

# **Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb cizím právním subjektům a soukromým osobám v pobočkové telefonní síti Sokolovské uhelné, právní nástupce, a.s..** (dále jen "Všeobecné podmínky") platnost od 1.8.2018

## **1. Předmět všeobecných podmínek**

- 1.1. Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s. (dále jen SU,a.s.) bude uživateli na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat telekomunikační služby ve své pobočkové telefonní síti, která je připojena k veřejné telekomunikační síti.

## **2. Definice pojmů**

- 2.1. *Službami Internet* se rozumí v základní verzi umožnění prohlížení na síti Internet, poskytnutí elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí základního prostoru pro *www stránky uživatele*.
- 2.2. *Uživatel* je fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavře *Smlouvu s provozovatelem*.
- 2.3. *Data* podle tohoto řádu jsou jakékoliv informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a které jsou přenositelné po sítích.
- 2.4. Tam, kde se v těchto *Všeobecných podmínkách* hovoří o *Smlouvě*, je míněna „Smlouva o připojení ke službě Internet“

## **3. Žádost o poskytování telekomunikačních služeb pobočkové telefonní sítě SU,a.s.**

- 3.1. Zájemce, který má zájem o poskytování telekomunikačních služeb nabízených SU,a.s. zašle objednávku na adresu SU,a.s., sekce Informatika, ve které požádá o poskytování telekomunikačních služeb a na požádání předloží doklady nutné k identifikaci uživatele.
- 3.2. Posouzení žádosti a rozhodnutí je zpracováno do 7 pracovních dnů. Uživatel a SU, a.s. berou na vědomí, že po schválení se uvedená Žádost tímto okamžikem stává řádně uzavřenou Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb pobočkové telefonní sítě SU, a.s. (dále jen "Smlouva") ve znění Všeobecných podmínek.

## **4. Práva a závazky SU, a.s.**

- 4.1. SU, a.s. se zavazuje:
  - udržovat svou telefonní síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality
  - odstraňovat závady ve své telefonní síti co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do 5 pracovních dnů
  - informovat o změnách cen služeb a o podstatných změnách v užívání služeb co nejdříve
  - umožnit uživateli seznámit se s Všeobecnými podmínkami a aktuálním Ceníkem služeb
  - poskytnout uživateli 1x měsíčně souhrnný rozpis účtovaných odchozích hovorů uskutečněných prostřednictvím účastnického čísla
  - zablokovat na žádost uživatele přístup k určitým provolbám
- 4.2. SU, a.s. je oprávněna:
  - omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb
  - ověřit zákonnými způsoby identifikační údaje uživatele, důvěryhodnost uživatele a jeho schopnost plnit své závazky
  - změnit účastnické číslo uživatele z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu uživatele
  - odmítnout Žádost uživatele v případě, že uživatel neplnil anebo neplní své závazky vůči SU,a.s. nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit
  - Provozovatel má právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je měsíční. Výpověď musí být písemná, ve formě papírového dokumentu.

## **5. Práva a závazky uživatele**

- 5.1. Uživatel je oprávněn:
  - požádat o změnu Smlouvy
  - užívat služby pobočkové telefonní sítě dle aktuální nabídky
  - obracet se svými připomínkami, reklamacemi, hlášeními poruch a žádostmi na sekci Informatika SU, a.s.
  - nechat si za úhradu změnit telefonní číslo
  - požádat o podrobný rozpis účtovaných odchozích hovorů uskutečněných prostřednictvím účastnického čísla

- 5.2. Uživatel bude po dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat sekci Informatika SU,a.s. změnu identifikačních údajů uživatele, ato adresy bydliště nebo sídla, fakturační adresy, obchodního jména či jména, právní formy, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do sedmi pracovních dnů ode dne takové změny.
- 5.3. Uživatel se zavazuje:
- užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny
  - ohlašovat na sekci Informatika nově připojená telekomunikační zařízení
  - užívat služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních zařízení schválených v ČR
  - užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítí, pokud je to ve prospěch uživatele nebo sítě
  - platit za poskytnuté služby v souladu se Všeobecnými podmínkami
  - poskytnout SU,a.s. na žádost podklady potvrzující jeho důvěryhodnost a schopnost plnit jeho závazky

