



LIBERTY

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

ČÁST PRVNÍ

Všeobecná ustanovení

Čl. 1.

Úvodní ustanovení a rozsah platnosti

- 1) Tyto „Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb“ (dále jen Podmínky) stanoví podmínky pro poskytování neveřejných telekomunikačních služeb. Obchodní podmínky jsou k dispozici v obchodním místě Dodavatele a na internetové stránce <https://libertysteelgroup.com/cz/sluzby/telekomunikacni-sluzby/> (sekce Služby).
- 2) Zřizování a používání telekomunikačních zařízení a poskytování neveřejných telekomunikačních služeb prostřednictvím telekomunikační sítě společnosti Liberty Ostrava a.s. (dále jen jako „Poskytovatel“ je poskytováno výhradně právníkem a fyzickým osobám, v průmyslovém areálu na smluvním základě. Uživatelé pak mohou být dodavatelé nebo poskytovatelé prací a služeb v rámci areálu, kteří užívají prostory pronajaté Poskytovatelem za účelem výkonu prací a služeb v areálu a současně v rámci běžného uživatelského komfortu, mají zájem sjednat i Smlouvu o poskytnutí neveřejných telekomunikačních služeb s Poskytovatelem.
- 3) Telekomunikační síť Poskytovatele je podniková síť sloužící k přenosu, vysílání a příjmu znaků, signálů, obrazu a zvuku, tj. informací libovolné povahy po kabelu, rádiiem, optickými nebo jinými elektromagnetickými systémy, provozovaná v areálu společnosti i mimo areál (dále jen tel. síť).
- 4) Sazby za zřizování, používání telekomunikačních zařízení a poskytování telekomunikačních služeb uvedených v těchto Podmínkách, jsou stanoveny v „Ceníku neveřejných telekomunikačních služeb.“ (dále jen Ceník) pro dané období.

Čl. 2.

Vymezení základních pojmů

- 1) **Tel. síť Poskytovatele** je souhrn všech zařízení, zřízených k uskutečňování přenosu informací a k poskytování telekomunikačních služeb pro právnické a pro fyzické osoby.
- 2) **Zřizovatelem a Poskytovatelem** tel. sítě je Poskytovatel. provoz 60 - Informatika.
- 3) **Žadatel** je právnická nebo fyzická osoba v roli podnikatele nebo podnikající fyzické osoby, která projeví zájem o poskytování neveřejných telekomunikačních služeb prostřednictvím Poskytovatele jako doplňkovou službu v rámci nájmu prostor v průmyslovém areálu Poskytovatele, v němž zajišťují výkon prací nebo poskytování služeb. Žadatel je povinen podat v případě zájmu objednávku písemně.
- 4) **Základní podmínkou poskytování služeb** je umístění koncového telekomunikačního zařízení v oblasti technického dosahu telekomunikační sítě Poskytovatele v jeho průmyslovém areálu.
- 5) **Registrace žadatele** následuje po přijetí objednávky a představuje akt na straně Poskytovatele, kterým je objednávka zaregistrována. Poskytovatel po prošetření objednávky zašle žadateli písemné vyrozumění (Dohoda o sjednané ceně) o registraci spolu s návrhem ceny, Podmínkami a Ceníkem. V případě nesplnění základní podmínky vyrozumí Poskytovatel žadatele písemně o nemožnosti poskytování telekomunikačních služeb.
- 6) **Souhlas s cenou** — žadatel písemně vyrozumí Poskytovatele souhlasem s nabídnutou cenou (není nutný tiskopis, postačuje prostý písemný souhlas formou e-mailu nebo jinou formou akceptace).
- 7) **„Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb číslo ...“** (dále jen Smlouva) je s žadatelem sepsána po zřízení požadované služby. Uzavřením Smlouvy vznikají účastníkovi práva a povinnosti ujednaná ve Smlouvě a v těchto Podmínkách, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 8) **Koncový bod** telekomunikační sítě je fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli telekomunikační služby poskytován přístup k telekomunikační síti Poskytovatele.
- 9) **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, které byl na základě písemné Smlouvy s poskytovatelem uveden do provozu koncový bod telekomunikační sítě za účelem poskytnutí telekomunikační služby
- 10) **Telefonní účastník** je právnická osoba nebo fyzická osoba, která používá telefonní zařízení připojená k telekomunikační síti Poskytovatele na základě písemně uzavřené Smlouvy s Poskytovatelem.
- 11) **Koncovým telefonním účastníkem** je v případě telefonního účastníka právnické osoby její zaměstnanec, fyzická osoba začleněná do její organizační struktury nebo fyzická osoba pro tuto právnickou osobu pracující. V případě telefonního účastníka fyzické osoby je to daná fyzická osoba sama nebo její zaměstnanec.
- 12) **Licenci** se rozumí nevýhradní oprávnění koncového účastníka užívat telekomunikačních služeb.
- 13) **Neveřejné telekomunikační služby**, nabízené Poskytovatelem, jsou definovány v Ceníku. Jedná se zejména o tyto služby:
 - a) zprostředkování přístupu ke službám sítě Internet
 - b) telekomunikační služba hlasové komunikace
 - c) telekomunikační služba přenosu dat
 - d) ostatní služby, připuštěné platným generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb, vydaných Českým telekomunikačním úřadem
- 14) **Účastnická přípojka** je souhrn telekomunikačních prostředků Poskytovatele ke koncovému bodu umožňujícímu přístup k poskytovaným telekomunikačním službám.
- 15) **Zřízení účastnické přípojky** (dále jen zřízení) je akt na straně Poskytovatele, který následuje po odsouhlasení ceny žadatelem.
- 16) **Aktivace** účastnické přípojky představuje akt na straně Poskytovatele, který umožní provoz dané účastnické přípojky.

