

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PAMICO CZECH, s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s platností a účinností od 1. června 2020

Obecná část Podmínek

1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v priměřeném rozsahu i na Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecné platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní skupině Služeb.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Čeník ostatních poplatků a sazebník smluvních pokut s platností a účinností od 1. června 2020** je ceník a sazebník takových poplatků, které nepřímo souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací.
- 2.2 **Elektronická klientská schránka**, dále „EKS“ je elektronické úložiště, které je určeno k doručování písemností od Poskytovatele Účastníkovi. Dokumenty nebo jiné písemnosti doručované prostřednictvím EKS mají formu datové (elektronické) zprávy. EKS umožňuje i ověření komunikací mezi Účastníkem a Poskytovatelem. EKS může umožňovat i on-line změny Služeb.
- 2.3 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby.
- 2.4 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci.
- 2.5 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení.
- 2.6 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, tj. vykonávající se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 2.7 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná zastupovat Účastníka, tj. např. statutární orgán u právnické osoby či zmocněnec, jakož i další osoby, jimž zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“) přiznává právo Účastníka zastupovat. Zmocněnec Účastníka je povinen prokázat své oprávnění právně jednat za Účastníky plnou mocí s ověřeným podpisem.
- 2.8 **Popis Služby** je dokument obsahující obecnou definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Popis Služby je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele nebo je přikládán jako samostatná příloha ke Smlouvě. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Poskytovatel Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu Služby uvedeno jinak.
- 2.9 **Poskytovatel** je společnost PAMICO CZECH, s.r.o., IČO 274 88 098, sídlem Sobotecká 565, 511 01 Turnov, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. C 21595, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními

- předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a všeobecných oprávnění vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.
- 2.10 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu právně jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb v příloze Smlouvy. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osoby specifikované v ustanovení § 430 odst. 1 a 2 NOZ.
- 2.11 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla:
- Přístupový okruh;
 - Přípojně vedení;
 - Koncové zařízení.
- 2.12 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.13 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.14 **Reklamací** se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.15 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu práv a povinností Poskytovatele, Účastníka, Uživatele či Žadatele dle Podmínek.
- 2.16 **Síť** je datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.17 **Služba** je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.18 **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako Smluvní strany.
- 2.19 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Popis služby, příp. Čeník služby aj.
- 2.20 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístění Telekomunikačních zařízení, provedení projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení u tohoto objektu).
- 2.21 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně parafovaný dokument popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka.
- 2.22 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojení a příjem informací.
- 2.23 **Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.24 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která je poskytována Služba.
- 2.25 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.26 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické

- akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.27 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby.
- 2.28 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby a mění vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele, Účastníka, Uživatele a Žadatele.
- 2.29 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel je povinen:
- (a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Účastníka v případě, že Účastník neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
- (b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
- (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- (d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3 a 6.4 těchto Podmínek;
- (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
- (f) oznámit Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 3 měsíce; Revize podmínek nemusí být oznámována předem;
- 3.2 Účastník je povinen:
- (a) řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy;
- (b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, má se za to, že podepsaná Specifikace je zároveň i Souhlasem v smyslu §104 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřebu jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požá-

- dáje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoliv formou finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;
- (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- (e) oznamovat neprodleně Poskytovateli Závady (nejpozději následující pracovní den po jejich výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;
- (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vešlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;
 - (g) neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, kontaktních emailů, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
 - (h) umožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;
 - (i) zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1. Jednorázové ceny Služeb jsou uvedeny v příslušném ceníku Služby platném ke dni podpisu smlouvy. Pravidelné a variabilní ceny Služeb jsou uvedeny v platném ceníku

