

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti FreeTel, s.r.o.

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) společnosti FreeTel, s.r.o., IČ 24737887, se sídlem Kladno - Kročehlavy, Děčínská 3227, PSČ 272 01, upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací touto společností. Společnost FreeTel, s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na území České republiky a zajišťovat připojení k veřejné komunikační síti v souladu s osvědčením č. 3062 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „smlouva“), uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Předmětem smlouvy je zejména zřízení a/nebo poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ze strany poskytovatele účastníkovi a úhrada příslušných cen za tyto služby a úhrada dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se smlouvou ze strany účastníka poskytovateli. Součástí služby může být ve smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 89/2013 Sb., občanský zákoník.
- 1.3. Přílohou a nedílnou součástí smlouvy je dokument nazvaný specifikace služby, ve kterém jsou uvedeny zejména popis a rozsah příslušné služby, technické náležitosti a parametry poskytování příslušné služby, ceny příslušné služby a další stanovené údaje. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé specifikace služby. U některých služeb mohou být takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené smlouvě. V případě, že smlouva či specifikace služby neobsahují cenu služeb poskytovatele, řídí se cena služeb ceníkem služeb, což je dokument poskytovatele, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb, popř. i podmínky pro jejich vyúčtování a placení.
- 1.4. Účastníkem se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která splnila podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a která má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu. Uživatelem se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá o využívání veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 1.5. Veřejně dostupnou službou elektronických komunikací se rozumí služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen. Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací.
- 1.6. Služby poskytovatele jsou poskytovány prostřednictvím pevných a/nebo mobilních sítí, přičemž se může jednat o veřejné síť, síť poskytovatele či síť smluvního partnera poskytovatele. Služby mohou být poskytovány i prostřednictvím rádiových vln. Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území České republiky sítěmi, technickými možnostmi sítí a dalšími vlivy.

2. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 2.1. Smlouva může být uzavřena pouze písemně.
- 2.2. Smlouva a/nebo specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněných zástupců smluvních stran. Oprávněným zástupcem se rozumí osoba oprávněná jednat za smluvní stranu na základě zákona či na základě písemné plné moci. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné

smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

- 2.3. V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo specifikace služby, je smlouva a/nebo specifikace služby účinná, jako kdyby účinnost smlouvy a/nebo specifikace služby nebyla podmíněna zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

3. PRÁVA A ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

3.1. Poskytovatel je oprávněn:

- 3.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 3.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, ceník služeb a další smluvní podmínky, a to v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.;
- 3.1.3. omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 3.1.4. nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy nebo je taková změna pro poskytovatele nevýhodná;
- 3.1.5. nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky;
- 3.1.6. požadovat po účastníkovi složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiných záruk na veškeré poskytované či účastníkem požadované služby;
- 3.1.7. stanovit pro poskytování služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období. V případě, že objem či neuhrzená cena poskytnutých služeb či dodávek zboží překročí tyto limity, je poskytovatel oprávněn přerušit další poskytování služeb či dodávek zboží. Výše těchto limitů a související podmínky budou zpravidla upraveny ve smlouvě či specifikaci služby (tzv. „kreditní dohoda“).

3.2. Poskytovatel se zavazuje:

- 3.2.1. zřídit nebo změnit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a/nebo specifikací služby a nepřetržitě tuto službu poskytovat v obvyklé kvalitě a za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 3.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a ceníku služeb;
- 3.2.3. nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek (zejm. těchto Všeobecných podmínek či ceníku služeb) uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na www stránkách poskytovatele www.freetel.cz a zároveň informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb., nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Tuto informaci se poskytovatel zavazuje poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy, jejíž provedení uložil poskytovateli Český telekomunikační úřad. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, u nichž účastník nevyužije svého případného práva vypovědět smlouvu, nabývají platnosti a účinnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka;

- 3.2.4. udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech, a odstraňovat případné poruchy a závady uvedených zařízení či infrastruktury;
- 3.2.5. informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

4. PRÁVA A ZÁVAZKY ÚČASTNÍKA

4.1. Účastník je oprávněn:

- 4.1.1. užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 4.1.2. požádat o změnu smlouvy;
- 4.1.3. uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

4.2. Účastník se zavazuje:

- 4.2.1. užívat službu v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a pokyny poskytovatele a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v čl. 12.6.2;
- 4.2.2. řádně a včas platit za poskytnuté služby;
- 4.2.3. užívat službu pouze prostřednictvím zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 4.2.4. neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;
- 4.2.5. neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby;
- 4.2.6. oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, telefonního a bankovního spojení, IČ či DIČ. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny;
- 4.2.7. nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;
- 4.2.8. umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k linkám a komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle smlouvy a/nebo specifikace služby, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby;
- 4.2.9. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou a rovněž zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou;
- 4.2.10. uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit proto, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem

nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti týkající se způsobu jejich účtování a placení jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo ve specifikaci služby nebo v ceníku služeb. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby.
- 5.2. Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, jehož délka je uvedena ve smlouvě či specifikaci služby, vyúčtování k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak.
- 5.3. Ceny za provoz v neúplném zúčtovacím období budou poskytovatelem účtovány alikvotně. Jednorázové ceny (např. za dodávky komunikačního či jiného zařízení či za jednorázově poskytnuté služby) jsou poskytovatelem účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování či v samostatném vyúčtování.
- 5.4. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) dnů od doby převzetí tohoto oznámení.
- 5.5. Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením svých peněžních závazků dle smlouvy. Pro případ prodlení má poskytovatel vůči účastníkovi nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 5.6. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Minimální parametry dostupnosti služby jsou zpravidla uvedeny ve specifikaci služby nebo smlouvě.

6. KOUPEĚ NEBO PRONÁJEM TELEKOMUNIKAČNÍHO ČI JINÉHO ZAŘÍZENÍ

- 6.1. Pokud si poskytovatel a účastník výslovně sjednají koupi komunikačního či jiného zařízení účastníkem, platí následující: cena je stanovena ve smlouvě či specifikaci služby, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována služba, ke které je zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu služby, ke které je zařízení dodáváno, zařízení bude účastníkovi předáno na základě předávacího protokolu, vlastnictví zařízení přechází na účastníka až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné zařízení poskytovateli, nebezpečí škody na zařízení přechází na účastníka okamžikem jeho převzetí účastníkem. Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupi komunikačního či jiného zařízení, může být zařízení účastníkovi dodáno jako součást služby, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi účastníkem a poskytovatelem ve smlouvě či specifikaci služby nebo jiném smluvním dokumentu.

7. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A JEJICH ODSTRAŇOVÁNÍ

- 7.1. Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně poskytovateli.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do 5 dnů od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem, a to v případech kdy to bude technicky možné. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.

8. REKLAMACE

- 8.1. Účastník, popř. uživatel, má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci je účastník, popř. uživatel, povinen uplatnit písemně na adrese sídla poskytovatele.
- 8.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, popř. uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, popř. uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 8.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 8.4. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, popř. uživatele, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv účastníka není poskytovatel povinen uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

9. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 9.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby zejména z následujících závažných důvodů:
 - 9.1.1. stanovených v příslušných právních předpisech;
 - 9.1.2. provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě;
 - 9.1.3. okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
 - 9.1.4. písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle čl. 5.4.
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než jeden (1) týden.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud účastník neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění.
- 9.4. Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby ze strany účastníka není dotčen omezením poskytování služeb podle tohoto článku.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. 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 právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinnosti vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací, přičemž za zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny za služby nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání. 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 nejsou poskytovatelem zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítí elektronických komunikací nebo účtování služby.
- 10.3. Účastník podpisem smlouvy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o účastníkovi pro obchodní účely a že je poskytovatel oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu.
- 10.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2013 Sb. a za informace důvěrné veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.
- 10.5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím odstavci se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- 10.5.1. údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
 - 10.5.2. údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
 - 10.5.3. údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

11. ZMĚNA SMLOUVY

- 11.1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:
- 11.1.1. písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
 - 11.1.2. přidáním nové přílohy specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
 - 11.1.3. nahrazením specifikace služby novou specifikací služby podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
 - 11.1.4. nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či ceníku služeb.

12. TRVÁNÍ A ZÁNIK SMLOUVY

- 12.1. Smlouva a/nebo specifikace služby se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě nebo specifikaci služby sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou.
- 12.2. Smlouva a/nebo specifikace služby může být ukončena na základě výpovědi z důvodů uvedených v právních předpisech či v těchto Všeobecných podmínkách nebo na základě dohody smluvních stran. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 12.3. Smluvní strany mohou vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu (specifikaci služby) na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Stejným způsobem lze ukončit i smlouvu nebo jednotlivou službu uzavřenou na dobu určitou.
- 12.4. V případě, že dojde k ukončení smlouvy a/nebo specifikace služby uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva a/nebo specifikace služby uzavřena, je účastník povinen uhradit poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (popř. jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění), které by poskytovateli měl zaplatit na základě smlouvy a/nebo specifikace služby, pokud by smluvní vztah řádně trval po celou sjednanou dobu. Jedinou výjimku tvoří případ, kdy k oprávněnému ukončení smlouvy dojde ze strany účastníka z důvodu porušení povinností poskytovatele.
- 12.5. Účastník může dále písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu, a to bez ohledu, zda jsou uzavřeny na dobu neurčitou či určitou:
- 12.5.1. z důvodů uvedených v čl. 3.2.3, a to ve lhůtě dle čl. 12.3;
- 12.5.2. s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:
- poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, nebo v příslušné specifikaci služby;
 - poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě nebo specifikaci služby.
- 12.6. Poskytovatel dále může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu, a to bez ohledu, zda jsou uzavřeny na dobu neurčitou či určitou, s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkov:
- 12.6.1. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka;
- 12.6.2. v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti;
 - účastník porušuje práva na ochranu osobnosti, šíří počítačové viry nebo porušuje vlastnická či autorská práva;
 - účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
 - účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

