- 5.1.1 užívat **službu** v souladu se **smlouvou** a příslušnými právními předpisy;
- 5.1.2 požádat o změnu **smlouvy**;
- 5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na **kontaktní centrum** nebo na **autorizované partnery**;
- 5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě **služby** a účtované ceně.
- 5.2 **Účastník** se zavazuje:
- 5.2.1 užívat **službu** pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou **smlouvou**, těmito **Všeobecnými podmínkami**, Provozními podmínkami poskytování veřejné dostupné služby elektronických komunikací, Popisem služby a písemnými návody a pokyny **poskytovatele**;
- 5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté **služby** dle příslušné **smlouvy** nebo platného **ceníku služby** v době poskytnutí **služby**;
- 5.2.3 užívat **službu** pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 5.2.4 neužívat **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k **veřejné komunikační síti**, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;
- 5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu **veřejné komunikační sítě**;
- 5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany **veřejné komunikační sítě**, pokud je to ve prospěch **účastníka** nebo **veřejné komunikační sítě**;
- 5.2.7 neprodleně ohlásit **poskytovateli** všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování **služby**, zejména poruchy **veřejné komunikační sítě** a závady v poskytování **služby**; v případě, že je koncové zařízení **účastníka** připojeno prostřednictvím **veřejné komunikační sítě** jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám **poskytovatele**;
- 5.2.8 oznamovat písemně nebo ústně u operátora kontaktního centra **poskytovatele**, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, po celou dobu účinnosti **smlouvy** změnu svých identifikačních údajů; **účastník**, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto **Všeobecných podmínek** a změnu fakturační adresy; **účastník**, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobyту) či fakturační adresy. Změny je **účastník** povinen oznámit **poskytovateli** do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není **účastník** zbaven povinnosti tyto změny **poskytovateli** doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany **účastníka**, nese **účastník** odpovědnost za vzniklou škodu.
- 5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze **smlouvy**, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **poskytovatele**;
- 5.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným **poskytovatelem**, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným **poskytovatelem** (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostoru, předem určených dle **Specifikace služby**, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování **služby** v souladu s Provozními podmínkami poskytování veřejné dostupné služby elektronických komunikací;
- 5.2.11 připojovat na zařízení **poskytovatele** pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; **účastník** odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení **poskytovatele**, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;
- 5.2.12 zajistit součinnost s **poskytovatelem** při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení **poskytovatele**, které souvisí s poskytovanou **službou**; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází **lokalita účastníka** (případně v dalších objektech uvedených ve **smlouvě**), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech

- nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 2.13. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou **službou**. Tyto prostory a podmínky, popsané v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;
- 5.2.14. neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v **lokalitě účastníka** proti stavu přiřízení příslušné **služby**;
- 5.2.15. učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele**, umístěným v **lokalitě účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;
- 5.2.16. neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;
- 5.2.17. vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkovi poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;
- 5.2.18. uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací; uhradit **poskytovateli** náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady **služby** a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě**) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku **účastníka** (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada **služby** a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě** není na straně **poskytovatele** nebo, že závada byla způsobena **účastníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **účastník** odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 5.2.19. zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;
- 5.2.20. předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 5.2.21. užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze s výslovným souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;
- 5.2.22. nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu **poskytovatele** podmínky účastnictví, za kterých je **účastníkovi** poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas **poskytovatele** se změnou podmínek účastnictví může být **účastníkovi** poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně **poskytovateli** doloženo, že **služby** poskytované **poskytovatelem** dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány **účastníkovi poskytovatelem** za stejných dohodnutých parametrů (tzn. že nedojde ke zrušení **služby** nebo změně parametrů **služby**);
- 5.2.23. poskytnout **poskytovateli** při uzavření **smlouvy/Specifikace služby** (popř. před zřízením **služby**) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování **služby**, oprávněně požadované **poskytovatelem**, zejména však údaje týkající se identifikace samotného **účastníka** a **lokality účastníka**, ve které bude **účastník** příslušnou **službu** užívat;
- 5.2.24. užívat konkrétní **službu** výhradně v příslušné **lokalitě účastníka**, stanovené v příslušné **smlouvě/Specifikaci služby** pro danou konkrétní **službu**.
6. **Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1. Rozsah poskytované **služby** včetně nezbytných specifikací a parametrů **služby** je uveden ve **smlouvě**, zejména ve **Specifikaci služby** nebo Popisu služby. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **Specifikace služby**.
- 6.2. **Služba** je poskytována na území České republiky.
7. **Ceny a platební podmínky**
- 7.1. Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **ceníku služeb** určeném ve **smlouvě** nebo ve **Specifikaci služby**. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní **službu** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování veřejně dostupné telefonní **služby**, jsou stanoveny v příslušné **smlouvě**