- Služby. Ceník Služeb je k dispozici u Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců. Je-li cena uvedena ve Smlouvě či Specifikaci Služby, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
 - pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
 - pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - pevné platby za neúplně zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobené délkou neúplněného období v celých dnech;
 - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
 - předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období;
 - pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatného Přístupového okruhu) do užívání Účastníkovi.
- 4.4. Forma daňového dokladu / faktury a dalších součástí vyúčtování může být elektronická či tištěná. Zaslání tištěné formy vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněno dle ceníku ostatních poplatků a sazebníku smluvních pokut.
- 4.5. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytnuté Služby a za služby poskytnuté třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.6. V případě, že Poskytovatel pronajímá Účastníkovi Koncové zařízení, je oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení jistiny (vratné zálohy) ve výši dle platného ceníku Služby, která bude Účastníkovi vrácena při ukončení předmětného pronájmu. Jistina může být při vrácení Účastníkovi ponižena o škodu, která byla na vráceném Koncovém zařízení shledána a vyčíslena. Pokud by škoda na Koncovém zařízení přesahovala výši jistiny je Účastník povinen uhradit i takovou částku.
- 4.7. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem provedení změny Služby.
- 4.8. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 4.9. Úctované částky musí být uhrzeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak
- 4.10. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započít pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.
- 4.11. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s plněním dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s
- touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.12. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 4.13. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.14. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhlo na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).
- 4.15. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.16. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.17. Účastník může písemně požádat o dočasné přerušování poskytování Služby s možností její pozdější opětovné aktivace (pasivní Účastník) na dobu určitou, maximálně však na dobu tři měsíců, není-li v Popisu Služby konkrétní Služby uvedeno jinak. Během dočasného přerušování poskytování Služby není Účastník oprávněn podat výpověď ze Služby, u které je dočasné přerušeno poskytování Služby. Nebude-li v žádosti o dočasné přerušování poskytování Služby uveden datum její aktivace, bude Služba aktivována automaticky poskytovatelem po skončení maximální doby, na kterou je Služba možná pozastavit. Dočasné přerušování poskytování Služby je zpoplatněno dle ceníku ostatních poplatků a sazebníku smluvních pokut (Reaktivní/Deaktivní poplatek) a bude Účastníkovi vyúčtováno s posledním vyúčtováním ceny za příslušnou Službu před dočasným přerušením poskytování Služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo prominout účtování poplatku specifikovaného v tomto bodu. V případě, že příslušná Smlouva/Specifikace je v první den dočasného přerušování poskytování Služby v době určité, pak se prodlužuje i minimální doba trvání příslušné Smlouvy/Specifikace o počet kalendářních dnů po kterou bude toto dočasné přerušování poskytování Služby uplatňováno.
- 4.18. Poskytovatel je povinen každý jednotlivý přeplatek ve výši nad 50,- Kč Účastníkovi vrátit na základě písemné žádosti Účastníka (možno i elektronické na adresu fakturace@pamico-czech.cz) doručené Poskytovateli. Přeplatek bude vrácen pouze v případě, že Účastník nemá vůči poskytovateli závazky po splatnosti, primárně bude přeplatek nebo jeho část použit na úhradu takového závazku. Maximální doba pro podání žádosti je 36 měsíců ode dne připsání přeplatku ve prospěch Poskytovatele, později podané žádosti nebudou brány v potaz.
- 5. Jistota**
- 5.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
 - Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrzeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
 - Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky stanovené ve Smlouvě;
 - v případě, že bude soudem rozhodnuto o zrušení Účastníka s likvidací,
- Účastník je vůči Poskytovateli v prodlení s plněním splatného dluhu nebo s plněním jiné povinnosti;
 - pokud dojde k neobvyklému nárůstu výše úhrad za poskytované Služby;
 - v případě, že Účastníkovo trvalé bydliště je na úřední adrese (obecní úřad, městský úřad apod. bez nájemní smlouvy).
- 5.2 Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokryla typicky tři následující měsíční platby.
- 5.3 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatí Poskytovateli dlužnou částku.
- 5.4 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu po sobě jdoucích šesti měsících po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s plněním, vzniká Účastníkovi právo na vrácení jistoty a tomu odpovídající povinnost Poskytovatele jistotu vrátit.
- 5.5 Poskytovatel je povinen Účastníkovi jistotu vrátit do 30ti dnů ode dne následujícího po dni vzniku práva Účastníka na vrácení jistoty dle čl. 5.4.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k zaplacení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě dlužné ceny za poskytnuté služby, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.
- 6. Rozsah poskytované Služby**
- 6.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky a Popis Služby. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 6.3 Jestliže nepředvidatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 6.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení se strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 6.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě anebo v dalších případech, jestliže tak stanoví právní předpis.
- 6.7 V případě, že Účastník nezaplátí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další své povinnosti stanovené Smluvními dokumenty, zašle Poskytovatel Účastníkovi upozornění (upomínku). Pokud Účastník v termínech uvedených v odstavci 9.8 nezejedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke
- Službě). Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné dokumenty zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.
- 6.9 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby na straně Poskytovatele, budou obě strany zproštěny příslušných závazků vyplvajících ze Smluvních dokumentů na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 6.10 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí a poskytnutí si vzájemné součinnosti k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 6.7 Obecné části Podmínek.
- 7. Podstatné porušení Smlouvy**
- 7.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- nezřídit požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
 - neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
 - opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, které přímo souvisí s poskytováním Služby, pokud toto záření bylo protokolárně předáno Poskytovateli;
- 7.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
- je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po dobu splatnosti;
 - neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;
 - poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
 - uveďe Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smluvními dokumenty nebo platnými právními předpisy;
 - odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
 - neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- 7.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.
- 8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta**
- 8.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, má Poskytovatel právo požadovat po účastníkovi úrok z prodlení z dlužné částky, a to počínaje prvním dnem prodlení, a náklady na oprávněně vystávané písemná upozornění/upomínky. Úrok z prodlení bude uplatňován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení

- a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnícké osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právníckých a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů, za každý i započatý den prodlení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.2 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
- 8.3 V případě, že Účastník podá výpověď Smlouvy či Služby před uplynutím sjednané doby určité na takovou Smlouvu či Službu, vzniká Poskytovateli nárok vyúčtovat Účastníkovi částku, vypočtenou součtem nároků vypočtených dle následujících písmen:
- odstupné ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy,
 - rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou Služby, která byla poskytnuta Účastníkovi na Službu a podmíněna dobou trvání Smlouvy,
 - rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou instalace Služby, která byla podmíněna dobou trvání Smlouvy,
 - rozdíl mezi běžnou a zvýhodněnou cenou zařízení dodaného se službou, které si Účastník pořizoval do svého majetku a zvýhodněná cena byla podmíněna dobou trvání Smlouvy,
 - případně další Smluvní pokuty stanovené ve Smluvních dokumentech.
- 8.4 Jednotlivé částky vypočtené dle bodů odstavce 8.3 budou upraveny dle aktuálních zákonných podmínek právního řádu ČR, zejména zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo limitů stanovených ve Smluvních dokumentech.
- 8.5 Poskyvatel si ve výjimečných případech vyhražuje právo částku vypočtenou dle bodu 8.3 prominout zcela nebo zčásti.
- 8.6 Poskyvatel je povinen o výši odstupného a dalších nároků dle bodu 8.3 Účastníka informovat před nebo při podání výpovědi Smlouvy před koncem sjednané doby trvání Smlouvy na dobu určitou.
- 8.7 V případě, že Účastník nevrátí zařízení dle článku 10.11 ani ve stanoveném náhradním termínu, má Poskyvatel právo na vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu dle ceniku ostatních poplatků a sazebníku smluvních pokut a Účastník má povinnost takovou vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
- 8.8 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 9.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zejména §64, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závalu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskyvatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2 Poskyvatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závy v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci.
- 9.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší moci nebo Poskytovatelem.
- 9.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskyvatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.6 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
- 9.7 Poskyvatel poskytuje Účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodu závady na straně Poskytovatele. Kompenzace za sníženou kvalitu (rychlost připojení) služeb provozovaných ve frekvenčních pásmech dle všeobecného oprávnění č. VO-R/10/08.2005-24 a VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTÚ ve znění pozdějších vydání a včetně všech příloh nejsou poskytovány.
- 9.8 V případě neuhrazení faktury v termínu splatnosti je Účastníkovi po osmi dnech po dni splatnosti faktury zaslána 1. upomínka. Pokud není faktura uhrzena do 14 dnů po splatnosti faktury, je po tomto termínu Účastníkovi zaslána 2. upomínka a zároveň je Poskyvatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do úplného uhrzení všech závazků, včetně těch závazků, které jsou vůči Poskytovateli ve splatnosti. Poskyvatel může v případech stanovených v bodu 9.11 reaktivovat službu i po uhrzení pouze závazků Účastníka vůči Poskytovateli, které jsou po splatnosti. Za každé takové pozastavení služby může Poskyvatel požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši stanovené v ceníku ostatních poplatků a sazebníku smluvních pokut. Nárok Poskytovatele na úhradu této Smluvní pokuty vzniká počínaje okamžikem pozastavení Služby z důvodu neuhrazených pohledávek. V případě, že nedojde k uhrzení faktury do 30 dnů od data splatnosti, Poskyvatel zašle po tomto termínu 3. upomínku s náhradním termínem plnění. Pokud nedojde k úhradě faktury/faktur v náhradním termínu, je Poskyvatel 6 dní po tomto termínu oprávněn ukončit poskytování Služby podle článku 7.2(a).
- 9.9 Za každou vystavenou 1. - 3. upomínku může Poskyvatel Účastníkovi vyúčtovat částku dle Ceníku ostatních poplatků a sazebníku smluvních pokut. Zároveň s ukončením poskytování Služby dle článku 7.2(a) bude Účastníkovi zasláno písemně vyrozumění a vyúčtování ceny Služby ke dni ukončení poskytování Služby, případných deaktivčních a reaktivčních poplatků, případné smluvní pokuty a upomínací náklady dle ceníku ostatních poplatků a sazebníku smluvních pokut.
- 9.10 Pokud Poskyvatel odstoupí od Účastníkovy Smlouvy z důvodu, že Účastník porušil své povinnosti podle bodu 7.2(a), výše odstupného, smluvní pokuty a dalších nároků Poskytovatele se vypočítají dle bodu 8.3.
- 9.11 Poskyvatel může nebo musí v těchto případech upustit od svých práv a povinností, u kterých je uveden odkaz na tento bod a to konkrétně v případech:
- pokud v předšestých měsících nebo posledních třech faktur (platí delší období, maximálně však 2 roky) ode dne vystavení příslušné faktury, která není uhrzena ve splatnosti, Účastník hradil veškeré své závazky vůči Poskytovateli nejpozději v den splatnosti faktur.
- 9.12 Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu škody.
- 10. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 10.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 10.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.3 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 10.4 Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Za dodatek ke Smlouvě se považuje také nová Specifikace Služby, podepsaná Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.5 Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskyvateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdávatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
- 10.6 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 10.7 Smlouva může být ukončena:
- písemnou dohodou smluvních stran;
 - písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran, která bude v souladu se smluvními ujednáními příp. zákonnými podmínkami, dále čl. 10.10;
 - uplynutím sjednané výpovědní doby;
 - ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy resp. Podmínek, jedná-li se o podstatnou změnu Smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka ve smyslu ust. § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích;
 - odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně;
- 10.8 Smlouva může být vypovězena z důvodů uvedených ve Smluvních dokumentech nebo příslušných právních předpisech kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.
- 10.9 Pokud se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 30 dní, nedohodnou-li se strany jinak.
- 10.10 Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla písemná výpověď doručena druhé straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 10.11 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel podle Smlouvy. Nejpozději však do 14 dnů ode dne ukončení poskytování Služby. Poskyvatel má právo od plnění tohoto článku nebo jeho části na základě svého uvážení upustit.
- 10.12 Doba trvání Smlouvy na dobu určitou se počítá ode dne podpisu prvního Předávacího protokolu nebo ode dne nepochybného využívání Služby.
- 10.13 Změnu Smluvních dokumentů může stávající Účastník provést i prostřednictvím elektronických cest zřízených Poskytovatelem, ke kterým předal Poskyvatel Účastníkovi přístupové kódy či ho autorizoval k jejich použití. V tomto případě nemusí být podepsán písemný Smluvní dokument. Změna je autorizována Účastníkem použitím přístupů či kódů, které jsou známy pouze Účastníkovi a Účastník je povinen je uchovat v tajnosti a nepředávat je třetím osobám. Za okamžik změny se považuje čas provedení příslušné změny v prostředcích Poskytovatele, které obvykle probíhají neprodleně po obdržení žádosti, za tento okamžik je považován i okamžik předání takovéto
- změny Účastníkovi a jeho schválení této změny. O provedení takovéto změny je Účastník informován od EKS.
- 11. Zřizování, změna a zrušení Služby**
- 11.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskyvatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 11.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskyvatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatele.
- 11.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možnosti Poskytovatele.
- 11.4 Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.
- 11.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smlouvaném čase, je Poskyvatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 11.6 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologie s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného termínu realizace náhradního řešení, není Poskyvatel v prodlení.
- 11.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 11.8 Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskyvateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdávatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 11.9 Služba bude Účastníkovi zřízena bez zbytečného odkladu. Typická doba zřízení služby je 14 dní ode dne podepsání Smlouvy k poskytování Služby, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Účastník může požádat o odložení zřízení služby maximálně však o 60 dní ode dne podpisu Smlouvy.
- 11.10 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Poskyvatel se zavazuje provést změnu konfiguračních parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě. Změnu parametrů vyžadující změnu přípojky se zavazuje provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné Služby.
- 11.11 Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných v části 10.7 až 10.12
- 11.12 V případě Smlouvy na dobu určitou je možno měnit parametry služby v dokumentu Specifikace služby, cena nové či změněné služby musí být minimálně stejná jako u Služby specifikované ve Specifikaci služby, která je novou Specifikací služby nahrazována.
- 11.13 V případě zrušení služby má Poskyvatel právo snížit či zrušit deaktivční poplatek uvedený v ceníku příslušné služby na základě svého uvážení.

