

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB SPOLEČNOSTI Daktela SK, s.r.o.

### 1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1. "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb, upravující poskytování veřejných telekomunikačních služeb Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb a Objednávky, která je přílohou Smlouvy o poskytování Služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

1.2. "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost **Daktela SK, s.r.o.**, Kopčianská 10, 851 01 Bratislava, IČO: 46039601, DIČ: 2023209232, DIČ DPH: SK2023209232 tel. číslo +421 220 510 420, webová adresa <http://www.daktela.com> a email [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com).

1.3. "Účastník" (nebo též „Zákazník“) je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu a alespoň jednu Objednávku.

1.4. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.5. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

1.6. "Objednávka" je návrh na uzavření smlouvy o poskytování konkrétní telekomunikační služby, ve kterém se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby

1.7. "Ceník" je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

1.8. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Faktura.

1.9. "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení vydaným Poskytovateli Úřadem pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky dále jen UREKAPS.

1.10. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Obchodného zákonníka Sb. A zákonem Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (dále jen „Zákon“) a v

rozsahu licencie udelenej Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Licencia“)

1.11. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, čímž je Služba dostupná.

1.12. "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

1.13. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky.

1.14. "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy a Objednávky. Typ dokladu jsou zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.

1.15. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

1.16. "Přípojný bod" (nebo též "Koncový bod") Telekomunikační síť je fyzický bod, ve kterém je Účastníkoví poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkoví předávány Služby.

1.17. "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

1.18. "Závada" je stav, který nastal za Přípojným bodem (na straně Účastníka), a kdy je Účastníkoví z technických důvodů znemožněno užívání Služby, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její sjednaný rozsah.

1.19. "Porucha" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele)

1.20. "Reklama" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

1.21. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Objednávkou garantované parametry Služby.

1.22. „Intranet“ je chráněná část webových stránek provozovaná Poskytovatelem, do které má Účastník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).

1.23. Daktela-Tarif UNLIMITED je služba, která umožňuje Účastníkovi neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v rámci SR v obvyklém objemu (co je považováno za obvyklý objem, je specifikováno smluvně). Provolané minuty nad tento objem jsou účtovány zvlášť. Tarif Unlimited se nevztahuje na mezinárodní volání a čísla se zvláštním tarifem – barevné linky, audiotext, apod.) Poskytovatel si vyhrazuje právo monitorovat užívání tohoto tarifu a v případě podezření na zneužívání neomezeného volání (např. způsob užívání neomezeného volání vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo jiného nestandardního užití) či v případě užívání neomezeného volání způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části, je Poskytovatel kdykoli oprávněn omezit popřípadě vypovědět tuto službu nebo po předchozím upozornění převést Účastníka na jiný typ služby.

## 2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a objednávky

2.1. Přijetím Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objedávce. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.

2.2. Po uzavření platné a účinné smlouvy má Poskytovatel právo provést technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

2.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit; toto právo má Poskytovatel také v případě, že Účastník Poskytovatelem navržený náhradní Den zřízení služby odmítne.

2.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

2.6. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz; v takovém případě je dnem zřízení služby první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen:

3.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou.

3.1.2. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompenzaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.

3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objedávce) zálohu na aktivační poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 13.7.1 a 13.7.2.

3.1.4. Informovat Účastníka (e-mailem, písmeně nebo jiným prokazatelným způsobem) o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 30 dnů před účinností změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, nabývají platnosti a účinnosti dnem v nich uvedeným, nikoliv však před oznámením změn, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany Účastníka. Účastník je oprávněn nové znění Ceníku a Všeobecných podmínek odmítnout a Smlouvu vypovědět do 30 dnů od dne oznámení změny. Výpovědní doba je v takovém případě jednoměsíční a počíná běžet měsíc následující po měsíci, ve kterém bylo odmítnutí a vypovězení Smlouvy oznámeno Poskytovateli.

3.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

3.1.6. Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

3.1.7. Vyřídit Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamacie.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

3.2.3. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo ke Službě.

3.2.5. Nezfídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objedávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

3.2.6. Zálohování nahrávek – je možné pouze v případě, že virtuál Účastníka/Uživatele je umístěn v cloudu Poskytovatele.

#### 4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Účastník je povinen:

4.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele. Poslytnutý hardware a další zboží je až do úplného zaplacení ve vlastnictví Poskytovatele.