Aktivace následuje po zřízení a okamžikem aktivace vzniká účastníkovi povinnost platit stanovené poplatky dle platného Ceníku.

- 17) **Deaktivace** účastnické přípojky představuje akt na straně Poskytovatele, kterým znemožní provoz dané účastnické přípojky z důvodů neplnění ujednání Smlouvy (např. neplacení faktur, nedodržení licenčních ujednání apod.)
- 18) **Znovuzapojení** účastnické přípojky představuje akt na straně Poskytovatele, který umožní znovu obnovit provoz dané účastnické přípojky po předchozí deaktivaci po průkazném plnění ujednání Smlouvy ze strany účastníka. O aktivaci je nutné písemně požádat Poskytovatele
- 19) **Účastnická telefonní přípojka** je souhrn telekomunikačních prostředků od telefonní ústředny Poskytovatele ke koncovému bodu
- 20) **Rezervací** účastnické telefonní přípojky se rozumí neposkytnutí deaktivovaného účastnického čísla jinému účastníkovi
- 21) **Přeložením** účastnické telefonní přípojky se rozumí změna umístění účastnické telefonní přípojky z objektu do objektu.
- 22) **Přemístěním** účastnické telefonní přípojky se rozumí změna umístění účastnické telefonní přípojky v rámci objektu. Cena přemístění bude účtována dle skutečných nákladů.
- 23) **Převod účastnictví** je změna účastníka telefonní účastnické přípojky. Postup je definován v Části Druhé, čl.5 odst. 6 těchto Podmínek.
- 24) **Veřejná komunikační síť**, určená pro potřebu fyzických a právnických osob, jak je vymezena v ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen VKS).
- 25) **Telefonní vedení** je normalizovaný telefonní okruh umožňující přenos v pásmu 300Hz - 3400Hz, používaný výhradně pro telefonní hovory.

ČÁST DRUHÁ

Smlouva, platební podmínky

Čl.1.