12. Závady a servisní zásahy

- 12.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby pro Služby připojené k Síti pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem jsou nepřetržitě monitorovány pro urychlení odstranění poruchy. Monitoring je součástí základní služby. Služby na bázi technologie xDSL nejsou nepřetržitě monitorovány.
- 12.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závodu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník. Poskytovatel odstraní i Závodu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
- 12.4 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na Sítě Poskytovatele, ale je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 12.5 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závodu ve smyslu těchto Podmínek.
- 12.6 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Poskytovatele přístupní všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 12.7 Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 12.8 Postup při řešení závady
- 12.8.1. Hlášení závady: Uživateli se zavazuje hlásit poskytovateli závady bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí. Hlášení Závady provede Účastník telefonicky či e-mailem na pracoviště Poskytovatele.
- 12.8.1.1. Informace účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:
- identifikaci zákazníka (jméno, firmu nebo název Účastníka, případně datum narození či IČO nebo číslo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem);
 - identifikace místa Závady (adresa místa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
 - popis Závady;
 - datum a čas zjištění Závady;
 - jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.
- 12.8.1.2. Pokud nelze Závodu odstranit zášahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závady servisní zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby.
- 12.8.1.3. Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem Poskytovateli, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován Poskytovatelem při zjištění Závady, podle toho, co nastane dříve.
- 12.8.1.4. Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec Závady bude odsouhlasen Účastníkem telefonicky na čísle, určeném Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Poskytovatelem zkoušku funkčnosti Služby.
- 12.8.1.5. Poskytovatel potvrdí existenci Závady po její primární diagnostice během 6 pracovních hodin od její registrace pracovníky Poskytovatele (není-li v příslušném popisu Služby uvedeno jinak). To znamená, že Poskytovatel během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny vzniku Závady a určí předpokládanou dobu opravy.

12.8.2. Doba trvání opravy

- 12.8.2.1. Maximální předpokládaná doba opravy Služby činí 24 pracovních hodin (není-li v příslušném popisu Služby uvedeno jinak). Poskytovatel bude provádět opravy bez zbytečného odkladu. Doba opravy je definována jako čas mezi začátkem Závady a koncem Závady.
- 12.8.2.2. Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:
- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném Poskytovatelem, např. poruchy na Účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
 - Výpady v době plánované údržby sítě („servisní okna“);
 - Výpady hlášené Účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Poskytovatelem;
 - Jakákoli doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
 - Výpady způsobené vyšší mocí;
 - Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka;
 - Čas, který potřebuje Účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.
- 12.8.2.3. Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 22:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší, než 6 hod. O údržbě bude Účastník předem informován s nejméně 24 hodinovým předstihem.
- 12.8.3. Pronajatá zařízení od Poskytovatele jsou součástí Služby a jsou servisována podle stejné servisní úrovně jako Služba.

13. Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob

- 13.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, dále v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákonem o elektronických komunikacích a dalšími souvisejícími právními předpisy. Konkrétně toto upravují dokumenty Poskytovatele: Kodex ochrany osobních údajů pro zákazníky společnosti PAMICO CZECH, s.r.o. Tyto dokumenty jsou dostupné k nahlédnutí v sídle a provozovně Poskytovatele nebo na jeho www stránkách v sekci GDPR.
- 13.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména případně loga a webového odkazu v referenčním listu a na www stránkách Poskytovatele.
14. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací
- 14.1 Účastník má právo na Reklamací vadně poskytnuté Služby.
- 14.2 Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 14.3 Reklamacie se uplatňují písemně na kontaktní adrese uvedenou na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamacie nelze uplatnit elektronickou poštou.
- 14.4 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtovanou cenu za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamacie týkající se jiných závdav musí být podány bez zbytečného odkladu (zpravidla do 3 týdnů). Uplatnění Reklamacie proti vyšší účtované ceně za Službu na základě Smlouvy nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 14.5 Změská-li Účastník v případě Reklamacie Služeb fakturovaných na základě Smlouvy lhůtu k uplatnění Reklamacie, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, pokud tuto lhůtu zmeškal ze

- závažných důvodů. O výsledku rozhodnutí o prominutí zmeškané lhůty uvedení Poskytovatel reklamujících nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení jeho žádosti.
- 14.6 Zmeškaná lhůta nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy ke zmeškaní lhůty došlo. Prominout nelze zmeškaná zákonná nebo dohodnutá záruční lhůta.
- 14.7 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závodu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závodu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. (e).
- 14.8 Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie:
- jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické setření do 15 kalendářních dnů;
 - složitější případy Reklamací vyžadující technické setření do 30 kalendářních dnů;
- 14.9 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí:
- formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo
 - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 14.10 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujících, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 14.11 V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie bude vrácená částka zvýšena o úrok z prodlení z důlné částky ve výši dle příslušných právních předpisů, pro případ, že o toto Účastník požádá.
- 14.12 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.
- 14.13 Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smlouvy se přijímají v provozovně Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Podmínkami.
15. Doručování písemností / dokumentů od Poskytovatele Účastníkovi
- 15.1 Doručování písemností / dokumentů do EKS
- 15.1.1. Poskytovatel zřídí EKS pro každého Účastníka nejpozději s podpisem Smlouvy, není-li již EKS Účastníka z dřívějšího zřízení.
- 15.1.2. Poskytovatel předá přístupové údaje k EKS Účastníkovi při podpisu smlouvy.
- 15.1.3. Poskytovatel bude doručovat do EKS následující typy dokumentů:
- (a) Vyúčtování Služeb – faktury, souhrnná vyúčtování a další dokumenty související s vyúčtováním;
 - (b) Výzvy k úhradě – I. a II. upomínky;
 - (c) Nové podmínky případně jejich revize;
 - (d) Ostatní dokumenty přímo se týkající poskytování Služeb, vyjma dokumentů vyjmenovaných v článku 15.2.1.
- 15.1.4. Doručování písemností / dokumentů do EKS se považuje za plnohodnotné, stejně jako u listinného doručování písemností / dokumentů pro poštovní styk mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 15.1.5. V případě, že je ve Smlouvě výslovně uvedeno listinné doručování písemností

/ dokumentů, doručování do EKS se považuje pouze za informativní.

- 15.1.6. U Smluv uzavřených před 1. říjnem 2008 kde se ještě výslovně neuváděla forma doručování písemností / dokumentů se dnem 15. února 2009 stanovuje forma doručování na doručování do EKS.
- 15.1.7. Za den doručení se považuje den, kdy se do EKS přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k tomuto dokumentu. V případě, že k takovému přihlášení nedojde do 14ti dnů ode dne vložení dokumentu a zároveň je Účastníkovi zaslána notifikace prostřednictvím emailu, SMS nebo jiným obdobným způsobem na kontakty Účastníka (dle článku 3.2 bodu (g)), se považuje den po uplynutí těchto 14ti dnů za den doručení. Rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve.
- 15.1.8. Poskytovatel se zavazuje provozovat EKS s možností automatického přeposílání dokumentů na elektronickou adresu a možností zaslání notifikací.
- 15.1.9. V případě, že Poskytovatel nebude z jakéhokoli důvodu schopen doručit dokumenty do EKS, je povinen tyto dokumenty zaslat v listinné formě a na své náklady.
- 15.1.10. Účastník se zavazuje se svými přístupovými údaji do EKS nakládat jako s důvěrnými údaji a nese odpovědnost za nakládání s těmito přístupovými údaji, za jejich ztrátu či prozrazení a za důsledky s tím spojené.
- 15.2 Doručování písemností / dokumentů v listinné podobě
- 15.2.1. Poskytovatel bude odesílat v listinné formě následující typy dokumentů:
- (a) Dokumenty výslovně uvedené v Podmínkách, které mají být zaslány v listinné podobě;
 - (b) Výzvy k úhradě – III. upomínka s náhradním termínem plnění;
 - (c) Odstoupení od Smlouvy, Potvrzení výpovědi Smlouvy či Výpověď Smlouvy;
 - (d) Ostatní dokumenty dle vlastního uvážení Poskytovatele.
16. Ustanovení společná a závěrečná
- 16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.2 V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 16.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 16.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek nebo platného Ceníku služeb uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.
- 16.5 Pro Smlouvu uzavřenou před 1. červnem 2020 jsou tyto Podmínky platné a účinné od 1. července 2020.
- 16.6 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 16.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. června 2020.