4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu; ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu.

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;

c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím;

g) Účastník služby Virtuální ústředna je oprávněn dělat přes webové a administrační ústředny úpravy konfigurace. Pokud je tímto způsobena škoda, Účastník není oprávněn požadovat plnění na Poskytovateli.

4.1.3. Neposkytovat Služby třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

4.1.4. Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

4.1.5. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

4.1.7. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.2. Účastník je dále povinen:

4.2.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

4.2.2. Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů a případné změny oznamovat Poskytovateli. Účastník je povinen sdělit poskytovateli zejména emailovou adresu pro zasílání faktur.

4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

4.2.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

4.2.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz ve Slovenské republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Připojný bod.

4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařazeným do dohledu (dle 8.5.).

4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými uživateli.

4.2.9. Dodržovat právní předpisy Slovenské republiky. Zejména platná nařízení a předpisy Telekomunikačního úřadu. V případě, že Poskytovatel zjistí, že Účastník jedná v rozporu s tímto ustanovením je oprávněn poskytování služby pozastavit.

4.3. Účastník je oprávněn:

4.3.1. Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným dále.

## 5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby

5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v Objedávce, Ceníku a Řádu Služby uvedené na www stránkách Poskytovatele či na Intranetu.

5.2. Pro každou Službu je vyhotovena samostatná Objednávka.

5.3. Doplnkové služby jsou součástí Objednávky Služby, jejíž doplněk tvoří.

5.4. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.

5.5. Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.

5.6. Ujednání obsažená v Objedávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objednávku.

## 6. Ceny služeb

6.1. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:

6.2.1. Podle Ceníku.

6.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou v Objedávce byla-li Poskytovatelem akceptována.

6.3. Není-li stanoveno jinak, jsou veškeré hovory účtovány po 30ti sekundách, tj. minimální účtovaná délka hovoru, není-li stanoveno jinak, je 30 sekund. Tarifkace u barevných linek je po 60ti sekundách. Přičemž minimální účtovaná délka hovoru je na těchto linkách 120 sekund.

## 7. Vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

7.1.1. První den první Perody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby, pokud Služba byla zřízena po zaplacení Kreditu.

7.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Periodě.

7.1.3. Perioda může být nepravidelná.

7.1.4. Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevyčerpaný

Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu.

7.1.5. První den následující Perody je den následující po zaplacení Kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího Kreditu.

7.1.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.

7.1.7. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

7.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

7.2.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

7.2.3. Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.

7.3.3. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

7.2.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

7.2.5. Splatnost faktury je 14 dní ode dne doručení.

7.3. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Perody, a to ten den, který nastane dříve.

7.4. Pro vyúčtování aktivčního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Perody pro daný Typ služby.

7.5. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy placení jako pro aktivční poplatek a první Periodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

7.6. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby.

7.7. Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané Služby.

7.8. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno



daňovým dokladem.

7.9. Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem vystaven v elektronické podobě a je zasílán na kontaktní emailovou adresu Účastníka.

7.10. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

7.11. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

7.12. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit jsou nevratné.

7.13. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý I jen započatý den prodlení. Nárok na náhradu škody a smluvní pokutu tím není dotčen.

## 8. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky na technickou podporu Poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele.

8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.3.1. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

8.4. Účastník se zavazuje ohlásit i Závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.

8.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce akceptované Poskytovatelem, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.7. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

a) Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

b) Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

c) Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

d) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

## 9. Parametry Služeb a Reklamace

9.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období dle uzavřené dohody o úrovni služeb nebo též SLA následovně:

### a.) SLA 8x5

Poskytovatel se zavazuje k opravě funkcionality systému, dle uzavřené dohody, a to v pracovní době Poskytovatele: Po-Pá: 09-17h. Za práci konanou v rámci SLA je fakturována částka dle aktuálního ceníku Poskytovatele. V případě nahlášení požadavku mimo tuto dobu, bude tento požadavek Poskytovatelem řešen až následující pracovní den, nedohodnou-li se s Účastníkem jinak. V případě, že bude problém řešen mimo dobu sjednaného SLA, tj. mimo výše uvedenou pracovní dobu, bude za provedení zásah účtována částka za práci konanou v mimopracovní době, která je uvedená v ceníku Poskytovatele. Na tuto skutečnost není Poskytovatel povinen upozorňovat Účastníka předem. V případě, že k zásahu došlo z důvodu vadného poskytnutí služby na straně Poskytovatele, je tento zásah zdarma.

