

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

- zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet
- hlasová komunikace prostřednictvím sítě Internet
- pronájmy okruhů
- přídatné služby elektronických komunikací založené na přenosu dat

I. Úvodní ustanovení

Společnost POPE servis s.r.o. (dále jen Poskytovatel) je oprávněna k poskytování služeb elektronických komunikací, a to na základě osvědčení č. 1259/2 vydaného Českým telekomunikačním úřadem. V souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích vydává tyto **všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací** (dále jen Podmínky).

1. Tyto Podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní předpoklady pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem prostřednictvím veřejné komunikační sítě a zejména údaje týkající se:

- předmětu a rozsahu poskytovaných služeb
- podmínek pro jejich objednávání, zřizování
- cen a platebních podmínek, práv a povinností účastníků a uživatelů služeb (dále jen účastníků) a poskytovatele služby
- stanovení důsledků v případě neplacení či zneužití služby
- způsobů podávání a vyřizování stížností a reklamaci na nekvalitní poskytnutí služby a na účtované ceny

2. Podmínky, za nichž se poskytují služby elektronických komunikací, jsou uvedeny:

- v zákoně č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a navazujících právních předpisech
- v zákoně č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku v platném znění
- v Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen Ceník)
- ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací

3. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele, popř. ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

4. V případě, že některé ujednání v těchto podmínkách je v rozporu s ujednáním ve Smlouvě, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

5. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

6. Podmínky jsou Uživateli dostupné v provozovně Poskytovatele a na <http://www.popeservis.cz>.

II. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb. se pro účely těchto Podmínek rozumí:

- Účastník – uživatel služby elektronických komunikací, který je ve smluvním vztahu s jejím poskytovatelem.
- Uživatel – fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována služba elektronických komunikací.
- Poskytovatel – POPE servis s.r.o., společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 94867 se sídlem Mezihoří 2855/2, 19300 Praha 9,
- Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva) – právní dokument, kterým se uzavírá smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- Koncové komunikační zařízení (dále jen koncové zařízení) – zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné služby elektronických komunikací.
- Koncový bod sítě elektronických komunikací (dále jen koncový bod) – fyzický spojovací bod s technicky specifikovaným rozhraním mezi komunikační sítí Poskytovatele a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí komunikační sítě Poskytovatele a jeho rozhraní je předávacím místem, na kterém je Uživateli služby elektronických komunikací poskytován přístup k telekomunikační síti Poskytovatele.
- Komunikační výkony (dále jen výkony) – služby elektronických komunikací a zřizování, změna, obnova, údržba a provoz komunikačního zařízení.
- Služby elektronických komunikací (dále jen služby) – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí elektronických komunikačních zařízení.
- Telefonní služby – služby elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu.
- Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem.
- Reakční doba – časový úsek vymezující počátek poruchy a její ukončení.
- Přípojné vedení – vedení od přípojného bodu transportní sítě Poskytovatele ke koncovému bodu určenému pro připojení koncového zařízení.
- Opouštěný poskytovatel služby – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno
- Přejímající poskytovatel služby - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.
- Přenesené telefonní číslo – telefonní číslo, u něhož je realizována změna Poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.



III. Obecná ustanovení

1. Služba elektronických komunikací je poskytována nepřetržitě nestanoví-li zákon, Podmínky nebo Smlouva jinak.
2. Poskytování služeb elektronických komunikací je zabezpečeno v rámci veřejné komunikační sítě Poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací v místní, meziměstské i mezinárodní síti elektronických komunikací.
3. Aktuální informace o službách Poskytovatele jsou dostupné v provozovně Poskytovatele a na <http://www.popeservis.cz> případně na www.spolnet.cz.
4. Ke všem nabízeným službám je poskytován servis. Přesný rozsah servisních služeb je specifikován v Ceníku servisních prací a je dostupný v provozovně poskytovatele a na <http://www.popeservis.cz>. Servis může být poskytován také partnerskými subjekty poskytovatele.

IV. Popis a rozsah základních služeb

1. Internet – služby zajišťující připojení účastníků k síti Internet s přístupovou rychlostí sjednanou ve smlouvě. Služby uvedené ve smlouvě se poskytují pouze účastníkům v dané lokalitě působnosti firmy.
2. Hlasové služby – hlasové služby poskytované prostřednictvím vlastní přístupové sítě nebo veřejné sítě Internet.
3. Zálohování dat – služba poskytující prostor pro zálohu dat do neomezené výše objemu na zařízeních Poskytovatele.