Zvláštní část Podmínek

Internetové Služby

1. Rozdělení Internetových služeb

- Internetové Služby jsou tvořeny následujícími kategoriemi služeb:
 - službami s přímým (pevným) připojením k Internetu;
 - službami hostingingu;
 - dalšími službami s přidanou hodnotou.
- Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (osobní počítače, modem, přípojka k veřejné telefonní síti, software, apod.), které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.

2. Práva a povinnosti Účastníka

- Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných právních předpisů. Služba zejména nesmí být využívána k zaslání nevyžádané reklamy a Účastník nesmí porušovat autorská práva Poskytovatele a třetích osob. Porušení výše uvedených povinností je podstatným porušením Smlouvy ze strany Účastníka.
- Obdržel-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje práva třetích osob nebo existuje-li podezření, že Účastník porušuje obecně závazné právní předpisy, má právo požadovat od Účastníka vysvětlení a případně i zjednaní nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednaní nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevrací.
- Účastník bere na vědomí, že:
 - je výhradně odpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti Internet nebo která po síti Internet posílá;
 - dostupnost dat třetích osob zveřejněných na nebo posílaných po síti Internet není Poskytovatelem zaručována;
 - Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací, dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím služeb Poskytovatele.
- Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že Účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi dodatečnou cenu Služby ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci Služby, způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla.

3. Služby s přímým připojením k Internetu

- Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.
- Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:
 - návrh a přidělení registrovaného nebo privátního IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zamiká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;
 - možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;
 - asistence při registraci jména domény druhé úrovně;

- poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;
 - poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.
- V případě Služeb s limitovaným přenosem dat je při překročení limitu stanoveného ve Specifikaci služby účtován poplatek za každý započatý objem dat dle příslušných cen stanovených ve Specifikaci služby.
 - Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.
 - V případě ukončení smlouvy je Účastník povinen uhradit demontážní (pronajaté Koncové zařízení) případně deaktivční poplatek (vlastní Koncové zařízení).

4. Hostingové služby

- Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníka data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkových dat a zařízení k síti Internet.
- Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

5. Další služby s přidanou hodnotou

- Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.
- Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v Popisu Služby.

Hlasové (telefonní) služby v pevné síti

6. Obecné podmínky hlasových (telefonních) služeb v pevné síti.

- Hlasové (telefonní) služby umožňují Účastníkovi uskutečňovat odchozí volání a případně přijímat příchozí volání.
- Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.
- Hlasové služby v pevné síti jsou poskytovány prostřednictvím technologie „Voice over IP“.
- Podmínky přenositelnosti telefonních čísel jsou definovány v dokumentu Podmínky hlasových služeb – přenositelnost telefonních čísel a jsou k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

7. Seznam účastníků veřejné telefonní služby

- V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do veřejného telefonního seznamu, Poskytovatel zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu poskytovateli univerzální služby.
- Každá hlavní účastnická stanice se všemi svými vedlejšími stanicemi se uvádí v telefonním seznamu jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodního jména či názvu) Účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série nebo velkosérie se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmením číslem stanice, nebo všemi primárními čísly (provobami), které si zákazník přeje uvést.
- Text označení účastnické stanice může navrhnout Účastník, avšak Poskytovatel

je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejjednodušší. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

- Na právní Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

Hlasové (telefonní) služby v mobilní síti

8. Obecné podmínky hlasových (telefonních) služeb v mobilní síti.

- Hlasové (telefonní) služby umožňují Účastníkovi uskutečňovat odchozí volání a případně přijímat příchozí volání.
- Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.
- SIM karta je po celou dobu trvání smlouvy vlastnictvím Poskytovatele, Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data na SIM kartě uložená Účastníkem.
- Za den předání Služby do užívání je považován den aktivace SIM karty Poskytovatelem.
- Doba trvání Smlouvy či Specifikace na dobu určitou se počítá ode dne aktivace SIM karty Poskytovatelem.