### b.) SLA 24x7

Poskytovatel se zavazuje k opravě funkcionality systému dle uzavřené dohody. Technická podpora formou Hotline je v rámci této SLA dohody poskytována 7 dní v týdnu 24 hodin denně. Za práci konanou v rámci SLA je fakturována částka dle aktuálního ceníku Poskytovatele. Není-li dohodnuto jinak,

účtuje se po celých půlhodinách. V případě, že k zásahu došlo z důvodu vadného poskytnutí služby na straně Posytovatele, je tento zásah zdarma.

### **Garantovaná reakční doba + doba garantované opravy (platí pro obě výše uvedené varianty SLA)**

Garantovaná reakční doba + doba garantované opravy je stanovena (není-li dohodou stanoveno jinak) v závislosti na stupni závažnosti:

#### **Stupeň 1- (velmi vysoká priorita)**

Selhání systému, nefunguje kritická část systému nebo jeho kritická komponenta (příchozí nebo odchozí volání, nahrávání, IVR, routing hovorů na agenty apod.; odezva systému je více než 2x delší, než požadováno). Za nedodržení reakční doby a doby opravy je stanovena sankce ve výši 37 EU- za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy. Výše kompenzace může být maximálně 50 % pravidelného měsíčního poplatku placeného Účastníkem Poskytovateli za poskytované služby.

#### **Stupeň 2- (střední priorita)**

Uživatelé jsou ovlivněni, ale v práci lze pokračovat v omezeném režimu. Důležité funkce jsou v provozu. Chyby v oblasti nekritických typů interakcí (např. chat, e-mail) a podpůrných funkcí (např. administrátorské/konfigurační rozhraní, reporting); nebo odezvy systému (systém má odezvu delší, než je požadováno).

Garantovaná reakční doba + doba garantované opravy je dohodnuta na 12 hodin (odezva) + 12 hodin (oprava). Maximální celková doba opravy od nahlášení Poruchy je součtem obou hodnot. Maximální celková doba opravy od nahlášení Poruchy je součtem obou hodnot. Za nedodržení reakční doby a doby opravy je stanovena kompenzace ve výši 20 EU za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy. Maximálně však 25 % pravidelného měsíčního poplatku placeného Účastníkem Poskytovateli za poskytované služby

#### **Stupeň 3- (nízká priorita)**

Problém neovlivňuje základní funkčnost, ale zasahuje jednotlivého uživatele. Důležité funkce jsou v provozu. Garantovaná reakční doba + doba garantované opravy je dohodnuta na 24 hodin (odezva) + 24 hodin (oprava). Maximální celková doba opravy od nahlášení Poruchy je součtem obou hodnot. Za nedodržení reakční doby a doby opravy je stanovena kompenzace ve výši 4 EU, - za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy, nejvýše však 20 EU, - za každý jednotlivý servisní zásah.

9.2. Není-li Smlouvou, Objednávkou akceptovanou Poskytovatelem či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA dle bodu 9.1.a. Veškeré smlouvy o SLA uzavřené před účinností těchto podmínek, zůstávají v platnosti a není-li dohodnuto jinak, řídí se nadále ustanovením čl. 9.1.a.

9.3. Požadavek Účastníka na novou funkci systému nebo jeho úpravu či změnu nespadá pod výše uvedená ustanovení o SLA a je posuzován jako nová objednávka a je účtován dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

### **Reklamacce a kompenzace**

9.4. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby. Jinak právo na reklamaci zanikne.

Reklamacce lze podat písemně zasláním do sídla Poskytovatele nebo elektronicky či faxem na kontaktní adresy Poskytovatele.

9.5. Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

9.6.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)

9.6.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

9.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

9.6.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

9.6.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny či jiné skutečnosti na straně Účastníka.

9.7. Účastník má právo na kompenzaci, bude-li jeho Reklamacce oprávněná. V případě, že reklamacce oprávněná nebude, je Poskytovatel oprávněn účtovat dle aktuálního ceníku. Na tuto skutečnost je Poskytovatel povinen Účastníka upozornit bezprostředně poté, co tuto skutečnost sám zjistí.