V. Platnost smlouvy

A. Vznik smlouvy

1. Veškeré služby, které tvoří předmět Podmínek, jsou poskytovány na základě Smlouvy, která obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, předmět a rozsah a dobu plnění jejich závazků.
2. Vzor smlouvy je dostupný v provozovně Poskytovatele.
3. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká dnem, kdy je smlouva podepsána odpovědnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva je účinná dnem zprovoznění služby potvrzeným podpisem zakázkového listu.
4. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí Občanským zákoníkem, Smlouvou a těmito Podmínkami.
5. Strany smlouvy jsou povinny se bez zbytečného odkladu informovat o všech změnách, které jsou podstatné pro plnění závazků ze smlouvy. To platí především pro změny v komunikačních spojeních.
6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
7. Změny smluvního vztahu se provádějí zásadně písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
8. Smlouva je výrazem pravé, svobodné, vážné a určité vůle smluvních stran. Smluvní strany jsou plně srozuměny s obsahem Smlouvy, a to s tím, že práva a povinnosti ve Smlouvě sjednané jsou v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a dobrými mravy, jimiž se samy řídí.

B. Ukončení smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou, pokud žádná ze smluvních stran nejpozději jeden měsíc před skončením této doby určité nedoručí druhé smluvní straně písemný projev vůle směřující k ukončení této Smlouvy. Poskytovatel je povinen informovat účastníka elektronicky (email) a to nejdříve tři měsíce a nejpozději jeden měsíc před uplynutím této doby určité o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu. Sjednaná doba trvání Smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb. Doba účinnosti Smlouvy na dobu určitou počíná běžet dnem zprovoznění služby.
2. Smlouva může být vypovězena kteroukoli ze smluvních stran bez udání důvodu. Pokud Smlouva neupravuje výpovědní lhůtu jinak, tak platí, že výpovědní lhůta dle tohoto bodu činí 30 dní a počítá se počínaje prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Účastníka předčasně ukončen výpovědí s tím, že výpovědní lhůta činí 30 dní a počítá se počínaje prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Při ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou výpovědí ze strany Účastníka nebo dohodou obou smluvních stran, je Účastník povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu maximálně ve výši jedné pětiny součtu paušálních měsíčních plateb za období od ukončení Smlouvy do data na které byla Smlouva původně sjednána a výši úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které byly účastníkovi poskytnuty za zvýhodněných podmínek. Tento náklad se stává ze servisního zásahu provedeného při demontáži koncového zařízení počítaného dle Ceníku servisních prací Poskytovatele a poskytnuté slevy z ceny instalace připojení.
4. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Poskytovatele předčasně ukončen výpovědí bez výpovědní lhůty, pokud bude Účastník v prodlení se zaplacením ceny za poskytované služby, a to o více než 30 dnů nebo pokud dojde ze strany Účastníka nebo jím pověřených osob k porušení povinností podstatným způsobem. V tomto případě je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu maximálně ve výši jedné pětiny součtu paušálních měsíčních plateb za období od ukončení Smlouvy do data na které byla Smlouva původně sjednána a výši úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které byly účastníkovi poskytnuty za zvýhodněných podmínek. Tento náklad se stává ze servisního zásahu provedeného při demontáži koncového zařízení počítaného dle Ceníku servisních prací Poskytovatele a poskytnuté slevy z ceny instalace připojení.

VI. Práva a povinnosti

A. Práva a povinnosti Účastníka

1. Každá právnická a fyzická osoba, která splňuje ustanovení těchto Podmínek, má právo na používání služby elektronických komunikací v rozsahu a způsobu, odpovídajícímu technickým a provozním možnostem Poskytovatele.
2. Účastník nesmí bez vědomí a schválení poskytovatele nic měnit na technickém zařízení koncového bodu a koncovém zařízení v majetku Poskytovatele.
3. Účastník nesmí při využívání služeb zasahovat do počítačového systému Poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.
4. Účastník odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za škody, které Poskytovateli způsobí neodborným zásahem do zařízení koncového bodu a do zařízení Poskytovatele. Pokud z tohoto důvodu vznikne Poskytovateli škoda, bude poskytovatelem



následně vyčíslena její výše /dle platného ceníku servisních služeb případně uznaných nároků třetích osob/ a bude účastníkovi vyúčtována k úhradě. Účastník rovněž odpovídá Poskytovateli za škodu vzniklou tím, že zařízení poskytovatele umístěné u Uživatele bylo odcizeno.