Uzavření účastnické smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb

- 1) Žadatel o poskytování služeb nabízených Poskytovatelem doručí objednávku a doloží doklady nutné k identifikaci žadatele na provoz 60 – Informatika Poskytovatele,
- 2) V objednávce žadatel definuje rozsah a druhy požadovaných služeb.
- 3) Žadatel doloží nezbytně nutné doklady a informace k jeho řádné identifikaci jako účastníka:
 - a) obchodní jméno a sídlo, bankovní spojení, způsob platby, IC, DIČ
 - b) fyzická osoba vlastníci živnostenské oprávnění: kopii živnostenského listu, kopii osvědčení o registraci (úřední ověření ne starší 6 měsíců). – právnická osoba: kopie výpisu z obchodního rejstříku, kopii živnostenského listu, kopii osvědčení o registraci (úřední ověření ne starší 6 měsíců).
 - c) fyzická osoba nevlastníci živnostenské oprávnění: rodné číslo.
 - d) stanoví svého odpovědného zástupce, který ho zastupuje vůči Poskytovateli. Je-li žadatelem fyzická osoba, může současně plnit funkci odpovědného zástupce. Na jeho adresu zasílá Poskytovatel veškerou korespondenci.
- 4) Objedávka bude Poskytovatelem akceptována, pokud žadatel splní podmínky, za nichž jsou služby poskytovány. Poskytovatel po prošetření objednávky zašle žadateli písemné vyrozumění o registraci (Dohoda o sjednané ceně), spolu s návrhem ceny, Podmínkami a Ceníkem.

- 5) V případě nesplnění základní podmínky Poskytovatele vyrozumí Poskytovatel žadatele písemně o nemožnosti poskytování telekomunikačních služeb.
- 6) Žadatel písemně vyrozumí Poskytovatele, že souhlasí s cenou.
- 7) Po zřízení požadované služby je s žadatelem sepsána Smlouva.

Čl. 2

Smluvní strany

- 1) Smluvní vztah mezi společností Liberty Ostrava a.s. jakožto zřizovatelem a Poskytovatelem telekomunikační sítě a právnickou nebo fyzickou osobou jakožto účastníkem vzniká na základě uzavření písemné Smlouvy.
- 2) Předmětem smlouvy je poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím telekomunikačních zařízení a přenosových kapacit Poskytovatele.
- 3) Problematiku připojení a instalaci koncových bodů telekomunikační sítě zajišťují odpovědní zaměstnanci Poskytovatele.

Čl. 3

Ceny služeb

- 1) Aktuální ceny služeb jsou uvedeny v Ceníku.
- 2) Ceník obsahuje ceny všech služeb dostupných prostřednictvím telekomunikační sítě Poskytovatele a je k dispozici na adrese: Liberty Ostrava a.s., provoz 60 - Informatika, Vratimovská 689, Ostrava - Kunčice, 719 00.

Čl. 4

Platební podmínky

- 1) Účastník je povinen zaplatit poplatky za dodané služby a jednorázový zaváděcí poplatek podle platného Ceníku.
- 2) Změnu Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejméně 1 měsíc před její účinností.
- 3) Do 15-ti dnů po skončení měsíčního zúčtovacího období vystaví Poskytovatel souhrnné vyúčtování (fakturu-daňový doklad) k úhradě částky za telekomunikační služby poskytnuté účastníkovi.
- 4) Účastník je povinen uhradit tento daňový doklad v termínu splatnosti dle Smlouvy.
- 5) V případě porušení smluvní povinnosti účastníka (např. zaplatit řádně a ve stanoveném termínu cenu poskytovaných služeb) je Poskytovatel oprávněn po písemném upozornění účastníka a umožnění nápravy přerušit poskytování telekomunikačních služeb deaktivací jeho účastnické přípojky. Znovuzapojení uskuteční Poskytovatel po průkazném uhrazení dlužné částky, či sjednání nápravy a vypsání požadavku. Průkaznost úhrady je dána připsáním dlužné částky na příslušný bankovní účet Poskytovatele, který je uveden na daňovém dokladu. Znovuzapojení je placená služba podle Ceníku platného v daném období.