9.8. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamacce Poskytovatelem, může se obrátit na Telekomunikační úřad

## 10. Omezení poskytování Služby

10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb; nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu; na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

10.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.

10.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

10.2.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní smluvní podmínky.

10.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

10.4. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

10.5. V případě prodlení Účastníka s platbou za jakékoli služby nebo další plnění je zaslána upomínka na udanou fakturační emailovou adresu. Pokud není provedena úhrada ani v náhradní lhůtě plnění, může poskytovatel omezit nebo pozastavit poskytování dotčené služby nebo služeb, není-li možné je poskytovat samostatně. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoliv z těchto Služeb. Poskytovatel je také oprávněn omezit poskytování služeb z důvodu, že je zřejmé z chování účastníka, že Účastník nedostojí svým závazkům vůči Poskytovateli nebo např. nařízená insolvence Účastníka apod.

10.6. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit službu veřejně dostupné komunikační služby v případě, kdy účastník uvedl úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje a nebo soustavně opožděně platil nebo neplatil cenu za služby a to i přes upozornění Poskytovatele.

10.7. Znovuzavedení služby je možné po uhrazení veškerých dlužných a splatných závazků vůči Poskytovateli. Znovuobnovení poskytovaných služeb je zpoplatněno poplatkem ve výši 50 Eur bez DPH. Tento poplatek bude zohledněn v následující fakturaci.

Poskytovatel je v tomto případě oprávněn převést Účastníka na kreditní systém.

## 11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

11.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se účastníků a uživatelů v souladu s Nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dale též jen jako "Nařízení GDPR"), a v souladu s právním řádem Slovenské republiky a to zejména za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby a dale z důvodů stanovených právními předpisy, zejména Nařízením GDPR.

11.2. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní partneři, subjekty zajišťující vyúčtování služeb elektronických komunikací, nebo chránící oprávněné zájmy poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovateli k dodržování povinnosti vyplývající z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném. Provozní údaje jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány po dobu nezbytně nutnou během níž může být vyúčtování služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Účastník má právo na přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby.

11.3. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Provozní údaje nejsou zpracovávány a uchovávány poskytovatelem pro marketingové účely a v případě přídatných služeb (služeb s přidanou hodnotou) nejsou poskytovatelem zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítí elektronických komunikací (poskytnutí služby) nebo účtování služby.

11.4. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícímu aktuální osobní údaje nebo identifikační údaje všech svých účastníků pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání.

11.5. Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři roky po zániku smlouvy.

11.6. Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

11.7. Účastník/uživatel, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou poskytovatele může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a dale účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

11.8. Poskytovatel je oprávněn požadovat po osobách jednajících za Účastníka nebo Uživatele pověření nebo oprávnění jednat jejich jménem.

## 12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů služby

12.1. Smlouvu lze měnit:

12.1.1. Přidáním nové Objednávky.

12.1.2. Nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka).

12.1.3. Písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.

12.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

12.2. Změny Ceníku:

12.2.1. Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.4.

12.2.2. Změny ve prospěch Účastníka mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.

12.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.

12.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

12.5. Vícepráce, které si vyžádá Účastník, je Poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle Ceníku. Poskytovatel je povinen upozornit Účastníka na tuto skutečnost. Poskytovatel je oprávněn požadovat objednávku víceprací emailem nebo písemně, pokud se s Účastníkem nedohodnou jinak.

## 13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky

13.1. Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.

13.2. Objednávka se sjednává na dobu neurčitou, není-li v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

13.3. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Objednávku:

13.3.1. Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.4. Dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování,

nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); je Poskytovatel oprávněn z důvodu ochrany zájmů Účastníka, poskytované služby pozastavit.

13.5. Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k posledními dni Periody následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno Účastníkem Poskytovateli nejpozději 7 dnů před ukončení Periody. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následující Periody.

13.6. Není-li v Objednávce stanoveno jinak činí Odstupné 50 % částky průměrné měsíční platby Účastníka za poskytnuté Služby, násobené počtem Period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání Objednávky. Odstupné lze sjednat i jako pevnou částku.

13.7. Účastník může od Objednávky odstoupit:

13.7.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

13.7.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle bodu v tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.