- f) účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím s nekalým úmyslem;
- g) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu;
- h) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům či na čísla linek tísňového volání;

12.6.3. v případě, že účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za služby.

- 12.7. Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku nebo u ní byl zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku.
- 12.8. Poskytovatel je při ukončení smlouvy a/nebo jednotlivé služby oprávněn účastníkovi vyúčtovat všechny náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou, a to včetně nákladů spojených s telekomunikačním či jiným zařízením, které bylo účastníkovi k využívání služby poskytnuto. Jedinou výjimku tvoří případ, kdy k oprávněnému ukončení smlouvy dojde ze strany účastníka z důvodu porušení povinností poskytovatele.
- 12.9. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.10. Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.

13. DORUČOVÁNÍ

- 13.1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 13.2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).
- 13.3. Odepre-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 14.1. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním poskytovatele, nejvýše však ve výši sto tisíc korun českých (100.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů, kdy poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) vzniklou škodu uvedených v těchto Všeobecných podmínkách nebo zákoně č. 127/2005 Sb.
- 14.2. Příslušnou částku dle předchozího odstavce 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 (případně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

- 14.3. V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 14.4. Účastník odpovídá pouze za škodu prokazatelně vzniklou poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za škodu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, nejvýše však ve výši sto tisíc korun českých (100.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či opomenutím účastníka, je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 14.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby. Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

15. PŘENOSITELNOST TELEFONNÍCH ČÍSEL

- 15.1. Účastník může v souladu s opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 vydaným Českým telekomunikačním úřadem požádat o přenesení telefonního čísla k poskytovateli (jako přejímajícímu poskytovateli služby) v souvislosti se zřízením služby na přenášeném telefonním čísle, přičemž tato žádost tvoří přílohu smlouvy nebo specifikace služby uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.
- 15.2. Poskytovatel jako přejímající poskytovatel služby dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování služby na jeho přeneseném telefonním čísle. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti poskytovatele (popř. 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 poskytovateli, pokud se účastník a poskytovatel vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 15.3. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování služby na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování služby na přenášeném telefonním čísle. Účastník je povinen řádně prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. 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 poskytovateli, má se za to, že lhůta podle čl. 15.4. nezačala běžet.
- 15.4. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena poskytovateli jako přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování služby.
- 15.5. Cena za přenesení telefonního čísla se řídí ceníkem služeb poskytovatele.
- 15.6. Účastník je rovněž oprávněn požádat o přenesení telefonního čísla od poskytovatele (jako opouštěného poskytovatele služby) k jinému poskytovateli. Písemnou žádost o přenesení telefonního čísla může účastník zaslat poskytovateli na adresu poskytovatele či ji předat osobně v provozovně poskytovatele. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtách a za podmínek uvedených v tomto článku, a to za předpokladu, že s přenášeným telefonním číslem nebudou spojeny neuhrazené závazky účastníka.

- 15.7. V otázkách neupravených v tomto článku se přenositelnost telefonních čísel řídí opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 vydaným Českým telekomunikačním úřadem a zákonem č. 127/2005 Sb.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2013 Sb.
- 16.2. Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí nález je konečný a vykonatelný.
- 16.3. Jakékoliv dodatky, výhrady, omezení či odchylky k těmto Všeobecným podmínkám jsou vyloučeny. Odpověď účastníka na nabídku poskytovatele, pokud obsahuje dodatek nebo odchylku od původní nabídky, není přijetím nabídky ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
- 16.4. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
- 16.5. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dalšími dokumenty uvedenými ve smlouvě a/nebo specifikaci služby seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro poskytovatele a účastníka (uživatele) závazné.
- 16.6. Všeobecné podmínky poskytovatele jsou k dispozici v provozovnách poskytovatele a na internetových stránkách www.freetel.cz.
- 16.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 18.11.2014.