## **6. Ceny a platby**

- 6.1. Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb, který je dodán při zřízení telekomunikační služby nebo při jeho aktualizaci.
- 6.2. Platební podmínky:
- SU, a.s. vystaví a zašle běžnou poštou, pokud není dohodnutý jiný způsob doručení, po skončení zúčtovacího období bezplatné souhrnné vyúčtování, které bude mít náležitost daňového dokladu, k úhradě částky ve výši ceny poskytnutých služeb. Zúčtovací období pro všechny telekomunikační služby je příslušný kalendářní měsíc. Vyúčtování bude uživateli doručeno do 15. dne po zúčtovacím období.
  - Uživatel částky vyúčtované dle předchozího odstavce uhradí nejpozději do 14 dnů od ukončení příslušného zúčtovacího období, pokud se strany nedohodnou jinak. Platba se provádí bezhotovostním převodem na bankovní účet SU, a. s. V případě fyzické osoby je možná platba poštovní poukázkou na bankovní účet SU, a. s. Číslo bankovního účtu bude uvedeno na faktuře.
  - Závazek uživatele zaplatit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet SU, a.s..
  - Případné přeplatky nebo zálohy je SU, a.s. oprávněna započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za uživatelem. Pokud nebude přeplatek započten, bude uživateli vrácen dohodnutým způsobem.
  - V případě, že bylo uživateli omezeno nebo přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně uživatele (např. uživatel nehradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je SU, a.s. oprávněna požadovat poplatek za obnovu poskytování služeb v původním rozsahu.
  - Ocitne-li se uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých služeb, zašle SU, a.s. uživateli upomínku/y o zaplacení dlužné částky. Uživatel se zavazuje zaplatit cenu upomínky/nek uvedenou v aktuálním Ceníku služeb a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky SU, a.s. za uživatelem. Dále je SU, a.s. oprávněna účtovat uživateli ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši 0,1 % z původní dlužné částky denně.

## **7. Shromažďování a užití informací o účastnících**

- 7.1. SU, a.s. vede aktuální evidenci všech svých uživatelů obsahující osobní a zprostředkovací data, která zpracovává, a je oprávněna ji užívat v souladu s právním řádem ČR i pro účely provozování a ochrany sítí a poskytování telekomunikačních služeb a služeb s nimi souvisejících.
- 7.2. SU,a s. se zavazuje, že s údaji o uživateli vedenými v evidenci dle čl. 7.1. bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 6, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých s uživatelem je nebude sdělovat třetím osobám.
- 7.3. SU, a.s. zpřístupní účastnické číslo uživatele ostatním uživatelům sítí nebo třetím osobám, a dále SU, a.s. oprávněna zveřejnit seznam uživatelů s uvedením jejich jmen, příjmení, adres a účastnických čísel, popř. i obchodních jmen, sídel či míst podnikání. Toto neplatí pro uživatele, kteří se zveřejněním nesouhlasí a užívají službu, která zveřejnění jejich účastnických čísel nedovoluje.

## **8. Reklamac**

- 8.1. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí všech telekomunikačních služeb, které SU, a.s. poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat.
- 8.2. Reklamaci dle článku 8.1. je uživatel povinen podat písemně do 2 měsíců od doručení příslušného vyúčtování na sekci Informatika SU, a.s., jinak právo zanikne. Podání reklamacie nezavazuje uživatele povinnosti uhradit účet do dne splatnosti.
- 8.3. Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie, nejpozději však do 30 kalendářních dnů.
- 8.4. V případě, že bude reklamacie poskytnutých služeb shledána oprávněnou, bude uživateli podle charakteru vadně poskytnuté služby vrácen přeplatek nebo již zaplacené částky účtované za služby do 30 dnů od

vyřízení reklamace dohodnutým způsobem, to vše za předpokladu, že přeplatek nebo již zaplacené částky nebudou započteny na úhradu pohledávek SU, a.s. za uživatelem.

- 8.5. *Uživatel* je oprávněn se v případě sporu vzniklého ze smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené se SUAS a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). V ostatních sporech vyplývajících ze smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **9. Užívání sítí jiných operátorů**

- 9.1. Uživatel je oprávněn v rámci svých služeb užívat sítě jiných operátorů a to dle aktuální nabídky SU, a.s.  
9.2. Uživatel je zároveň oprávněn požádat o zamezení přístupu k jednotlivým operátorům.  
9.3. SU, a.s. je oprávněna v odůvodněných případech, zejména je-li uživatel v prodlení se zaplacením dlužných částek nebo porušil-li uživatel Všeobecné podmínky, omezit nebo neumožnit uživateli používání sítí jiných operátorů.

## **10. Omezení, případně vyřazení sítě z provozu**

- 10.1. SU, a.s. je oprávněna na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.  
10.2. SU, a.s. může omezit nebo porušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že SU, a.s. k takovému omezení nebo přerušení bude povinna dle rozhodnutí státního orgánu ČR.  
10.3. SU, a.s. je oprávněna po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi uživatelem a SU, a.s., pokud je uživatel v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých služeb, užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, je důvodné podezření, že uživatel nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb.