Čl. 5

Platnost Smlouvy

- 1) Smlouvu lze měnit či doplňovat po dohodě smluvních stran číslovány písemnými dodatky.
- 2) Změna v druhu poskytovaných služeb se požaduje u Poskytovatele písemně.
- 3) Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, platí pro vzájemné vztahy smluvních stran příslušná ustanovení Občanského zákoníku.
- 4) Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, vyhotovuje se Smlouva ve dvou exemplářích, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

- 5) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Její platnost může být ukončena:
- Písemnou dohodou smluvních stran.
 - Písemnou výpovědí ze strany účastníka s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Ukončení Smlouvy bude provedeno k poslednímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď účastníka Poskytovateli, pokud se nedohodnou účastník s Poskytovatelem jinak.
 - Písemnou výpovědí ze strany Poskytovatele s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi na adresu uvedenou ve smlouvě, pokud se nedohodnou účastník s Poskytovatelem jinak.
 - Odstoupením od smlouvy ze strany Poskytovatele v případě, že účastník podstatným způsobem porušil některé z ustanovení těchto Podmínek (například je v prodlení s úhradou déle než 30 dnů i po výzvě poskytovatele) nebo Smlouvu, nebo pokud účastník svým jednáním vědomě nebo opakovaně poškozuje Poskytovatele. Rozhodnutí o odstoupení od smlouvy provede Poskytovatel písemně (možno zaslat i el.poštou e-mailem) a doručí je druhé smluvní straně na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo poslední, kterou mu sdělil. Dnem doručení písemnosti o odstoupení od smlouvy skončí její platnost.
 - Způsobem dohodnutým ve Smlouvě.
 - Smlouva končí také ukončením smlouvy o nájmu prostor, které účastník užívá pro poskytování služeb a jiných plnění v rámci průmyslového areálu poskytovatele, pokud se strany výslovně nedohodnou jinak. Tuto skutečnost je povinen účastník oznámit Poskytovateli.
- 6) Převod účastnictví provede poskytovatel na základě dohody o převodu účastnictví hlavní telefonní stanice a to za těchto předpokladů:
- Dosavadní účastník udělí písemný souhlas s převodem účastnictví
 - Žadatel o převod ve smlouvě uvede nezbytné identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů dle Části druhé, čl.1., odst.3.

ČÁST TŘETÍ

Povinnosti a práva

Čl. 1

Povinnosti Poskytovatele

- Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz tak, aby byla naplňována práva všech účastníků, která vyplývají z uzavřených smluv a z těchto Podmínek. Tato povinnost platí za předpokladu, že naplňování práv účastníků nebude v rozporu s opatřeními vyššího právního účinku nebo dotčeno zásahem vyšší moci. Dále je toto plnění podmíněno tím, že přístupová a koncová zařízení, která účastník používá, jsou v řádném technickém stavu.
- Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační zařízení ke koncovému bodu sítě (telefonní ústředna, kabelové trasy, apod.) ve stavu způsobilém pro řádné užívání.
- Poskytovatel je povinen účastníkům pravidelně a přesně účtovat poplatky za užívání telekomunikačních služeb. Způsob placení včetně termínů je uveden ve Smlouvě. Poskytovatel účtuje poplatky za kalendářní měsíc, a to v průběhu měsíce bezprostředně následujícího po zúčtovacím období.
- Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad nejdříve dnem uskutečnění zdanitelného plnění a nejpозději do 15 dnů od uskutečnění zdanitelného plnění (uskutečnění zdaň. plnění - poslední den měsíce, za který je služba poskytována).
- Poskytovatel je povinen písemně, elektronicky, v krajním případě telefonicky a je-li to v jeho možnostech i s dostatečným

předstihem oznámit účastníkům omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v provozu.

- Poskytovatel je povinen vhodnou formou informovat účastníky o technických charakteristikách a podmínkách provozu.
- Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace účastníků na technické problémy, organizaci a účtování služeb.
- Poskytovatel je povinen učinit takové bezpečnostní opatření, aby údaje, o kterých se dozvěděl při poskytování služby nebo které mu účastník sdělil, nebyly bez souhlasu účastníka sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jeho neprospěch.