13.7.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.

13.7.4 V případě oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 14 dnů od oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 14 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

13.8. Poskytovatel je oprávněn vypovědět sjednané Objednávky, Smlouvy v případě, že:

13.8.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle bodu 4.1. a neplacení jakékoliv platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.

13.8.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.

13.8.3. "Při zřízení Služby nebo provádění změny Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

13.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle bodu 13.8. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky

13.10. Objednávka dále zaniká:

13.10.1 Automaticky u Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).

13.11. V případě výpovědi Smlouvy či odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využívání Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel. Nárok na náhradu škody a nárok na úroky z prodlžení tím není dotčen.

13.12. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedeny písemně.

13.13. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

13.14. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z

důvodu na straně Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, přičemž nárok na náhradu škody a úroky z prodlžení tím není dotčen:

13.14.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.

13.14.2 U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby.

#### 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného SLA.

14.2. Vyjma případů dále uvedených, odpovídá Poskytovatel za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, maximálně však 70% souhrnu ročních poplatků Účastníka nejvýše však ve výši dva tisíce eur (2.000,- EU), není-li domluveno jinak. Poskytovatel není povinen hradit ušlý zisk Účastníka.

14.2.1. Příslušnou částku dle předchozího bodu 14.2. použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.2.2. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Dále Poskytovatel není povinen hradit škodu včetně ušlého zisku vzniklou pozdním plněním třetí strany nebo pozdním plněním povinnosti k odstranění vad či v důsledku vyšší moci.

14.2.3. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele.

14.2.4. Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

14.2.5. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo

z nedbalosti umožnil užívání Služby, nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

14.2.6. Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 14.2.5 a 14. 5. zaplatí Účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

14.3. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu, uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

14.4. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje Poskytovateli zaplatit tuto smluvní pokutu bez zbytečného odkladu.

14.5. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

14.7. Poskytovatel neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jeho závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na jeho vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.

14.8. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

## 15. Spotřebitelské smlouvy

15.1. V případě objednání Služby nebo zařízení přes www stránky Poskytovatele bude služba zřízena, dodán instalační balíček nebo zasláno zařízení v termínu dle podmínek uvedených na www stránkách. Poštovné není účtováno, pokud není na www stránkách u příslušného zboží nebo služby uvedeno jinak. Uvedené ceny zařízení a služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na www stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.

15.2. Účastník je povinen dodané zařízení nebo instalační balíček prohlédnout bez zbytečného odkladu a Poskytovatele

neprodleně informovat o zjištěných vadách, a to písemně či e-mailem. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a doklad o zaplacení dodaného balíčku, Služby nebo zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníka nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace o jejím postupu a vyřízení.

15.3. Zákazník, který je spotřebitelem, právo odstoupit od Smlouvy na dodávku zařízení nebo poskytnutí Služby uzavřené prostřednictvím sítě Internet do 14 dnů ode dne převzetí zařízení, instalačního balíčku nebo Služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem zákazníka již započato. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou.

15.4. Kontrolním orgánem je Slovenský telekomunikační

## 16. Přenositelnost telefonního čísla

16.1. Přenositelnost telefonního čísla umožňuje každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na Poskytovateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Přenositelnost telefonního čísla (§ 48 odst. 7 Zákona č. 351/2011 Z.z.) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s opatřením č. O-22/2011 v platném znění. Podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou uvedeny dále v tomto článku. Cena za přenos čísla je stanovena v ceníku Poskytovatele, není-li mezi stranami dohodnuto jinak.

16.2 Účastník je oprávněn písemně u Poskytovatele objednat k veřejně dostupné telefonní službě (popř. ke službě, jejíž součástí je rovněž veřejně dostupná telefonní služba) Poskytovatele přenesení telefonního čísla, které bylo Účastníkovi přiděleno původním provozovatelem veřejné (pevné) komunikační sítě, z veřejné (pevné) komunikační sítě původního (opouštěného) provozovatele této sítě do veřejné komunikační sítě poskytovatele.

16.3. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky poskytovatele jsou stanoveny ve smlouvě, zejména však v příslušné Specifikaci služby, dodatku smlouvy, Popisu služby, Ceníku služby a v dále uvedeném formuláři na ukončení veřejně dostupné telefonní služby.