- a/nebo v **ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a zejména ve zvoleném cenovém programu **veřejně dostupné telefonní služby** určeném ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby**. Aktuální **Ceníky služeb** (cenové programy) jsou **účastníkovi** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných partnerů**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **účastníkem**.
- 7.2. **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního účtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném účtovacím období a vyúčtování doručí **účastníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení účtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 7.3. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **poskytovatel** a **účastník** nedohodli jinak. Dohodne-li se **účastník s poskytovatelem**, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté **služby** budou prováděny **poskytovatelem** prostřednictvím přímých plateb z účtu **účastníka** (tzv. inkasem z účtu), je **účastník** povinen předložit **poskytovateli** potvrzený souhlas s inkasem z účtu **účastníka** ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a **účastník** je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu **účastníka** nebude uskutečněno z důvodů na straně **účastníka** (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu **účastníka**, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany **účastníka**, špatné údaje týkající se inkasa z účtu **účastníka** poskytnuté **poskytovateli** atd.), je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **poskytovatele**. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**. **Účastník** se zavazuje při úhradě vyúčtovaných **služeb** bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 7.4. **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 tohoto oznámení.
- 7.5. **Účastník** bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytnuté **služby** jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením **poskytovatele**, pokud **poskytovatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 7.6. **Poskytovatel** má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocítne-li se **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, je **poskytovatel** oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je **účastník** povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího takový úrok z prodlení.
- 7.7. Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody z titulu prodlení **účastníka** s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 7.8. **Poskytovatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:
- 7.8.1. jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **účastníkem** v prvním následném vyúčtování;
- 7.8.2. pravidelné ceny za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
- 7.8.3. ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
- 7.8.4. pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné účtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den účtovacího období násobená délkou neúplného účtovacího období v celých dnech, ve kterých byla **služba účastníkovi** poskytnuta. Cena za jeden den účtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném účtovacím období.
- 7.9. Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní **služby** nebo **přídavných služeb** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz veřejně dostupné telefonní **služby** nebo **přídavných služeb**, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejně dostupných **služeb**

elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pokud dojde k ukončení poskytování některé **služby**, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz, resp. minimální **ceny** za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné **služby**.

8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení

8.1 Zjistí-li **účastník** poruchu **veřejné komunikační sítě** nebo vadu **služby**, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na bezplatné lince **kontaktního centra poskytovatele** nebo pošle písemné oznámení na **kontaktní centrum poskytovatele** (nahlášení poruchy nebo závady).

8.2 **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady **účastníkem**. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně **poskytovatele**, předá **poskytovatel** informaci o této poruše či vadě provozovateli **veřejné komunikační sítě**, který zajišťuje připojení **účastníka ke komunikační síti**.

8.3 Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a **Reklamačním řádu**.

8.4 Není-li výslovně ve **smlouvě**, Popisu služby, **Specifikaci služby**, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení **účastníkem** platí následující: cena je stanovena v příslušném **ceníku služby**, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována **služba**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu **služby**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude **účastníkovi** předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je **účastník** povinen **poskytovateli** (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na **účastníka** až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení **poskytovateli**, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na **účastníka** okamžikem jeho převzetí **účastníkem**, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamace vadného komunikačního zařízení se provádí na **kontaktním centru poskytovatele**, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak **poskytovatel** poskytuje **účastníkovi** nevýhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní sublicence je **účastníkovi** poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.

8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení **účastníkovi** dodáno jako součást **služby**, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke **službě**, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** ve **smlouvě/Specifikaci služby** nebo jiném smluvním dokumentu.

9. Reklamáce a kompenzace

9.1 **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytovanou **službu** a výši účtované ceny. Reklamaci na vyúčtování ceny je **účastník** oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamaci na poskytování **služby** je **účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí **služby**. Reklamace musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny. **Reklamaci** lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.

