

1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Českomoravská telekomunikační s.r.o. (dále jen "**Všeobecné podmínky**") stanovují v souladu s §63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích základní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a postupy při uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností Českomoravská telekomunikační s.r.o.. Českomoravská telekomunikační s.r.o. je oprávněna poskytovat služby na základě osvědčení č. 2575 vydaného podle §14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2. Vymezení základních pojmů

- 2.1. **Poskytovatel** je Českomoravská telekomunikační s.r.o., která poskytuje a zajišťuje **služby** v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu osvědčení dle bodu 1.1.
- 2.2. **Účastníkem** je fyzická nebo právnická osoba, která na základě **smlouvy** užívá **služby poskytovatele**. Pro účely těchto **všeobecných podmínek** je pojem **účastník** totožný s pojmy „uživatel“, „spotřebitel“ nebo „navrhovatel“.
- 2.3. **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** sjednané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Součástí **služby** může být i ve **smlouvě** dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- 2.4. **Oprávněná osoba** je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.
- 2.5. **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**; obsahuje identifikační a kontaktní údaje účastníka, technické a obchodní podmínky poskytování **služby**. **Smlouva** musí mít listinnou podobu, elektronická podoba je přípustná výhradně v případě opatření dokumentu zaručeným elektronickým podpisem.
- 2.6. **Koncové zařízení** je soubor elektronických komunikačních zařízení, která umožňují **účastníkovi** využívat **služby poskytovatele**.
- 2.7. **Kontaktní místo poskytovatele** je pracoviště, které přijímá objednávky služeb, poskytuje **účastníkovi** technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování **služeb**. Sídlo poskytovatele na adrese č. p. 48, 691 75 Borkovany; email: podpora@cemotel.cz; tel: 530 505 505
- 2.8. **Ceník** je přehled cenových programů a jejich technických parametrů,
- 2.9. **Předávací protokol** potvrzuje převzetí zřízené **služby** účastníkem včetně **koncového zařízení**, je-li jeho pronájem součástí **služby**. **Předávací protokol** musí mít listinnou podobu, elektronická podoba je přípustná výhradně v případě opatření dokumentu zaručeným elektronickým podpisem.

3. Smlouva, její platnost a účinnost

- 3.1. **Smlouva** je uzavřena a nabývá účinnosti dnem podpisu **oprávněnými osobami** obou smluvních stran, pokud se tyto nedohodly jinak. Zřízení **služby** a tím i nárok smluvních stran na plnění nastává okamžikem zahájením poskytování služby doloženým **předávacím protokolem** podepsaným **oprávněnou osobou účastníka**.
- 3.2. Nedílnými součástmi **smlouvy** jsou tyto **všeobecné podmínky** a **předávací protokol** a **ceník služeb**.
- 3.3. Pokud **účastník** z libovolného důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti **smlouvy**, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně neumožní **poskytovateli** zřídit příslušnou **službu** nebo provést změnu **služby**, tak je v souladu s §36 odst. 3) občanského zákoníku **smlouva** účinná jako kdyby její účinnost nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tj. zřízením nebo provedením změny příslušné **služby**.