16.4. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsaný formulář – „Výpověď s přenesením“. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opouštěnému

poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě stanovené zákonem, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři - „Výpověď s přenesením“ taková uvedena.

16.5. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Poskytovatelem, nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Smlouva nebo jednotlivá služba ukončena na základě přejímajícím poskytovatelem zaslání formuláře - „Výpovědi s přenesením“ (Výpověď s přenesením (CAF): Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

16.6. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli ke dni přenosu telefonního čísla. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu Poskytovateli služby, pokud se Účastník a přejímající Poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta 4 pracovních dnů podle tohoto odstavce nezačala běžet.

16.7 Poskytovatel je oprávněn odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:

a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 16.5. tj. řádné ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, pokud se nedohodnou jinak,

b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,

c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,

d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu

e) Účastník není oprávněn s telefonním číslem nakládat.

16.8. Není-li ve smlouvě přímo uvedeno jinak, platí, že výpovědní doba je pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací a pro připojení k veřejné komunikační síti maximálně 30 dnů. Na ostatní sjednané

služby se toto nevztahuje a platí výpovědní doba sjednaná ve smlouvě.

16.9. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy o veřejně dostupné službě elektronických komunikací nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací, která je obsažena ve Smlouvě obsahující další poskytované služby, na základě „Výpovědi s přenesením“ (tj. před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek za předčasné ukončení výše uvedené služby. Výše poplatku může být maximálně rovna součtu pravidelných měsíčních poplatků a minimálních cen za provoz (popř. minimálního měsíčního plnění) u veřejně dostupné telefonní služby.

V případě, že veřejně dostupná služba elektronických komunikací je součástí jiné smlouvy, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy v platnosti beze změny.

## 17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.

17.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

17.3. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny) tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.

17.4. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvách, Objednávkách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách. Není-li stanoveno jinak, přechází vlastnické právo na Účastníka až úplným zaplacením. V případě pronájmu je Účastník povinen uhradit škodu na pronajaté věci, které vznikla jinak než běžným opotřebením. V případě ukončení smlouvy je Účastník povinen bezprostředně vrátit předmět pronájmu do sídla Poskytovatele, nedohodnou-li se s Poskytovatelem jinak.

17.5. Veškeré vztahy se řídí právním řádem Slovenské republiky. Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smluv a ostatních obchodně závazkových vztahů, které se nepodařilo vyřešit smírnou cestou, a jejichž rozhodování není v kompetenci jiného správního orgánu se budou rozhodovat nedohodnou-li se smluvní strany u věcně a místně příslušného soudu.

## 18. Ochrana a zpracování osobních údajů

18.1. Nařízení GDPR zavádí celou řadu nových pravidel. Jejich platnost a dodržování bude muset každý správce i zpracovatel osobních údajů prokazatelně doložit po celou dobu zpracování. Daktela je u svých zákazníků v pozici technické servisní organizace, tj. zpracovatelem. V rámci činnosti pro správce může Daktela provádět jen takové zpracovatelské operace, kterými ji správce pověří anebo vyplývají z činnosti, pro kterou byl zpracovatel správcem pověřen. Pověření vyplývá z uzavřených smluv.

Data (nahrávky hovorů, záznamy v CRM, kampaňové záznamy, přílohy tiketů apod.), se kterými Daktela jako zpracovatel pracuje, nebo přijde při plnění svých smluvních závazků do styku, jsou stále ve vlastnictví správce údajů (zákazníka). Daktela neodpovídá za soulad těchto dat (osobních údajů) poskytnutých od správce s Nařízením GDPR. Daktela zajišťuje pouze nezbytný technický servis pro správce osobních údajů dle jejich pokynů a v souladu s uzavřenými smlouvami a platnou legislativou.

## 18.2. Bezpečnost

K datům poskytnutým od zákazníků pro plnění účelu uzavřené smlouvy, mají nezbytný přístup pouze proškolení zaměstnanci, kteří přistupují přes zabezpečený komunikační kanál a jsou autentifikováni uživatelským jménem a heslem. Daktela má nastaveny interní procesy a postupy na ochranu těchto přístupů. Přístup je nutný z důvodu poskytnutí technické podpory, požadovaného zásahu nebo upgradu na základě zadaných požadavků zákazníka.