Čl. 2

Povinnosti účastníka

- Účastník je povinen dodržovat ustanovení Smlouvy a těchto Podmínek, řádně a včas platit Poskytovateli za poskytnuté služby dle platného Ceníku.
- Účastník je plně odpovědný za všechny operace provedené z jeho koncového zařízení. Účastník je povinen zabezpečit koncové telefonní zařízení proti zneužití neoprávněnou osobou. V tomto smyslu je povinen poučit všechny své koncové účastníky.
- Účastník odpovídá podle obecně závazných předpisů za škody, které způsobil protiprávním nebo nesprávným postupem Poskytovateli nebo třetím osobám.
- Účastník je povinen používat koncové telekomunikační zařízení schválené pro provoz v České republice a odsouhlasené Poskytovatelem k připojení. V případě, že koncový účastník bude používat zařízení zakoupené jinde než u Poskytovatele, je povinen doložit schválení nebo uznání koncového telekomunikačního zařízení dle zákona. 22/1997 Sb. a Nařízení vlády 426/2000 Sb.
- Účastník je povinen ihned ohlásit poruchy nebo nesrovnalosti zjištěné v provozu na telefonní linku „Ohlašovny poruch na telefonních zařízeních — tel.: 6666“, nebo „Ohlašovny poruch datových služeb — tel.: 2027“.
- Účastník je povinen neprodleně písemně ohlásit Poskytovateli veškeré změny oproti údajům uvedených ve Smlouvě. Pokud tak neučiní u identifikačních údajů, jako jsou IČ, DIČ, jméno nebo obchodní název firmy, adresa, bankovní spojení, odpovědný zástupce, je Poskytovatel oprávněn po zjištění těchto skutečností odstoupit od Smlouvy.
- Účastník je povinen umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem, přístup k tel. linkám a zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. odstranění poruchy, údržba atd.) a umožnit jim přístup do dotčených prostor.
- Účastník nesmí koncová telekomunikační zařízení bez vědomí a souhlasu Poskytovatele rozebírat ani jinak upravovat. Bez písemného souhlasu Poskytovatele nesmí rovněž provádět změny nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení mezi koncovými body.
- Účastník nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem české Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací s vulgárně sexuální tematikou a násilím.
- Účastník nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.
- Účastník nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn, dále nesmí používat objednané služby ani zařízení k porušení, nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti či přístupu do koncového zařízení jiného uživatele.
- Ukončením platnosti Smlouvy není dotčena povinnost vyrovnání všech finančních závazků splatných nebo vzniklých před ukončením platnosti Smlouvy.

Čl. 3**Práva účastníka**

- 1) Účastník má právo obdržet platný Ceník a jeho nové vydání v případě změny, informace o nabízených službách a telefonních číslech na pracovišti spojovatelek — telefonní linka "119".
- 2) Účastník má právo v případech zjištění trvalého a podstatného snížení kvality provozu nebo jeho přerušeni požadovat provedení potřebných kontrolních měření a šetření.

Čl. 4**Práva Poskytovatele**

- 1) Poskytovatel má právo činit technická a organizační opatření v souvislosti s provozem a rozvojem telekomunikační sítě. Těmito opatřeními vyjadřuje záměry vlastní nebo záměry opatření vyššího právního účinku, závazných podle organizačního postavení Poskytovatele, rozhodnutí povolujícího orgánu nebo obecně závazných právních norem.
- 2) Poskytovatel nenes odpovědnost za bezpečnost účastníkového informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za části Internetu nebo datové služby provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím Internetu či dalších datových služeb jinými subjekty.

ČÁST ČTVRTÁ**Organizace provozu****Čl. 1****Evidence účastníků**

- 1) Poskytovatel vede evidenci účastníků telefonní sítě společnosti Liberty Ostrava a.s.
- 2) Předpokladem evidence je uzavření Smlouvy se všemi náležitostmi a připojení pouze schváleného koncového zařízení účastníka, jeho technická způsobilost a funkčnost.

