

## Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

- zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet
- hlasová komunikace prostřednictvím sítě Internet
- 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 reklamací na nequalitní 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. 513/1991 Sb. Obchodního zákoníku v platném znění
- v zákoně č. 40/1964 Sb. Občanského zákoníku v platném znění
- v Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen Ceník)
- ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací

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.
- Závrata na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem.
- Reakční doba – časový úsek vymezující počátek poruchy a její ukončení.
- Připojné vedení – vedení od připojného bodu transportní sítě Poskytovatele ke koncovému bodu určenému pro připojení koncového zařízení.

### 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](http://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 24 hodin denně s přístupovou rychlostí sjednanou ve smlouvě. Služby uvedené ve smlouvě se poskytují pouze účastníkům v dané lokalitě působnosti firmy. Mohou je využívat pomocí metalických a bezdrátových připojení.
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. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká dnem, kdy je smlouva podepsána odpovědnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva je účinná dnem zprovoznění služeb potvrzeným podpisem zakázkového listu.
3. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí podle povahy Účastníka Obchodním zákoníkem nebo Občanským zákoníkem, Smlouvou a těmito Podmínkami.
4. 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.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
6. Práva a povinnosti založené smlouvou a z ní vyplývající nemůže žádná ze stran postoupit jiné osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany nestanoví-li zákon jinak.
7. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatné nebo neúčinné zavazují se její smluvní strany nahradit jiným platným či účinným ustanovením, které svým smyslem, účelem a obsahem odpovídá smyslu, účelu a obsahu nahrazeného neplatného či neúčinného ustanovení, a to i ihned, nejpozději však do 14 dnů poté co taková neplatnost či neúčinnost vyjde najevo.
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 sjednaná na dobu určitou prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou, pokud žádná ze smluvních stran nejpozději tři měsíce před skončením této doby určitě nedoručí druhé smluvní straně písemný projev vůle směřující k



ukončení této Smlouvy. 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 potvrzeným podpisem zakázkového listu.

2. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou musí být ukončen písemnou formou. Pokud Smlouva neupravuje výpovědní podmínky tak platí, že výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.

3. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Účastníka předčasně ukončen výpovědí s tím, že výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Při ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou výpovědí ze strany Účastníka, je Účastník povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 80% paušální platby za období od ukončení Smlouvy do data na které byla Smlouva původně sjednána.

4. V případě, že jedna strana poruší své povinnosti podstatným způsobem, může druhá strana podat výpověď smlouvy s měsíční výpovědní lhůtou. Zejména je to porušování platební morálky Účastníkem a porušování povinností Poskytovatele při poskytování služby. V případě porušování platební morálky Účastníkem je Poskytovatel oprávněn odstoupit i v případě Smlouvy sjednané na dobu určitou. V tomto případě je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 90% paušální platby za období od ukončení Smlouvy do data na které byla Smlouva původně sjednána a dále byla-li Účastníkovi poskytnuta sleva z přípojovacího poplatku, má Poskytovatel právo na zaplacení zbylé části z tohoto přípojovacího poplatku.

## VI. Práva a závazky

### A. Práva a závazky účastníka

1. Každá právnická a fyzická osoba, která splňuje ustanovení těchto Podmínek, má právo na používání služby elektronických komunikací v rozsahu a způsobu, odpovídajícím technickým a provozním možnostem Poskytovatele.

2. Účastník nesmí bez vědomí a schválení poskytovatele nic měnit na technickém zařízení koncového bodu a koncovém zařízení 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 nebo do koncového zařízení 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 opodstatněné zaslání upomínky v souladu se Smlouvou, Ceníkem 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. Poskytovatel nenese 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 termín splatnosti příslušného vyúčtování poskytnutých telekomunikačních služeb uvedený na platebním dokladu nebo v případě platby bez zaslání vyúčtování nejpozději do 15. daného měsíce pro který je služba poskytována.

8. Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu Poskytovateli ohlásit veškeré poruchy a závady, které zjistí na poskytované službě, dle těchto Podmínek s uvedením svých identifikačních údajů uvedených ve smlouvě (zejména se jedná o číslo smlouvy a celé jméno).

9. Pokud je v případě poruchy znemožněno Účastníkovi užívání služeb nepřetržitě ve dvou po sobě jdoucích dnech po dobu delší než je reakční doba má Účastník právo žádat snížení měsíční ceny o poměrnou část z ceny služby.

10. Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem Poskytovateli způsobem uvedeným v těchto Podmínkách nebo okamžik zjištění poruchy dohledovým centrem zvláště pro garantované služby, 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. Účastník se zavazuje umožnit ve sjednanou dobu zaměstnancům Poskytovatele, kteří se prokáží oprávněním Poskytovatele, přístup ke koncovému bodu služby Poskytovatele.

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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskytovatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit.

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 Poskytovatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit. Účastník nese odpovědnost za škody vzniklé výše uvedeným porušením smluvních povinností.

### B. Práva a závazky poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby elektronických komunikací v rozsahu a kvalitě podle Smlouvy a nepřetržitě, pokud tomu nebrání okolnosti vyjmenované v obecně závazných právních předpisech (např. § 352 a § 384 Obchodního zákoníku nebo Zákon o bezpečnosti České republiky).

2. Poskytovatel se zavazuje udržovat komunikační zařízení, určená k poskytování služeb ve stavu způsobilém pro řádné používání služeb. Poskytovatel odpovídá za řádný provoz, kontrolu a údržbu svého technologického zařízení určeného k zajištění poskytování služeb elektronických komunikací. Poskytovatel 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 48 hodin po jejím nahlášení. Pro tarify Firma platí tato reakční doba do 18 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.

5. Poskytovatel se zavazuje informovat účastníky vhodným způsobem předem nebo bez zbytečného odkladu o změnách nebo nepravdělnostech v poskytování služby nejméně v rozsahu podle zákona (např. § 377 Obchodního zákoníku). 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 7 dní v týdnu, 12 hodin denně, Email: [servis@popeservis.cz](mailto:servis@popeservis.cz).

7. Poskytovatel se zavazuje zasílat Účastníkům vyúčtování poskytnutých služeb elektronických komunikací za příslušné účtovací období dle bližší specifikace ve smlouvě. Daňové doklady musejí nést náležitosti stanovené zákonem (§ 28 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. 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 poškozuje 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 přerušování poskytování služby nezbavuje Účastníka povinnosti uhradit doposud odebrané služby, jakož i povinnosti nadále platit paušální poplatky dle platné Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za případné škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi omezením případně přerušením 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.

11. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku přerušování 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.

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

13. 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.

14. 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. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 poskytnutí-li kterákoliv strana Smlouvy Informace orgánům činným v trestním řízení (policie ČR apod.).

### 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 uzavření 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](http://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 necelý 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.

8. V případě prodloužení Účastníka s plněním peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok s prodloužení ve výši 0,5% dlužné částky za každý den prodloužení.

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

10. Prodloužení 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 předchozím bodě těchto Podmínek, je Účastník povinen za znovu zapojení služby nebo obnovení poskytování služby v plném rozsahu uhradit Poskytovateli manipulační poplatek dle aktuálního ceníku.

## IX. Doplňující 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. Registrace Účastníka je možná na internetové adrese <http://www.popeservis.cz>. 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. Reklamac a stížností**

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.

**XI. 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. Nové Podmínky nabývají platnosti dnem zveřejnění na <http://www.popeservis.cz> a účinností dnem 1.8.2013.