5. Účastník se zavazuje platit řádně a včas ceny za poskytnuté služby, jakož i uhradit Poskytovateli případné pokuty a ceny za opodstatněně zasláné upomínky v souladu se Smlouvou, Ceníkem, Předávacím protokolem a těmito Podmínkami. Účastník odpovídá za uhrazení ceny ve stanoveném termínu a v účtované výši, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.

6. Účastník se zavazuje zajistit technologie používané k přístupu ke službě proti poškození. Poskyvatel nenes odpovědnost za škody na těchto technologiích, pokud tyto nebyly řádně zajištěny proti poškození.

7. Pokud není písemnou dohodou mezi Účastníkem a Poskytovatelem výslovně stanoveno jinak, termínem stanoveným pro úhradu ceny je 15. den daného měsíce pro který je služba poskytována.

8. Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit veškeré poruchy a závady, které zjistí na poskytované službě a nebo na zařízení Poskytovatele, dále také ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.

9. Pokud je v případě poruchy na zařízení Poskytovatele znemožněno Účastníku užívání služeb po dobu delší než 48 hodin po sobě jdoucích, má Účastník právo žádat snížení měsíční ceny o jednu čtvrtinu. Pokud by služba byla závadou na systému Poskytovatele nedostupná Účastníku více než 10 dní v jednom měsíci, má Účastník právo žádat zpět měsíční poplatek v plné výši, pokud Účastník tuto závadu nezavinil a pokud nenastaly podmínky, které vylučují odpovědnost Poskytovatele ze zákona.

10. Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem Poskytovateli způsobem uvedeným v těchto Podmínkách nebo okamžik zjištění poruchy dohledovým centrem, přičemž hledisko počátku poruchy je fakt, která z výše uvedených skutečností nastane dříve.

11. Za konec poruchy je považován okamžik obnovení služby se základními parametry dle Smlouvy.

12. Účastník má nárok uplatnit reklamaci přímo u Poskytovatele na adrese (sídle nebo provozovně), dle reklamačního řádu.

13. Účastník se zavazuje být v nezbytně nutném nebo předem zvlášť dohodnutém rozsahu nápomocen při instalaci příslušného zařízení v prostorách Účastníka, zejména:

- předem zajistit připravenost prostor a podmínky prostředí pro instalaci a provoz zařízení;
- umožnit ve sjednanou dobu vstup pracovníků Poskytovatele a jeho subdodavatelů a provedení instalačních prací;
- bezplatně poskytnout osvětlení a přípojku elektrické sítě.

14. Účastník se zavazuje bezplatně zajišťovat napájení elektronického komunikačního zařízení Poskytovatele instalovaného u Účastníka, které souvisí s provozem poskytované služby.

15. Poskyvatel, resp. jeho zaměstnanec či zmocněnec má právo kdykoli (fyzicky ve sjednanou dobu) zkontrolovat stav koncového bodu služby a zařízení Poskytovatele. Účastník tímto uděluje svolení k přístupu i přiměřenému překonání překážek takového přístupu osobě pověřené Poskytovatelem na místo, na němž se zařízení Poskytovatele nachází, ať již má sám k takovému bytu, nebytovému prostoru, stavbě či jinému místu vlastnické či jiné právo, a to za účelem kontroly stavu zařízení Poskytovatele či za účelem odebrání zařízení Poskytovatele v případě ukončení Smlouvy. Pokud je právo Poskytovatele realizováno za účelem odebrání zařízení Poskytovatele, zavazuje se Účastník poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a zařízení Poskytovatele vydat Poskytovateli. Toto sjednané právo přístupu trvá až do vypořádání všech závazků ze Smlouvy. Postup poskytovatele v rámci tohoto odstavce je oprávněný a Účastník výslovně prohlašuje, že možné následky tohoto postupu proto nejsou škodou.

16. Účastník nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy obecně platnými v České republice a EU, popř. s právními řády dalších států, ve kterých budou data přístupná a s předpisy mezinárodního práva. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskyvatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit.

17. Účastník nesmí obtěžovat další uživatele Internetu, popř. uživatele telefonních služeb zejména nevyžádanou sériovou poštou nebo jinými nevyžádanými zprávami. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskyvatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit.