4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1. **Poskytovatel** se zavazuje:
 - 4.1.1. zřídit a poskytovat **službu** v souladu s těmito **všeobecnými podmínkami** a **smlouvou**
 - 4.1.2. umožnit seznámení účastníka se všeobecnými podmínkami a ceníkem služeb; účastník podpisem smlouvy potvrzuje souhlas s obsahem těchto dokumentů
- 4.2. **Poskytovatel** je oprávněn:
 - 4.2.1. jednostranně obměnit funkce **služby** nebo **službu** úplně zrušit. Zrušení **služby** je **poskytovatel** povinen oznámit **účastníkovi** nejméně 2 měsíce předem. Zrušení jednotlivé **služby** pro závažné technické důvody je **poskytovatel** povinen **účastníkovi** oznámit minimálně měsíc předem. S takovým zrušením **služby účastník** souhlasí;
 - 4.2.2. **poskytovatel** je oprávněn odmítnout uzavření **smlouvy** s **účastníkem** obzvláště v případě, že:
 - 4.2.2.1. **navrhovatel** odmítne přistoupit na ustanovení těchto **všeobecných podmínek**,
 - 4.2.2.2. lze důvodně předpokládat, že **navrhovatel** nebude stanovené **všeobecné podmínky** dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval, či porušuje smluvní podmínky),
 - 4.2.2.3. požadavek **navrhovatele** je technicky nerealizovatelný a dle výsledků technického šetření **poskytovatele** by nebylo možné zabezpečit bezproblémové zřízení či poskytování **služby**.
- 4.3. **Účastník** se zavazuje:
 - 4.3.1. používat **službu** výhradně v rozsahu odpovídajícím sjednané **smlouvě** a způsobem, který neodporuje platným právními předpisy;
 - 4.3.2. řádně a včas platit za sjednané **služby** v souladu se **smlouvou** nebo s cenami platnými v době poskytnutí **služby**;
 - 4.3.3. prostřednictvím **kontaktního místa** neprodleně ohlásit **poskytovateli** všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování **služby**, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování **služby**;
 - 4.3.4. uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit,

- protože **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 **koncového zařízení** nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování **služby** apod.) a pokud se zjistí, že závada **služby** a/nebo porucha **koncového 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.
- 4.3.5. zajistit, aby komunikační zařízení, která ke **koncovému zařízení poskytovatele** připojuje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. **Účastník** odpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení **poskytovatele**;
 - 4.3.6. pečovat o **koncové zařízení poskytovatele** a neprodleně nahlásit **poskytovateli** jakékoliv závady či poruchy zařízení;
 - 4.3.7. zajistit součinnost s **poskytovatelem** při přípravě stavebních a instalačních činností pro montáž, údržbu nebo demontáž **koncového zařízení poskytovatele**; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu vlastníka objektu na kterém je **koncové zařízení** umístěno;
 - 4.3.8. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz **koncového zařízení poskytovatele**;
 - 4.3.9. neměnit bez osobní účasti pověřené osoby nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání **koncového zařízení poskytovatele** proti stavu při zřízení příslušné **služby**;
 - 4.3.10. učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s **koncovým zařízením** poskytovatele, poškodit je nebo je odcizit;
 - 4.3.11. neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;
 - 4.3.12. poskytnout **poskytovateli** při uzavření **smlouvy** (popř. před zřízením **služby**) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování **služby**, oprávněně požadované **poskytovatelem**, zejména však údaje týkající se identifikace samotného **účastníka** a lokality **účastníka**, ve které bude **účastník** příslušnou **službu** užívat;
 - 4.3.13. oznamovat prostřednictvím **kontaktního místa poskytovatele**, po celou dobu účinnosti **smlouvy** změnu svých identifikačních údajů; **účastník**, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění a změnu fakturační adresy; **účastník**, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je **účastník** povinen oznámit **poskytovateli** do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není **účastník** zbaven povinnosti tyto změny **poskytovateli** doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpозději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.
 - 4.3.14. umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným **poskytovatelem**, přístup ke **koncovým zařízením poskytovatele** (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna **koncového zařízení**, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle objednávky, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování **služby**;

5. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

- 5.1. Rozsah poskytované **služby** včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve **smlouvě** nebo ceníku. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **objednávky služby**.
- 5.2. **Služba** je poskytována na území České republiky.

6. Ceny a platební podmínky

- 6.1. Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **ceníku** služeb určeném ve smlouvě. Aktuální **ceníky** služeb (cenové programy) jsou **účastníkovi** k dispozici v **kontaktním místě poskytovatele**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **účastníkem**.
- 6.2. **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní 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. Vyúčtování je zasíláno účastníkovi v elektronické podobě, pokud si účastník s poskytovatelem výslovně nesjedná jiný způsob zaslání. Jiný než elektronický způsob zaslání může být zpoplatněn.
- 6.3. Splatnost vyúčtování je deset (10) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 6.4. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.
- 6.5. 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 vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího takový úrok z prodlení.
- 6.6. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 6.7. Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:
 - 6.7.1. jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;
 - 6.7.2. pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
 - 6.7.3. ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

6.7.4. pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba účastníkovy poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.

7. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

- 7.1. Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na určené telefonní lince kontaktního místa poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní místo poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin v pracovní dny, do nejbližšího pracovního dne ve svátky a dny pracovního volna od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem.

8. Reklamacce a kompenzace

- 8.1. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamacce na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacce musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamacce nesprávně vyúčtované ceny.
- 8.2. Reklamacce lze podat též v elektronické podobě, ovšem pouze je-li opatřena zaručeným elektronickým podpisem.
- 8.3. Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 8.4. Poskytovatel při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 8.5. Poskytovatel neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů.
- 8.6. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu a/nebo za poskytnutou službu elektronických komunikací, pokud účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou službu reklamovat u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.
- 8.7. Náležitosti podání reklamacce
 - 8.7.1. jednoznačné označení slovem „reklamacce“
 - 8.7.2. jedná-li se o závalu v poskytování služby:
 - 8.7.2.1. jméno a příjmení nebo obchodní firmu
 - 8.7.2.2. adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby
 - 8.7.2.3. číslo služby které se uvedené podání týká a sdělení, jak se závada projevuje;
 - 8.7.2.4. podání musí být provedeno prostřednictvím kontaktní linky 530 505 505 nebo e-mailem: reklamacce@cemotel.cz
 - 8.7.3. jedná-li se o reklamacce ceny za poskytnutou službu:
 - 8.7.3.1. jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby
 - 8.7.3.2. číslo služby které se uvedené podání týká, označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.
 - 8.7.3.3. v tomto případě musí mít podání písemnou podobu
- 8.8. Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamacce vede poskytovatel výhradně s účastníkem, nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem).
- 8.9. Reklamacce vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vyřizuje poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamacce.
- 8.10. Účastník má právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:
 - 8.10.1. z důvodu přerušení provozu služby v důsledku technické nebo provozní závady veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem,
 - 8.10.2. z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno vy užit vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, pokud účastník za vznik závady neodpovídá a uvědomil poskytovatele o vzniku závady, případně se poskytovatel dozvěděl o závadě jinak a účastník poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel ceny podle odstavce 8.11 a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v jeho prospěch.
- 8.11. Výpočet snížení ceny
 - 8.11.1. Při přerušení provozu služby z důvodu závad veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za toto přerušení účastník neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel cenu za používání služby o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy skutečný počet kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů služeb stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závalu nebo se poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.
 - 8.11.2. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, za kterou účastník popř. jiný uživatel neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že účastník, případně jiný uživatel služby, bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.
 - 8.11.3. Pokud je mezi účastníkem a poskytovatelem uzavřena zvláštní dohoda o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service Level Agreement), jsou podmínky pro snížení ceny upraveny v takové SLA dohodě.
- 8.12. Nevyhoví-li poskytovatel reklamacce na vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby a činnosti, je účastník, oprávněn uplatnit u příslušného správního orgánu námitky proti vyřízení reklamacce. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamacce. Námitka bude správním orgánem projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námítky nelze prominout. Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamacce nebo na vyúčtování za služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

9. Omezení poskytování služby

- 9.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:
 - 9.1.1. provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě
 - 9.1.2. stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění);

- 9.1.3.okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;
- 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 1 týden. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.5.4.
- 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. Jestliže účastník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.5.1.
- 9.4. Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.
- 9.5. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby ze strany účastníka není dotčen omezením poskytování služeb podle 9.2 nebo 9.3.