9.2 Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a **účastník** je povinen uhradit cenu za poskytnutou **službu** nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamaci, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **Reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele i účastníka**.

9.4 **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

10. Omezení poskytování služby

10.1 **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů: provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s Provozními podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění);

10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;

10.1.4 písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** dle 7.4.

10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud je **účastník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nejednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než 1 týden. Jestliže **účastník** soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za **služby**, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.5.

10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** a nejednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.1.

10.4 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví.

10.5 Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle 10.2 nebo 10.3.

11. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech

11.1 **Poskytovatel** zpracuje, bude uchovávat a předá **poskytovateli** univerzální služby identifikační údaje všech **účastníků služby** pro zajištění informační služby o telefonních číslech **účastníků** a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým **účastník** vyslovil souhlas.

11.2 Údaje zpracované podle 11.1 může **poskytovatel** používat též pro účely informační **služby** o telefonních číslech **účastníků služby**, případně i pro vydávání telefonního seznamu **účastníků služby**.

11.3 Text označení účastnické stanice navrhne **účastník**, avšak **poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **účastníků** co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je **poskytovatel** povinen **účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

11.4 **Poskytovatel** zajistí na žádost **účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

12. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

12.1 U **veřejně dostupné telefonní služby** a **přídavných služeb** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastním **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.

12.2 **Účastník** má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno.

12.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

12.4 Podrobné podmínky zajištění výběru poskytovatele služeb nebo přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány **poskytovatelem**, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

13. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených **poskytovatelem** jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

13.2 Na základě písemné žádosti **účastníka kontaktnímu centru** zablokuje **poskytovatel** odchozí hovory na telefonní čísla určená **účastníkem**, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné **služby** nezajišťuje jiný poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**. Tato **služba** je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

14.1 **Poskytovatel** shromažďuje a vede aktuální evidenci **účastníků a uživatelů služeb** obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. **Poskytovatel** se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se **účastníků** v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti,

- zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění **smlouvy**, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování **služby**. Osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji **účastníků** mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci **poskytovatele** a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s **poskytovatelem** (např. **autorizovaní partneři**, subjekty zajišťující vyúčtování **služeb**, vyřizování dotazů či reklamaci **účastníků** nebo **uživatelů** nebo zajišťující ochranu zájmů **poskytovatele**) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o **účastníkovi** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinností vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro **poskytovatele** vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou **poskytovatelem** shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho **služeb** a/nebo **komunikační sítě** a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou **službu**. Provozní údaje je **poskytovatel** oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné **služby** právně napadeno nebo úhrada vymáhána. **Poskytovatel** je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je **poskytovatel** rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 14.2 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o **účastníkovi** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu. **Účastník** dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou **poskytovatelem** poskytnuty společností přímo nebo nepřímo **poskytovatelem** ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládány toutéž osobou jako **poskytovatel** nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají **poskytovatele** (dále jen „holding“), **autorizovaným partnerům**, či subjektům, které pro **poskytovatele** zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnických číslech, pokud není ve **smlouvě** výslovně stanoveno jinak.
- 14.3 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **účastníkem** a **poskytovatelem**, veškeré informace týkající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **smlouvy** nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.
- 14.4 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
 - údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
 - údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele**.
- 14.5 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel**, holding a/ nebo a jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje **účastníka** na základě smlouvy s **poskytovatelem**, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje **účastníka** za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení **smlouvy**. **Účastník** je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu **poskytovatele** (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinností stanovené zvláštními právními předpisy). **Účastník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.
- 14.6 **Účastník/uživatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s příslušným operátorem **kontaktního centra** externí firmy, může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných **služeb**, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele** a dále **účastník/uživatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 14.7 Součástí **služeb** je i občasné zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle z. č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejích příloh.
15. **Změna smlouvy**
- 15.1 **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:
- 15.1.1 přidáním nové přílohy **Specifikace služby**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 15.1.2 nahrazením **Specifikace služby** novou **Specifikací služby** (změnová **Specifikace služby**), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- 15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran nebo též dodatky elektronickou formou případně uvedených v Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- 15.1.4 nabytím účinnosti nových **Všeobecných podmínek**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisu služby, příslušného Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo příslušných Ceníků přídatných služeb, **Reklamačního řádu**;
- 15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení poskytovatele nebo s operátorem **kontaktního centra** externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna, a to v případech, kdy se **poskytovatel** vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvního podmínek týkajících se jednotlivých druhů **služeb** a **účastník** s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí.
16. **Trvání a zánik smlouvy**
- 16.1 **Smlouva** a/nebo **Specifikace služby** se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznámá dobu určitou). Minimální doba užívání **veřejně dostupné telefonní služby** nebo **přídatných služeb** je uvedena v příslušném Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku přídatných služeb, není-li v příslušné **Specifikaci služby**, **smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném **Ceníku služby**, **Specifikaci služby**, **smlouvě** nebo dodatku **smlouvy** stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** se počítají ode dne zřízení **služby**, popř. ode dne provedení změny **služby** dle změnové **Specifikace služby**.
- 16.2 **Účastník** může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou **službu**:
- 16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn **Všeobecných podmínek**, **Reklamačního řádu**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb, jestliže **poskytovatel** těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro **účastníka**; **smlouva** nebo jednotlivá **služba** je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, kterého se příslušná změna v neprospěch **účastníka** týká; v případě, že **účastník** nedoručí **poskytovateli** do 7 dnů od oznámení příslušných změn **Všeobecných podmínek**, **Reklamačního řádu**, Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků přídatných služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas **účastníka** s novým zněním uvedených dokumentů a tato **smlouva** a příslušné **služby** zůstávají v platnosti.
- 16.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:
- a) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, nezřídil požadovanou **službu** do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve **smlouvě**, **Ceníku služby**, Popisu služby nebo v příslušné **Specifikaci služby**;