9. Vznik, změna a ukončení Smlouvy

- Poskytovatel je oprávněn umožnit Žadateli uzavření Smlouvy také korespondenčně. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn před odesláním smluvní dokumentace Žadateli ověřit totožnost Žadatele, jakož i další skutečnosti týkající se osoby Žadatele a jeho platební morálky. Smlouva je v případě jejího uzavření korespondenční formou účinná okamžikem doručení podepsaného vyhotovení Poskytovateli a SIM karta Služby bude aktivována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dní ode dne doručení podepsaných Smluvních dokumentů Poskytovateli.
- U hlasových (telefonních) Služeb v mobilní síti není možno vypovědět Smlouvu dle bodu 10.7 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** obecně části Podmínek.
- Podmínky přenositelnosti telefonních čísel jsou definovány v dokumentu Podmínky hlasových služeb – přenositelnost telefonních čísel a jsou k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

10. Práva a povinnosti Účastníka

- Účastník je povinen zajistit aby koncová zařízení, která užívá, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a technickými normami, aby byla schválena pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svých koncových zařízení.
- Účastník nesmí uskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- Účastník je povinen zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- Účastník je povinen užívat Hlasové Služby v mobilní síti pouze prostřednictvím SIM karty, kterou obdržel od Poskytovatele. Účastník není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či v jiných zařízeních Poskytovatele a ani je kopírovat.
- Účastník je povinen po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin po přijetí

oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby. Za přijetí takového opatření je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi poplatek dle platného ceníku Služeb. Totéž platí i v případě podezření účastníka na zneužití hesla a bezpečnostních kódů. Účastník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, Služby hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech Služeb, které byly uskutečněny a je povinen uhradit jejich Cenu i v případě jejich zneužití.

- V případě poškození SIM karty je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude Poskytovatelem vyměněna. Poskytovatel je oprávněn za výměnu SIM karty Účastníkovi vyúčtovat poplatek dle platného Ceníku Služby.
- Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN a PUK kódů před zneužitím. V případě, že se s PUK kódy seznámila neoprávněná osoba, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude Poskytovatelem vyměněna. Poskytovatel je oprávněn za výměnu SIM karty Účastníkovi vyúčtovat poplatek dle platného Ceníku Služby.
- Účastník je povinen seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby s veškerými Smluvními dokumenty. Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- V rámci Smluvních dokumentů je Účastník dále mimo jiné oprávněn využívat základní službu SMS k poskytnutí peněžitého daru odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen služba DMS). Využitím služby DMS vzniká Účastníkovi závazek uhradit, v souladu s Podmínkami, částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS a to z titulu darovací smlouvy uzavřené takto mezi Účastníkem a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a identifikačním kódem dané služby DMS.

11. Práva a povinnosti Poskytovatele

- Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti prostřednictvím dalších dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na auditexová čísla a SMS služby třetích stran.
- V případě, že na SIM kartě dojde k neobvykle vysokému provozu nebo k neobvyklému provozu (např. hovorů do exotických destinací nebo na auditexová čísla a v minulosti v takovém množství k takovýmto hovorům nedocházelo), je Poskytovatel oprávněn, ne však povinen, Účastníkovi přerušit poskytování Služby. Poskytovatel je povinen o tomto informovat zákaznika prostřednictvím EKS či jiným vhodným způsobem. Poskytovatel je oprávněn před opětovným aktivováním Služby požadovat po Účastníkovi Jistotu, pokud takovou Jistotu Účastník nesložil, je Poskytovatel oprávněn odmítnout reaktivaci Služby.
- Poskytovatel je oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování Služeb i v následujících případech:
 - Účastník užívá koncové zařízení, které je v rozporu s ustanoveními bodu 10.1 zvláštní části Podmínek.
 - Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit ostatní Účastníky, provoz sítě nebo její části či může negativně ovlivnit dostupnost Služeb pro ostatní Účastníky (zejména uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům, apod.)
 - Nastanou závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Mobilní sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení.