10. Změna smlouvy

- 10.1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:
- 10.1.1. písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
- 10.1.2. nabytím účinnosti nových všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, příslušného Ceníku

11. Trvání a zánik smlouvy

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznámá dobu určitou).
- 11.2. Minimální doba užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby.
- 11.3. Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
- 11.3.1. do sedmi (7) dní od oznámení změny Všeobecných podmínek, Ceníku služeb jestliže poskytovatel těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro účastníka; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna v neprospěch účastníka týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do 7 dnů od oznámení příslušných změn Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním uvedených dokumentů a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti.
- 11.3.2. s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:
- 11.3.2.1. poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě nebo v Ceníku;
- 11.3.2.2. poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě nebo v Ceníku;
- 11.3.2.3. poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka;
- 11.3.3. u smlouvy uzavřené na dobu neurčitou také z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve smlouvě sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 11.2, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (storno) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako 100 % součtu pravidelných měsíčních cen. Pokud je pravidelná měsíční cena účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena stanovená Ceníkem služeb. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou.
- 11.4. Výpověď smlouvy není dotčena povinností účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 11.5. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi:
- 11.5.1. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka;
- 11.5.2. 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:
- 11.5.2.1. účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- 11.5.2.2. komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- 11.5.2.3. účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 11.5.2.4. účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- 11.5.2.5. účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 11.5.2.6. účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- 11.5.2.7. účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- 11.5.2.8. účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby;
- 11.5.2.9. účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 11.5.3. v případě, že účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem;
- 11.5.4. 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 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za služby.
- 11.6. V případech výpovědi poskytovatele dle 11.5.1, 11.5.2, 11.5.3 nebo 11.5.4 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit poskytovateli jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v 11.3.3.

- 11.7. Poskytovatel může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu na dobu neurčitou za 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 účastníkovi (tzn. takto nelze ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).
- 11.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi v případě:
- 11.8.1. že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
 - 11.8.2. že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou;
 - 11.8.3. že se jedná o případy stanovené v 4.2.2, kdy poskytovatel není povinen zřídit nebo realizovat změnu služby požadovanou účastníkem;
 - 11.8.4. v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle 11.8.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v 11.3.3.
- 11.9. Je-li účastník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li:
- 11.9.1. smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána poskytovatelem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je účastník oprávněn písemně odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do čtrnácti (14) dnů ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zda-li byla služba zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě služba zřízena. Právo na odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle předchozí věty účastníkovi nenáleží v případě, kdy si účastník výslovně sjednal návštěvu poskytovatele za účelem uzavření smlouvy;
 - 11.9.2. smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je účastník oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do okamžiku zřízení příslušné (první) služby.
- 11.10. Oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 11.9.1. je účastník povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu poskytovatele; oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 11.9.2, je účastník povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na kontaktním místě poskytovatele.
- 11.11. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 11.12. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 11.13. 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, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že na je na účastníka uvalena nucená správa.
- 11.14. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 11.5 nebo odstoupení poskytovatele dle 11.8.2, a to před zřízením nebo provedením změny služby.
- 11.15. 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 čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.

12. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

- 12.1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručeno 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.
- 12.2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručeno okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail).
- 12.3. Odepre-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 12.4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou v listinné podobě, musí být podepsána účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 13.1. 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.
- 13.2. Příslušnou částku dle předchozího bodu 13.1 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.
- 13.3. V případě neposkytnutí 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.
- 13.4. 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.
- 13.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

- 13.6. 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.
- 13.7. Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle 13.4, 13.5 nebo 13.6, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

14. Společná a závěrečná ustanovení

- 14.1. Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), v jejich platném znění. Poskytovatel a účastník – fyzická osoba nepodnikající – se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník.
- 14.2. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem a elektronickou poštou, avšak pouze v případě, že jsou opatřeny zaručeným elektronickým podpisem.
- 14.3. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 14.3.1. Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
 - 14.3.2. Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
 - 14.3.3. Ceník služeb;
 - 14.3.4. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (součástí smlouvy).
- 14.4. 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.
- 14.5. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 14.3 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 14.6. Všeobecné podmínky jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.cemotel.cz.
- 14.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. května 2009.