## **11. Trvání smlouvy**

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti schválením Žádosti SU, a.s. a uzavírá se na dobu neurčitou.  
11.2. Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu:  
- pokud SU, a.s. změnil Všeobecné podmínky, a to do účinnosti změny Všeobecných podmínek; výpověď nabývá účinnosti dnem doručení SU, a.s., nebo  
- bez uvedení důvodu ve lhůtě jednoho měsíce, která začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi SU, a.s.  
11.3. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost uživatele uhradit SU, a.s. veškeré dlužné částky.  
11.4. SU, a.s. může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní:  
- v případě, že uživatel neuhradil dlužnou částku do dne splatnosti. Uhradí-li uživatel veškeré dlužné částky před uplynutím výpovědní lhůty, výpověď Smlouvy pozbývá platnosti a účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno  
- v případě existence důvodného podezření, že uživatel zneužívá služeb, nebo  
- v případě, že uživatel porušuje závažným způsobem ustanovení Všeobecných podmínek nebo byl na majetku uživatele prohlášen konkurz nebo uživatel vstoupil do likvidace  
11.5. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 11.4. začínají běžet dnem odeslání výpovědi uživateli doporučenou poštou.

## **12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 12.1. SU, a.s. odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení právních povinností, které nejsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, pouze pokud k takovému porušení došlo hrubou nedbalostí zaměstnanců SU, a.s.  
12.2. SU, a.s. neodpovídá za:  
- ušlý zisk  
- škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou  
12.3. Škodu nahradí SU, a.s. bezplatným poskytnutím služeb sítí ve výši skutečné škody.  
12.4. Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne SU, a.s., použitím zařízení neschváleného pro provoz v ČR.  
12.5. Škodu hradí uživatel penězi a to ve výši skutečné škody.

## **13. Změna a platnost Všeobecných podmínek**

- 13.1. SU, a.s. je oprávněna Všeobecné podmínky měnit, přičemž je povinna písemně informovat uživatele o změně Všeobecných podmínek nejpozději 1 měsíc před jejich účinností.

13.2. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech nároků z něho plynoucích.

#### **14. Právo a soudní příslušnost**

14.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem ČR.

14.2. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb., v platném znění.

14.3. Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 sb., v platném znění.

#### **15. Společná a závěrečná ustanovení**

15.1. Za písemné se považují i právní úkony doručené druhé smluvní straně poštou, poslem, faxem a elektronickou poštou.

15.2. Za elektronické hovory (dále jen "hovory") se pro účely smluvního vztahu používají i datový a faxový přenos, pokud z kontextu neplyne něco jiného. Uživatel bere na vědomí, že SU, a.s. je oprávněn posílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, připomínky, upomínky atp. (dále jen "zpráva/y") na adresu uživatele anebo na fakturační adresu uživatele. Zaslání výše uvedených zpráv je SU, a.s. oprávněn provádět i hlasovým voláním. Za doručení zprávy se považuje v případě hlasového volání dovolání se, uložením zprávy do hlasové schránky nebo tři marné pokusy o dovolání se. Potvrzení o hlasovém volání je zaznamenáváno do systému SU, a.s., který eviduje telefonní hovory. Výpis z tohoto systému slouží jako důkaz v případě pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon proveden.

15.3. Nedílnou součástí Smlouvy je aktuální Ceník služeb.

#### **Dodatek č. 1:**

#### **16. Užívání služby „Neomezené volání“**

16.1. Uživatel není oprávněn:

- v rámci služby „Neomezené volání“ uskutečňovat automatické vytáčení, hromadné rozesílání faxů a trvalé či převažující přesměrování hovorů apod.
- uskutečňovat další aktivity, které jsou v rozporu s běžným užíváním veřejně dostupné telefonní služby

16.2. Poskytovatel je oprávněn v případě:

- zjištění porušení výše uvedených podmínek ze strany uživatele a/nebo,
- zjištění výrazného nárůstu celkového telefonního provozu uživatele a/nebo,
- zjištění výrazného nárůstu telefonního provozu uživatele do dílčího směru volání, popř. do jednotlivé destinace, který/která je zahrnut/a do pravidelné měsíční ceny

písemně jednostranně ukončit poskytování služby „Neomezené volání“ s tím, že tuto skutečnost písemně oznámí uživateli. Účinnost tohoto jednostranného ukončení poskytování služby „Neomezené volání“ ze strany poskytovatele nastává posledním dnem kalendářního měsíce v měsíci doručení takového oznámení uživateli.

16.3. Uživatel je oprávněn písemně vypovědět používání služby „Neomezené volání“. Ukončení služby se provede v následujícím měsíci po doručení výpovědi.