Čl. 2**Aktivace**

- 1) Aktivaci účastníka provede Poskytovatel ke dni zřízení příslušné účastnické přípojky.
- 2) Dnem aktivace vzniká koncovým účastníkům oprávnění využívat telekomunikační síť a veškeré služby, které tato síť nabízí.
- 3) Dnem aktivace počíná Poskytovatel účtovat účastníkům poplatky podle sazeb uvedených v Ceníku.

ČÁST PÁTÁ**Služby poskytované v rámci telekomunikační sítě Poskytovatele****Čl. 1****Telefonní ústředna**

- 1) Pobočková telefonní ústředna (dále jen PbÚ) zprostředkuje spojení mezi telefonními zařízeními (telefonními účastnickými přípojkami, modemy, apod.) a zprostředkuje místní, meziměstský a mezinárodní telefonní styk.
- 2) PbÚ je vlastnictvím Poskytovatele.
- 3) Dispečerská a sekretářská zařízení připojená k PbÚ vytvářejí samostatné síť a jsou na základě požadavku Žadatele udržována Poskytovatelem po uzavření samostatného smluvního vztahu.

Čl. 2**Telefonní účastnická přípojka**

- 1) Telefonní účastnickou přípojku zřizuje Poskytovatel na základě objednávky podané u Poskytovatele a písemně uzavřené Dohody o sjednané ceně.
- 2) Jednotlivé telekomunikační služby a jejich ceny jsou součástí aktuálního Ceníku pro dané období.

Čl. 3**Definice oprávnění**

- 1) Doplnková služba účastnické telefonní přípojky — úplné zamezení externích hovorů - oprávnění „1“. Není umožněno volání do veřejné sítě (ani automatické, ani přes spojovatelku)
- 2) Doplnkové služby účastnické telefonní přípojky — částečné zamezení externích hovorů - oprávnění „2“. Není umožněno automatické volání do veřejné sítě (spojení je možno zprostředkovat spojovatelkou).
- 3) Doplnkové služby účastnické telefonní přípojky — částečné zamezení externích hovorů - oprávnění „3“. Volání umožněno automaticky do obvodů s tel. čísly začínajícími 59 (Ostrava) s omezením volání informačních služeb (možno volat pouze 150, 155, 158), ostatní hovory možno zprostředkovat spojovatelkou.
- 4) Doplnkové služby účastnické telefonní přípojky — částečné zamezení externích hovorů - oprávnění „4“. Volání umožněno automaticky do obvodů s tel. čísly začínajícími 59.. a 55.. (Moravskoslezský kraj) s omezením volání informačních služeb (možno volat pouze 150, 155, 158), ostatní hovory možno zprostředkovat spojovatelkou.
- 5) Doplnkové služby účastnické telefonní přípojky — částečné zamezení externích hovorů - oprávnění „5“. Volání umožněno automaticky v rámci České republiky, ostatní hovory možno zprostředkovat spojovatelkou.
- 6) Doplnkové služby účastnické telefonní přípojky — částečné zamezení externích hovorů - oprávnění „6“. Volání umožněno automaticky v rámci České republiky, Slovenské republiky, ostatní hovory možno zprostředkovat spojovatelkou.
- 7) Základní služba účastnické telefonní přípojky – volání bez omezení – oprávnění „7“.
- 8) Volání z telefonních linek PbÚ na tísňové linky, není nikterak omežováno.

ČÁST ŠESTÁ**Reklamacce****Čl. 1****Vymezení reklamace**

- 1) Reklamacce může být směřována proti rozsahu poskytované služby, její ceně a případně kvalitě.
- 2) Právo na uplatnění reklamace má účastník osobně nebo v jeho zastoupení zmocněnec na základě písemné plné moci úředně ověřené a podepsané nebo potvrzené účastníkem.

Čl. 2**Rozsah odpovědnosti Poskytovatele**

- 1) Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel a to v případě, že smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům nebo že za službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem.

- 2) V případě poruchy telekomunikační služby sítě Poskytovatele je odpovědnost omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit již zaplacené neoprávněně účtované částky.