- b) **poskytovatel** opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany **účastníka**, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané **služby** ve **smlouvě**, **Popisu služby**, **Ceníku služby** nebo v příslušné **Specifikaci služby**;
- c) **poskytovatel** opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku **účastníka**;
- 16.2.3 u **smlouvy** nebo **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a/nebo **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby** sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **poskytovateli**. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 16.1, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (**storno**) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako:
- 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u **veřejně dostupné telefonní služby**;
 - 100 % součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového **storna** dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený **Ceníkem služby**. Nelze-li výši **storna** stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že **poskytovatel** je oprávněn **účastníkovi** vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením **smlouvy** či **služby** vzniknou.
- 16.3 Výpovědi **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 16.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi**:
- 16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;
 - 16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
 - a) **účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
 - b) **komunikace** porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
 - c) **účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - d) **účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
 - e) **účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - f) **účastník** zasahuje do **služeb** poskytovaných jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
 - g) **účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
 - h) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných **poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby**;
 - i) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do 1 měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;
- 16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).
- 16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **služby**, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za **služby**.
- 16.4.6 V případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo jednotlivou **službu** (**Specifikaci služby**) na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkovi** (tzn. takto nelze ukončit **smlouvu** a **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).
- 16.6 **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení **účastníkovi** v případě:
- 16.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
 - 16.6.2 že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se **smlouvou**;
 - 16.6.3 že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem**;
 - 16.6.4 v případě odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle 16.6.2 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** jednorázovou částku (**storno**), jehož režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.7 Je-li **účastník** fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění **smlouvy** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li: a) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána **autorizovaným partnerem** nebo **poskytovatelem** mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **účastník** oprávněn písemně odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zda-li byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle předchozí věty **účastníkovi** nenáleží v případě, kdy si **účastník** výslovně sjednal návštěvu **autorizovaného partnera** nebo **poskytovatele** za účelem uzavření **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**;
- b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**.
- Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na **kontaktním centru poskytovatele**.
- 16.8 V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora, v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší službu předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavení předvolby operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo **služby WLR** podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **služby** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě**, resp. **Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování služby **poskytovatelem**. Ukončení jednotlivé **služby** dle předchozí věty se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení takové **služby** formou výpovědi ze strany **účastníka** dle bodu 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **účastníkovi** jednorázovou částku (**storno**), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé **služby** výpovědí ze strany **účastníka** a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání **služby**. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení **smlouvy** a/nebo **služby** (**Specifikace služby**) uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez

- ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, tak je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit jednorázovou částku (**storno**), jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3, a to za období od ukončení **smlouvy** nebo **služby** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** nebo **služby** (**Specifikace služby**).
- 16.9 **Smlouva** nebo jednotlivá **služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 16.10 **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé **služby**.
- 16.11 **Poskytovatel** nebo **účastník** jsou oprávněni 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, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu **smlouvy** pozbuje platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. **Poskytovatel** je rovněž oprávněn odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností v případě, že na je na **účastníka** uvalena nucená správa.
- 16.12 Při ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** výpovědi, podanou **účastníkem** před zřízením **služby** nebo provedením změny **služby**, je **účastník** povinen nahradit **poskytovateli** vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** před zřízením nebo provedením změny **služby** z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** **poskytovatelem** dle 16.4 nebo odstoupení **poskytovatele** dle 16.6.2, a to před zřízením nebo provedením změny **služby**.
- 16.13 Při ukončení **smlouvy** je **účastník** povinen vrátit **poskytovateli** bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím **poskytovatele**. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze **smlouvy** vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 17 **Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby**
- 17.1 **Poskytovatel** doručí písemností na adresu **účastníka**, naposledy oznámenou **poskytovateli** poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **účastníkem** vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 17.2 Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu **účastníka** (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).
- 17.3 Odepře-li **účastník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 17.4 Výpověď **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka** musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná **účastníkem** nebo oprávněným zástupcem **účastníka** a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení **účastníka**, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) **účastníka**, IČ, rodné číslo nebo datum narození **účastníka**, číslo ukončované **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka**.
- 18 **Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 18.1 **Poskytovatel** odpovídá pouze za škodu vzniklou prokazatelně **účastníkovi** zaviněním **poskytovatele**, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona.
- 18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije **poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **účastníkem**. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel** **účastníkovi** bezplatně **službu** ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti **smlouvy**, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 18.3 V případě neposkytnutí **služby** podle **smlouvy** je odpovědnost **poskytovatele** omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou **službu**). **Poskytovatel** tedy není povinen uhrazovat **účastníkům**, resp. **uživatelům služby**, náhradu škody v důsledku neposkytnutí **služby** nebo vadného poskytnutí **služby**.
- 18.4 **Účastník** odpovídá pouze za škodu prokazatelně vzniklou **poskytovateli** zaviněním **účastníka**, nebo za škodu způsobenou **poskytovateli** třetí osobou, které **účastník** umožnil tuto škodu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či opomenutím **účastníka**, je **účastník** povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 18.5 **Účastník** odpovídá za škodu, která vznikne **poskytovateli**, pokud přes předchozí upozornění **poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.
- 18.6 **Účastník** je odpovědný **poskytovateli** v plném rozsahu i za škodu způsobenou **uživatelé**, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání **služby**, pokud **uživatel** přes předchozí upozornění **účastníka poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.
- 18.7 Jakmile **účastník** uzná nebo **poskytovatel** prokáže škodu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí **účastník** náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet **poskytovatele**.
- 19 **Společná a závěrečná ustanovení**
- 19.1 Smluvní vztahy mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. **Poskytovatel** a **účastník** – fyzická osoba nepodnikající – se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený **smlouvou** se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.
- 19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze **smlouvy** nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí náleze je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do 30 dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 19.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy **účastníka** a **poskytovatele** mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter **služby** či ostatních služeb obvyklé.
- 19.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí **smlouvy** a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 19.4.1 Číslované dodatky ke **smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- 19.4.2 **Specifikace služby** (součástí **smlouvy**)
- 19.4.3 **Smlouva** o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- 19.4.4 zvolený cenový program u **veřejně dostupné telefonní služby**;
- 19.4.5 **Ceník služeb**;
- 19.4.6 Popis služby (Popis služby SLA);
- 19.4.7 Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- 19.4.8 Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- 19.4.9 Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (součástí **smlouvy**).
- 19.5 Neplatnost některého z ustanovení **smlouvy**, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení **smlouvy**. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
- 19.6 Podpisem **smlouvy** **účastník** potvrzuje, že se s jednotlivými částmi **smlouvy** a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 19.7 Český text **Všeobecných podmínek** je závazný.
- 19.8 Všeobecné podmínky, Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a **Reklamační řád poskytovatele** jsou k dispozici na všech kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.gtsnovera.cz.
- 19.9 Tyto **Všeobecné podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. ledna 2009.