- (d) V případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, ohrožení bezpečnosti státu.
- (e) Na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- (f) Dále dle ostatních ustanovení Podmínek a Smluvních dokumentů.
- 11.5 Omezení či přerušování poskytování Služeb dle bodu 11.4 zvláštní části Podmínek se nepovažuje za závalu na straně Poskytovatele.
- 11.6 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat cenu Služby zpětně i u čerpání Služby, které nesouvisí s příslušným účtovacím obdobím, kdy Poskytovateli nebylo čerpání známo (roamingové hovory, roamingové datové služby, atd.) v příslušném účtovacím období, ne však později než za 12 měsíců.
- 12. Odpovědnost za škodu**
- 12.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou, odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo Služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků.
- 12.2 Poskytovatel Účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady Služeb třetích osob a Účastník je oprávněn uplatnit nároky z vad nebo nedodání Služeb třetích osob výhradně přímo u Poskytovatele takové služby.
- 13. Údržba sítě, pokrytí signálem**
- 13.1 Poskytovatel či jeho dodavatelé jsou oprávněni provádět technické úpravy a údržbu sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb. O tomto opatření bude Poskytovatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat Účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto Účastníky předem zjistit.
- 13.2 Oblasti pokryté rádiovým signálem pro poskytování služeb prostřednictvím Mobilní sítě jsou graficky znázorněny v orientační, pravidelně aktualizované mapě na www.pamico-mobile.cz. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Poskytovatele. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo Účastníka odstoupit od Účastnické smlouvy.
- Služby rozhlasového a televizního vysílání**
- 14. Obecné podmínky služeb rozhlasového a televizního vysílání**
- 14.1 Služby rozhlasového a televizního vysílání (dále pouze SRTV) umožňují Účastníkovi příjem a využívání SRTV a dalších s tím spojených služeb prostřednictvím Sítě Poskytovatele.
- 14.2 Poskytovatelem SRTV je taková společnost, která je uvedena v konkrétní Specifikaci Služby a splňuje zákonná kritéria pro provozování SRTV služeb, dále pouze „Poskytovatel SRTV“, který poskytuje služby SRTV prostřednictvím Poskytovatele.
- 14.3 Poskytovatel SRTV je nositelem práv a licencí od jednotlivých subjektů pro šíření SRTV obsahu. Poskytovatel je oprávněn podepisovat za Poskytovatele SRTV Smlouvu, vybírat veškeré poplatky za SRTV a předávat část poplatků Poskytovateli SRTV a komunikovat s Účastníkem v zastoupení Poskytovatele SRTV ohledně práv a povinností vzniklých na základě Smlouvy.
- 14.4 Poskytovatel SRTV je oprávněn jednostranně měnit programovou nabídku SRTV. Účastník bere na vědomí, že programová skladba může být měněna nezávisle na vůli Účastníka i Poskytovatele.
- 14.5 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel a Poskytovatel SRTV neodpovídají za funkčnost ani provozuschopnost připojení Koncového zařízení Účastníka ke koncovému bodu včetně doplňkových zařízení umístěných za Koncovým bodem. Poskytovatel a Poskytovatel SRTV odpovídají pouze za nefunkčnost Služby jimi zapříčiněnou.
- 14.6 SRTV je poskytováno prostřednictvím technologie IPTV.
- 15. Práva a povinnosti Účastníka**
- 15.1 Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných předpisů a smluvních ujednání s Poskytovatelem a Poskytovatelem SRTV.
- 15.2 Účastník se zavazuje užívat SRTV výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a Poskytovatele SRTV nesmí Účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to ani zdarma, ani za úplatu. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a Poskytovatele SRTV nesmí Účastník SRTV provozovat veřejně ani na veřejném prostranství. Porušení těchto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník nese plnou odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžité odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele a Poskytovatele SRTV.
- 15.3 Účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím Sítě Poskytovatele Služby nabízené dalšími poskytovateli (dále jen „Další poskytovatel“ a „Služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele. Cenu Služby třetích osob vyznačí Poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání Služby třetích osob Účastníkovi řádně a včas nezabývá Účastníka povinností uhradit její cenu Poskytovateli. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady Služeb třetích osob a Účastník je oprávněn uplatnit nároky z vad nebo nedodání Služeb třetích osob výhradně u Dalšího Poskytovatele takové služby.
- 15.4 Účastník se dále zavazuje:
- 15.4.1 Účastník je povinen neprodleně informovat o každé změně Služeb, kterou Účastník neiniciovat, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele či Poskytovatele SRTV oznámena, tento bod se nevztahuje na přechodně zhoršené technické parametry Služby.
- 15.4.2 Nezasahovat do zařízení Sítě Poskytovatele, neměnit nastavení Koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, tento bod se netýká standardních uživatelských nastavení v rámci obecně přístupného menu Koncového zařízení;
- 15.4.3 Nepřipojovat ke Koncovému bodu více Koncových zařízení Účastníka, než kolik je jich uvedeno ve specifikaci Služby;
- 15.4.4 Nepřipojovat ke Koncovému bodu, ani k Doplňkovému zařízení taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či Podmínkami.
- 15.4.5 Neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Účastník zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítě, systému či služeb, pro které nemá předem zajištěné příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.
- 15.4.6 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele či třetích stran, popř. Koncových zařízení ostatních Účastníků.
- 15.5 Jakékoliv porušení povinností uvedených v bodech 15.1 až 15.4 včetně, nebo jakékoliv jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné Účastníkem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel a Poskytovatel SRTV jsou oprávněny okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění. Doloží-li Účastník Poskytovateli, že zjednal nápravu, Poskytovatel a Poskytovatel SRTV může obnovit poskytování Služeb Účastníkovi, a to zpravidla na Účastníkovo písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníků poplatků a sazebníku smluvních pokut.
- 15.6 V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v bodech 15.1 až 15.4 včetně jsou Poskytovatel nebo Poskytovatel SRTV oprávněny požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč (deseti tisíc korun českých) za každé takové porušení a Účastník je povinen takovou smluvní pokutu Poskytovateli či Poskytovateli SRTV uhradit. Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele a Poskytovatele SRTV požadovat náhradu škody.
- 15.7 Účastník je oprávněn objednávat změnu parametrů SRTV nejvýše jednou za kalendářní měsíc a zároveň takováto změna musí být platná minimálně po dobu jednoho měsíce.
- 16. Cena, platební podmínky**
- 16.1 Úhradou ceny za SRTV Poskytovateli není Účastník zbaven povinností hradit koncesionářské poplatky dle zákona 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích a o změně některých zákonů.