Čl. 3

Způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění reklamace

- 1) Reklamace se uplatňují písemně u Poskytovatele na adrese Liberty Ostrava a.s., provoz 60 - Informatika, Vratimovská 689/117, PSČ 719 00, Ostrava-Kunčice.
- 2) Lhůty pro uplatnění reklamace:
 - a) Reklamace týkající se cen musí být podány písemně neprodleně po zjištění důvodu, nejpozději však do jednoho měsíce po vyúčtování telekomunikačních služeb. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník je povinen zaplatit cenu služeb nejpozději do dne splatnosti.
 - b) Reklamace týkající se jiných závad musí být podány bez prodlení po jejich zjištění.
- 3) Dnem podání reklamace se rozumí pracovní den v kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná reklamace doručena na adresu Poskytovatele.

Čl. 4

Vyřizování reklamací

- 1) Poskytovatel vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace.
 - a) jednoduché případy reklamací nevyžadující technické šetření — do 15-ti kalendářních dnů ode dne podání reklamace.
 - b) jednoduché případy reklamací vyžadující technické šetření — do 30-ti kalendářních dnů ode dne podání reklamace.
 - c) složitější případy reklamací, které je nutno řešit ve spolupráci s poskytovatelem veřejné komunikační služby, nebo případy, které vyžadují podrobná a časově náročná technická řešení — do 60-ti kalendářních dnů ode dne podání reklamace.
- 2) Účastník má právo na vrácení přeplatku nebo vrácení zaplacených cen služeb na základě kladně vyřízené reklamace a Poskytovatel se zavazuje zaplacené částky vrátit:
 - a) formou odpočtu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení reklamace.
 - b) stornováním původního vyúčtování, pokud nebyla úhrada ceny provedena, a vydáním vyúčtování opraveného na základě reklamace.

Čl. 5

Stížnosti a připomínky

- 1) Stížnosti a připomínky účastníků vztahující se k poskytování služeb podle Smlouvy se přijímají v oddělení 60/F provozu 60-Informatika Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a těmito Podmínkami.
- 2) Je-li podstatou písemné stížnosti reklamace, postupuje se při jejím vyřizování podle Podmínek bez ohledu na to, jak stěžovatel podání označil.

ČÁST SEDMÁ

Poruchová hlášení, důvěrnost informací, závěrečná ustanovení

Čl. 1

Hlášení poruch

- 1) Bezprostřední problémy s využíváním služeb ohlašuje účastník telefonicky na „**Ohlašovny poruch na telefonních zařízeních** —

tel.: 6666", nebo „Ohlašovny poruch datových služeb — tel. 2027”.

- 2) V telefonickém ohlášení poruchy sděluje účastník telefonní číslo, popis poruchy i funkční číslo pro případnou ověřující informaci.
- 3) Servisní středisko Poskytovatele je povinno na ohlášení poruchy reagovat do 1 pracovního dne poté, co došlo k ohlášení poruchy.

Čl. 2

Důvěrnost informací

- 1) Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 2) Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Účastníkovi, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování telekomunikační sítě nebo propojených sítí a za účelem uzavření smluvního vztahu. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Účastník potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen s právem Účastníka (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požadovat vysvětlení Poskytovatele v případě, že Účastník pojme podezření, že zpracováním osobních údajů je narušena ochrana osobního a soukromého života Účastníka nebo že osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, (iv) požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, zejména formou zastavení nakládání osobními údaji, jejich opravou, doplněním či odstraněním, a (v) kontaktovat Úřad pro ochranu osobních údajů v případě výše uvedeného podezření nebo odmítnutí zajistit nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s ustanoveními zvláštních právních předpisů, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Veškeré podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu s názvem: „Zásady ochrany osobních údajů, které jsou zveřejněny na <https://libertysteelgroup.com/cz/o-spolecnosti/politika-jednani-skupiny-liberty/>
- 3) Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit jméno, adresu a účastnické telefonní číslo Účastníka ostatním Účastníkům sítě Poskytovatele a třetím osobám pro účely informační služby a vydání telefonního seznamu účastníků
- 4) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášovaných dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