18. Účastník nesmí připojením svých hardwarových a softwarových prostředků generovat neúměrnou zátěž sítě. Za neúměrnou zátěž sítě je považováno neodborné použití software generujícího velké množství konexí (zavíraný pc, p2p sítě), velké množství malých paketů, či záměrné DOS útoky. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskyvatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit.

19. Účastník se zavazuje užívat služby pouze prostřednictvím takových přístrojů, které jsou schváleny nebo uznány pro užití v České republice.

20. Účastník se zavazuje písemně informovat Poskytovatele o všech změnách údajů uvedených ve Smlouvě vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje.

21. Účastník užívající hlasové služby je povinen zajistit, že služba bude využívána pouze v příslušné geografické oblasti a to dle údajů uvedených při registraci služby. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskyvatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit. Účastník nese odpovědnost za škody vzniklé výše uvedeným porušením smluvních povinností.

B. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskyvatel se zavazuje poskytovat služby elektronických komunikací v rozsahu a kvalitě podle Smlouvy a nepřetržitě, pokud tomu nebrání okolnosti vyjmenované v obecně závazných právních předpisech.

2. Poskyvatel se zavazuje udržovat komunikační zařízení, určená k poskytování služeb ve stavu způsobilém pro řádné používání služeb. Poskyvatel odpovídá za řádný provoz, kontrolu a údržbu svého technologického zařízení určeného k zajištění poskytování služeb elektronických komunikací. Poskyvatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti v případech, že k těmto stavům došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení Účastníka. Za poruchu ve smyslu této Smlouvy se považuje taková porucha na zařízení, která způsobí přerušování dodávky poskytovaných služeb nebo takovou změnu parametrů, která se projeví prokazatelným znehodnocením služby.

3. Přerušování poskytovaných služeb zapříčiněné přemístěním koncového zařízení apod. na základě požadavku Uživatele není považováno za poruchu ve smyslu těchto Podmínek. Za poruchu ve smyslu těchto Podmínek není považováno ani předem dohodnuté krátkodobé přerušování poskytování služby v důsledku nezbytné profylaktické kontroly nebo úpravy technologického zařízení. Za poruchu ve smyslu těchto Podmínek není považováno ani předem oznámené přerušování poskytování služby na příkaz



oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého obecného zájmu.

4. Při poruše, která způsobí nedostupnost služeb Účastníka, je Poskytovatel povinen zajistit její odstranění tak, aby byla doba trvání poruchy co možná nejkratší, avšak nejdéle do 48hodin po jejím nahlášení. Pro tarify Firma platí tato reakční doba do 12 hodin po jejich nahlášení a u garantovaných služeb do 6 hodin od jejího vzniku. Při odstraňování poruch bude Poskytovatel a Účastník organizovat nezbytnou součinnost mezi oprávněnými zástupci Účastníka a servisní skupinou Poskytovatele. Pokud je porucha na straně Poskytovatele, nese náklady na odstranění poruchy Poskytovatel. V případě, že je porucha na zařízení Účastníka a Účastník požádá o jeho opravu, nese náklady na jeho opravu Účastník.

5. Poskytovatel se zavazuje informovat účastníky vhodným způsobem předem nebo bez zbytečného odkladu o změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby nejméně v rozsahu podle zákona. Poskytovatel je povinen uvědomit Účastníka o jakékoliv plánované údržbě, která by mohla dočasně přerušit nebo omezit provoz instalovaného zařízení.

6. Poruchy je možné oznámit osobně nebo telefonicky v pracovní době na adresách a kontaktních telefonních číslech provozoven Poskytovatele. K ohlášení poruch udržuje Poskytovatel také telefonickou a emailovou podporu: Tel.: 777 777 050 dosažitelnou 7dní v týdnu, 12 hodin denně, Email: podpora@popeservis.cz.

7. Poskytovatel se zavazuje zasílat Účastníkům vyúčtování poskytnutých služeb elektronických komunikací za příslušné zúčtovací období dle bližší specifikace ve Smlouvě. Daňové doklady musejí nést náležitosti stanovené zákonem (§26 - §35a Zákona o dani z přidané hodnoty).

8. Poskytovatel se zavazuje minimálně jeden měsíc předem písemně informovat Účastníka o změnách cen a cenových podmínkách za poskytované služby uvedených v Ceníku. Změna cen a cenových podmínek je Účastníkovi sdělována prostřednictvím elektronické zprávy nebo webových stránek poskytovatele <http://www.popeservis.cz>. Pokud Účastník podá výpověď služby z důvodu změny její ceny do 15 dnů od zveřejnění takové informace, platí po dobu výpovědní lhůty cena původní.

9. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci dle reklamačního řádu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

10. V případě, že má Účastník právo na vrácení přeplatků cen, je Poskytovatel povinen příslušnou částku zúčtovat ve prospěch Účastníka v nejbližším vyúčtování poplatků za služby elektronických komunikací.

11. Poskytovatel má právo omezit přístup ke službě nebo zcela přerušit její poskytování v případě, že Uživatel vědomě a přes upozornění Poskytovatele neplní své povinnosti podle Smlouvy, zejména, nikoli však výlučně, když Účastník:

- neplatí řádně a včas ceny za poskytnuté služby nebo jiné dlužné částky;

- opakovaně poškozuj e zařízení Poskytovatele;

- generuje neúměrnou zátěž sítě;

- využívá připojení k přenosu informací, jejichž obsah je v rozporu s právními předpisy obecně platnými v České republice a EU, popř. s právními řády dalších států, ve kterých jsou data přístupná a s předpisy mezinárodního práva;

Omezení nebo přeruš e n í poskytování služby nezabavuje Účastníka povinnosti uhradit doposud odebrané služby, jakož i povinnosti nadále platit paušální poplatky dle platné Smlouvy. Účastník je povinen uhradit paušální poplatky v plné výši za celou dobu, na kterou byla Smlouva uzavřena, a to nejpozději do deseti dnů ode dne, kdy se Účastník dostane do prodlení s jakoukoliv platbou Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za případné škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi omezením případně přeruš e n ím poskytování služby podle ustanovení tohoto bodu. Jednání Účastníka dle tohoto bodu je podstatným porušením smluvní povinnosti Účastníkem. Účastník souhlasí, že prokazatelným upozorněním o neplnění povinnosti je též krátká textová zpráva nebo zpráva odeslaná prostřednictvím elektronické pošty.

12. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku přeruš e n í služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo ztrátu obchodních příležitostí Účastníka.

13. Poskytovatel neodpovídá za obsah účastníkem přenášených zpráv a dat.

14. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi, který užívá hlasové služby změnit z technických důvodů účastnické číslo stanice i bez souhlasu Účastníka, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu s ustanovením § 29 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění.

15. V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy není poskytovatel povinen sdělovat konkrétní důvody odmítnutí.

VII. Ochrana a zveřejňování dat o Účastníkovi a ochrana údajů, služeb a sítí elektronických komunikací

A. Ochrana dat

1. Smluvní vztah o poskytování služeb elektronických komunikací je spojen se shromažďováním, zpracováním, uchováním a zpřístupňováním informací o Účastníkovi (dále jen Informace). Ochrana Informací je vymezena zejména těmito zákony:

- č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve vztahu k získaným osobním údajům vyplývajících ze smluvního vztahu;

- č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích předpisy souvisejícími, ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran a obsahu zpráv přenášených elektronickými komunikačními zařízeními a sítěmi (§ 87 a násl. tohoto zákona);

- č. 89/1995 Sb. o státní statistické službě, ve vztahu k činnosti jiných subjektů v sítích elektronických komunikací a jejich statistickému zjišťování.

2. Při shromažďování dat, jejich zpracování, ukládání do údajové základny, zveřejňování, ochraně, zabezpečení přenosu dat, archivování a skartaci včetně procesu výmazu Informací v elektronické formě postupuje Poskytovatel ve smyslu těchto zásad:

- využívat dat získaných v rámci poskytování služeb elektronických komunikací a dalších telekomunikačních výkonů a provozovat systém takto získaných Informací pouze k účelu, pro který byly získány;

- soustřeďovat data přiměřeně účelu, neshromažďovat nadbytečné údaje; je zakázáno získávat Informace pod tímto krytím k jiným účelům;

- zajistit archivování, skartaci a proces výmazu v elektronické formě v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb. o archivnictví a předpisů souvisejících;

- zajistit ochranu Informací před neoprávněným přístupem nebo zpracováním. Učinit opatření, aby fyzické osoby v rámci svého pracovního nebo obdobného poměru, které při plnění svých úkolů přicházejí do styku s Informacemi o Uživatelích, s nimiž



organizace nakládá, měli povinnost mlčenlivosti a nesměli je bez splnění zákonných podmínek zpřístupnit jiným subjektům nebo využít pro sebe;

- učinit opatření, aby po skončení pracovního nebo i obdobného poměru mezi fyzickou osobou a provozovatelem nemohly být informace touto osobou využity;

- uchovávat informace pouze po dobu nezbytně nutnou.

3. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy bere Účastník na vědomí, že Poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně Poskytovatel zpracovává pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby apod. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které podle zákona nutně Poskytovatel zpracovává v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení.

4. Účastník může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele.

5. Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém nebo poruchou mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody vzniklé Uživateli omezením, znemožněním nebo zrušením přístupu.

6. Podpisem Smlouvy dává Účastník souhlas s tím, aby Poskytovatel v souvislosti se Smlouvou vedl o fyzických nebo právnických osobách Informace při zachování podmínek podle bodu 1. a 2. tohoto odstavce.

7. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu nebo které získají v souvislosti s jeho plněním a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smluvního vztahu. Porušením tohoto závazku není poskytně-li kterákoli strana Smlouvy Informace orgánům činným v trestním řízení.

B. Telefonní seznamy a informace o telefonních číslech

1. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá osobě, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy na její žádost osobní a identifikační údaje Účastníků, kteří užívají telefonní službu, a to v rozsahu dle ustanovení § 41 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

2. Údaje zpracované dle bodu VII.B.1 těchto Podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků služby, případně i pro vydávání vlastního telefonního seznamu Účastníků služby.

3. Poskytovatel zajistí na žádost Účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu VII.B.1 těchto Podmínek v účastnickém seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání účastnického seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě.

4. Za provedené služby dle bodu VII.B.3 těchto Podmínek může Poskytovatel účtovat cenu podle platného ceníku.

VIII. Ceny a platební podmínky

1. Ceny a cenové podmínky za služby uvedené v těchto Podmínkách jsou uvedeny ve Smlouvě, popř. v Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele. Ceny jsou stanoveny jako smluvní v souladu se Zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách ve znění pozdějších předpisů.

2. Aktuální Ceník je dostupný v provozovnách poskytovatele a na <http://www.popeservis.cz> případně na www.spolnet.cz.

3. Dojde-li ke zvýšení nákladů spojených s poskytováním služeb, např. propojovací poplatky, poplatky za pronájmy okruhů, mezinárodní konektivita a poplatky související má Poskytovatel právo na odpovídající zvýšení cen služeb jím poskytovaných.

4. Zúčtovací období je měsíční a je označeno číslem kalendářního měsíce nebo prvním a posledním dnem na vyúčtování telekomunikačních služeb.

5. Faktura - daňový doklad za sjednané služby je vystavována měsíčně vždy začátkem měsíce na běžný měsíc či dle specifikace ve smlouvě. Za ne celý měsíc se účtuje poměrná část, a sice za každý celý den poměrná část měsíční ceny. Splatnost faktury je čtrnáctidenní.

6. Faktura u hlasových služeb je vystavována po skončení zúčtovacího období (1 kalendářní měsíc) dle poskytnutých služeb. Faktura obsahuje údaje stanovené platnými právními předpisy

7. Poskytovatel je oprávněn na základě specifikace ve Smlouvě nebo Podmínek konkrétní služby vystavovat Účastníkovi fakturu pouze elektronicky. Pokud Účastník neuvede ve Smlouvě adresu elektronické pošty, bude Poskytovatel zasílat vyúčtování v tištěné podobě. V případě tištěného vyúčtování, je jeho zaslání zpoplatněno dle Ceníku.

8. V případě prodlení Účastníka s plněním peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok s prodlením ve výši 0,05% dlužné částky za každý den prodlení.

9. Za upomínku o prodlení se zaplacením je Účastník povinen zaplatit smluvní pokutu uvedenou v aktuálním Ceníku Poskytovatele.

10. Prodlení Účastníka se zaplacením ceny, které je delší než 30 dnů je podstatným porušením smluvní povinnosti Účastníkem. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit.

11. V případě omezení poskytování služby nebo její přerušování z důvodů uvedených v bodě VI.B.11 těchto Podmínek, je Účastník povinen za znovu zapojení služby nebo obnovení poskytování služby v plném rozsahu uhradit Poskytovateli manipulační poplatek dle aktuálního ceníku.