Data a servery, které Daktela provozuje, jsou uloženy v hostingových centrech 1) TTC Teleport s.r.o., Tiskařská 257/10, 108 00 Praha 10 2) DC Nagano, U nákladového nádraží 3153/8, Praha 3, 130 00 3) DC Benestra, Údernická 15, 851 01 Bratislava. Všechna datacentra disponují nepřetržitou 24hodinovou ostrahou. Fyzický přístup k serverům Daktela mají jen oprávnění a proškolení zaměstnanci. Veškeré přístupy jsou auditovány a monitorovány.

Pravidelné zálohy dat jsou z důvodu geo-redundance uloženy ve výše uvedených datových centrech v několika kopiích.

Z důvodu maximální ochrany dat je veškerý internetový provoz na virtuální servery zákazníků realizován přes standardní zabezpečené a šifrované protokoly. Veškerá komunikace je navíc směrována přes centrální firewall, který dělá realtime inspekční analýzu komunikace. V případě, že firewall na základě inspekčních pravidel vyhodnotí provoz jako podezřelý, je zdrojová IP adresa automaticky blokována.

Data jsou po celou dobu ve vlastnictví našich zákazníků a jsou uchována pouze po sjednanou dobu. Tato doba je sjednána předem ve smlouvě. Po ukončení spolupráce je zákazníkovi umožněno si data stáhnout a případně přenést k jinému poskytovateli. Následně se data smažou. Daktela není oprávněna tato data nikomu poskytovat či přeposílat.

## 19. Podmínky ochrany osobních údajů

Práva a povinnosti mezi správcem a zpracovatelem

19.1. Tyto podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů, ke kterým Poskytovatel získal přístup v rámci plnění smlouvy uzavřené s Účastníkem (uživatel). V případě, že mezi Poskytovatelem a Účastníkem byla uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů, má tato přednost.

19.2. Poskytovatel se zavazuje pro Účastníka zpracovávat jím poskytnuté osobní údaje v rozsahu a za účelem stanoveným sjednanou smlouvou. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje zpracovávat v rozporu nebo nad rámec stanovený těmito podmínkami a sjednanou smlouvou, a to pouze po dobu sjednanou ve smlouvě.



19.3. Účastník uděluje povolení se zapojením subdodavatele jakožto dalšího zpracovatele podle čl. 28 odst. 2 Nařízení GDPR, kterými jsou poskytovatelé hostingu viz. Čl. 18.2. těchto VOP. Účastník dále uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit do zpracování případného dalšího zpracovatele osobních údajů, Poskytovatel však musí Účastníka písemně informovat o všech zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout Účastníkovi možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v těchto podmínkách.

19.4. Poskytovatel se zavazuje, že zpracovávání osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

19.4.1. Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy, sjednanou smlouvou o poskytování služeb a na základě pokynů Účastníka. Poskytovatel není odpovědný za správnost poskytnutých osobních údajů správcem.

19.4.2. Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.

19.4.3. Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.

19.4.4. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá interním bezpečnostním předpisům Poskytovatele.

19.4.5. K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele, které budou mít Poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem.

19.4.6. Oprávněné osoby Poskytovatele, které zpracovávají osobní údaje podle těchto podmínek, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních

údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení. Poskytovatel zajistí jejich prokazatelné zavázání k této povinnosti. Poskytovatel zajistí, že tato povinnost pro Poskytovatele i oprávněné osoby bude trvat i po skončení pracovního nebo jiného vztahu k Poskytovateli.

19.4.7. Poskytovatel bude Účastníkovi v případě potřeby nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění Účastníkových povinností vyplývajících z funkce správce osobních údajů. Poskytovatel je oprávněn požadovat za tyto činnosti přiměřenou úplatu, která bude vycházet z aktuálního ceníku zveřejněného na jeho internetových stránkách.

19.4.8. Po ukončení poskytování plnění, je Poskytovatel povinen všechny poskytnuté osobní údaje vymazat, nebo je vrátit Účastníkovi, pokud nemá povinnost uložit je na základě zvláštního zákona.

19.5. Účastník se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z těchto podmínek a poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění těchto podmínek.

19.6. Vztahy těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí Nařízením GDPR a právním řádem Slovenské republiky.

20. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2021.