Čl. 3

Závěrečná ustanovení

- 1) Poskytovatel uvádí, že není smluvní stranou v postavení definovaném §2 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění, s níž by měla být sjednaná smlouva zveřejněna v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že měla-li by být s ohledem na postavení druhé smluvní strany pokud by byla právnickou osobou taxativně určené zákonem, smlouva (dodatek nebo přílohy) v souladu zákonem o registru smluv uveřejněna prostřednictvím registru smluv, pak její uveřejnění se zavazuje zajistit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů ode dne jejího uzavření, na své náklady postupem stanoveným výše uvedeným zákonem o registru smluv Účastník. Před uveřejněním

této smlouvy zajistí Účastník znečitelnění těch ustanovení, která představují výjimku z povinnosti uveřejnění podle §3 odst. 1,2 zákona o registru smluv, a to ustanovení tvořící obchodní tajemství stran (jednotkové ceny výkonů či cenového rozkladu, osobní údaje). V případě, že Účastník neuveřejní smlouvu v registru smluv ve výše dohodnuté lhůtě, je oprávněn tuto smlouvu uveřejnit sám. V případě porušení povinnosti Účastníkem odpovídá tento Poskytovateli za případnou majetkovou i nemajetkovou újmu. Smlouva mezi stranami a veškeré závazkové vztahy vzniklé v souvislosti s ní se řídí právním řádem České republiky.

- 2) Tyto Podmínky nabývají účinnosti pro nové Zákazníky dnem 15.8.2019, když se stávají nedílnou součástí Smlouvy.
- 3) Těmito podmínkami se řídí Smlouvy mezi smluvními stranami ode dne jejich účinnosti i vzniklé před tímto dnem, když v případě stávajících Zákazníků bude postupováno dle níže uvedených pravidel pro změny Obchodních podmínek tak, že nabydou platnosti dnem 15.8.2019 a účinnosti dnem 1. listopadu 2019.
- 4) Poskytovatel je oprávněn Podmínky měnit, o čemž se zavazuje Zákazníka předem upozornit ve lhůtě alespoň 30-ti dnů, pokud zákon nestanoví jinak a v případě, že zákazník se změnami nesouhlasí, je oprávněn s účinností nových podmínek odstoupit od smlouvy.
- 5) Těmito Podmínkami Poskytovatel ode dne počátku jejich účinnosti nahrazuje dřívější Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb Účastníkům Poskytovatel se Smlouvami uzavřenými před datem účinnosti těchto Podmínek bude změna oznámena v souladu se zákonem, když analogicky podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejní informaci o této změně v sídle své společnosti (provoz Informatika), tak způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých webových stránkách www.libertyostrava.cz v části Produkty a služby. Současně Poskytovatel informuje Účastníka o uveřejnění zpravidla způsobem, který si Účastník vybral pro zasílání fakturace.

ČÁST OSMÁ

Čl. 1

Výklad pojmů

Minimální rychlost - se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „**výpadek služby**“ s právy uživatele dle části III. čl.1.7. a čl.3.2. Všeobecných podmínek Liberty Ostrava a.s.

Běžně dostupná rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Maximální rychlost - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojece či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovaná rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Čl. 2

Konkrétní rychlosti služby přístupu k internetu v pevném místě

Parametry služby C3.1

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost vkládání Mbps (upload)
Minimální	0,128 Mbps	0,128 Mbps
běžně dostupná	2 Mbps	2 Mbps
Maximální	10 Mbps	10 Mbps
Inzerovaná	2 Mbps	2 Mbps

Parametry služby C3.2

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	0,128 Mbps	0,64 Mbps
běžně dostupná	2 Mbps	2 Mbps
Maximální	8 Mbps	0,5 Mbps
Inzerovaná	2 Mbps	0,128 Mbps

Čl. 3

Popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů

- 1) Za velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v Intervalu delším než 70 minut.
- 2) Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 3) Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za výpadek služby.