IX. Doplnující podmínky pro poskytování služeb

1. Předplacenou službou je zejména služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet služba založená na principu hlasové komunikace prostřednictvím sítě Internet.

2. Smlouva u předplacené služby na principu hlasové komunikace je uzavřena akceptací registrace Účastníka ze strany Poskytovatele a přidělením telefonního čísla. Smlouva u předplacené služby může mít i písemnou formu.

3. Obsah smlouvy o poskytování předplacených služeb je dán:

a) těmito Podmínkami s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu předplacené služby nelze použít

b) Ceníkem služeb

4. Převod účastenství (převod práv a povinností Účastníka na třetí osobu) je možný pouze se souhlasem Poskytovatele a může být



zpoplatněn dle platného Ceníku.

5. Zřízením služby hlasové komunikace je Účastníkovi vytvořen zákaznický účet pro předplacenou službu (dále jen Účet). Účastník provádí dobítí prostředků na svém Účtu formou bezhotovostního převodu ve prospěch předem určeného bankovního účtu Poskytovatele s uvedením variabilního symbolu. Tyto údaje obdrží Účastník po provedení registrace Účtu.

6. Účastník hlasové komunikace se zavazuje zajišťovat dostatečný zůstatek na svém Účtu tak, aby bylo možné pokrýt všechny finanční nároky služby (platbu služeb, hovorného ...).

7. V případě, že na Účtu příslušného Účastníka hlasové komunikace nezbyvají žádné prostředky (nulový zůstatek), je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb (zejména zablokováním odchozích hovorů). Na tuto skutečnost je Účastník upozorněn emailem nebo automatickou hláškou při pokusu o uskutečnění odchozího hovoru.

8. Pokud Účastník dle bodu IX.7 neprovede vyrovnání (dobítí) svého účtu na kladnou a nenulovou hodnotu zůstatku nebo je v prodlení se zaplacením ceny za odebrané hlasové služby, je Poskytovatel oprávněn po 90 dnech od data oznámení o omezení nebo přerušení služby poskytování této služby ukončit a telefonní provolbu přidělit jinému zájemci o službu. O tomto bude Účastník vyrozuměn emailem.

9. Cena za realizované hovory je stanovena v Ceníku Poskytovatele.

10. Poskytovatel je oprávněn zaznamenávat volaná čísla zejména pro účely případné reklamace.

11. Poskytovatel vystaví při každém dobítí Účtu Účastníka daňový doklad s náležitostmi dle zákona v elektronické podobě. Tento doklad je Účastníkovi zaslán elektronicky na kontaktní email.

12. Pokud nebude možno předplacenou službu hlasové komunikace využít nebo ji bude možno využít jen částečně z důvodu prokazatelné závady na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto závadu odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů. Pokud byla závada způsobena vyšší mocí, je Poskytovatel povinen odstranit závadu do 7 dnů po skončení působení vyšší moci.

13. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti Účastníka nebo na sítích jiných operátorů.

X. Podmínky pro přenesení čísla

1. Obecné ustanovení:

Každý Účastník je oprávněn ponechat si jím užívané telefonní číslo v případě změny Poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Subjekty zúčastněné na službě přenesení čísla jsou Opouštěný poskytovatel, Přejímající poskytovatel a Účastník. Podmínkou úspěšného přenesení čísla je ukončení Smlouvy uzavřené s Opouštěným poskytovatelem, uzavření nové Smlouvy s Přejímajícím poskytovatelem a sjednání data přenesení čísla. Účastník bere na vědomí, že lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti Přejímajícího poskytovatele, činí čtyři pracovní dny (pokud se Přejímající poskytovatel s Účastníkem nedohodne jinak) a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele doručena Přejímajícímu poskytovateli.

2. Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:

Po zaevidování žádosti / objednávky o přenesení čísla sdělí společnost POPE servis s.r.o. Účastníkovi informace o přenesení čísla, tedy potvrzené datum a čas přenosu čísla. Tyto informace budou Účastníkovi poskytnuty elektronickou formou, přičemž Účastník je současně oprávněn dotázat se na stav objednávky prostřednictvím provozovny společnosti POPE servis s.r.o.. Účastník bere na vědomí, že za službu přenesení čísla je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu poplatku stanovenou Ceníkem služeb elektronických komunikací - Hlasová komunikace prostřednictvím sítě Internet a nebo Ceníkem služeb přenesení čísla. V případě odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb ze strany Účastníka, je-li toto odstoupení doručeno nejpozději 3 pracovní dny před datem přenesení čísla, přenos čísla neproběhne. Účastník bere na vědomí, že v případě odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb ze strany Účastníka, je-li toto odstoupení doručeno méně než 3 pracovní dny před datem přenesení čísla, nelze již proces přenosu čísla přerušit a bude zcela dokončen. Účastník se zavazuje v tomto případě učinit veškeré možné kroky pro zachování aktivního přenášeného čísla.

3. Přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli:

Účastník je oprávněn v případě ukončení Smlouvy o poskytování služeb (např. výpovědí smlouvy, ukončením dohodou apod.) požádat o přenesení čísla k jinému Poskytovateli služeb.

XI. Reklamační a stížnosti

1. Účastník má právo uplatnit reklamaci vyúčtování služeb elektronických komunikací nebo neposkytnutí výkonu v dohodnutém množství, kvalitě, rozsahu a ceně na adrese (sídle nebo provozovně) Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Po uplynutí této doby právo uplatnit reklamaci zaniká. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování služeb elektronických komunikací.

2. Námitku proti vyřízení reklamace může Účastník vznést u příslušného oblastního odboru ČTÚ, jehož adresu je Poskytovatel povinen uvést ve sdělení Účastníkovi o negativním vyřízení reklamace. Námitku proti vyřízení reklamace může Účastník vznést do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tyto Podmínky mohou být v průběhu platnosti smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Účastníkovi sdělována prostřednictvím webových stránek Poskytovatele <http://www.popeservis.cz> nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Účastník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní.

2. Uživatel je povinen se seznamovat s aktuálním obsahem Podmínek a Ceníkem Poskytovatele, a to každých 30 dnů, v kterékoli provozovně Poskytovatele a nebo na <http://www.popeservis.cz>. Není-li zde do 10 dnů ode dne změny Podmínek úkonu Účastníka, pak platí, že Účastník se změnou bez výhrad souhlasí.

3. Poskytovatel je oprávněn převést všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy, těchto Podmínek, a nebo jakýchkoliv souvisejících smluv na kteroukoli třetí osobu i bez dalšího souhlasu Účastníka. Poskytovatel je povinen Účastníka o provedeném převodu práv pouze písemně informovat.

4. Pro jednostranné ukončení Smlouvy výpovědí platí, že výpověď Smlouvy je účinná předáním nebo doručením druhé smluvní straně. Je-li výpověď předána, nebo doručena v různých dnech, a to např. proto, že adresát si odmítne zásilku převzít, nebo na dané



adrese není k zastižení, je účinná dnem, který nastane dříve. Není-li možné výpověď předat ani doručit na poslední Účastníkem písemně oznámenou adresu, platí, že byla doručena pátý kalendářní den po prokazatelném odevzdání k poštovní přepravě. Pro doručování jakýchkoli jiných písemností platí totéž.

5. Pokud by některé ujednání Smlouvy nebylo platné či právně účinné, či se tak později stalo, nedotýká se tato skutečnost platnosti a účinnosti ostatních ujednání. Dojde-li ke změně právního předpisu, či jiného zásahu zákonodárce nebo soudu do právních vztahů založených Smlouvou, nebo se některé ujednání ukáže neplatným, oba účastníci se zavazují upravit Smlouvu dodatkem, který zachová účel sledovaný Smlouvou, či souhlasit s ujednáním, které by bylo dohodnuto, kdyby smluvní strany věděly o neplatnosti takového ujednání.

7. Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající ze Smlouvy a z těchto podmínek budou rozhodovány podle věcné příslušnosti Českým telekomunikačním úřadem nebo obecným soudem České republiky. Pro mimosoudní řešení případného sporu se Účastník jako spotřebitel může v oblasti elektronických komunikací obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), v ostatních případech na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

6. Svým podpisem Účastník potvrzuje, že je seznámen s těmito Podmínkami a že mu jsou všechna jejich ustanovení srozumitelná a že je považuje za dostatečně určitá a projevuje souhlas být vázán jejich ustanoveními.

7. Nové Podmínky nabývají platnosti dnem zveřejnění na <http://www.popeservis.cz> a účinnosti dnem 1.4.2018.

Místo, dne:

Místo, dne:

.....
Jméno oprávněného zástupce Účastníka

.....
Jméno oprávněného zástupce Poskytovatele

.....
Podpis

.....
Podpis

