

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB SPOLEČNOSTÍ DOKAMO S.R.O.

DOKAMO s.r.o. , IČO: 28097629, SÍDLO: LITVÍNOVICE, MOKRÉ 122, PSČ 37001

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Podmínky) stanovují základní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím technických prostředků Poskytovatele, nebo třetích stran. Služba je poskytována v rámci obchodních center jako neveřejná.
- 1.2. Podmínky obsahují dvě části - V první, Obecné části podmínek jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Zvláštní část Podmínek je rozdělena na samostatné specifické části, které se podle nadpisu těchto částí a podle jejich obsahu týkají hlasových služeb a Internetových služeb.

## 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. **Ceník** – dokument vydaný Poskytovatelem, ve kterém jsou uvedeny ceny účtované za poskytované Služby.
- 2.2. **Internet** – mezinárodní počítačová síť, pracující na základě jednotného přenosu datových paketů, dle federálního zákona o telekomunikacích USA 1997.
- 2.3. **Koncové zařízení** – Zařízení, jehož prostřednictvím Uživatel využívá poskytované Služby.
- 2.4. **Koncový bod Služby** – standardizované rozhraní na které Účastník připojuje své Koncové zařízení.
- 2.5. **Koncový bod Účastníka** – Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele.
- 2.6. **Kontaktní osoba** – osoba určená Účastníkem nebo Poskytovatelem, která zajišťuje komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem ohledně plnění smlouvy.
- 2.7. **Licence** – dokumenty vydané ČTÚ, opravňující Poskytovatele k poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.8. **Oprávněný zástupce** – osoba oprávněná se za Účastníka zavazovat a uzavřít smlouvu.
- 2.9. **Opouštěný poskytovatel služby** - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby ukončeno a číslo, nebo čísla budou přenášeny k Přijímacímu poskytovateli služby.
- 2.10. **Poskytovatel** - společnost DOKAMO s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu oprávnění daných Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) .
- 2.11. **Přijímací poskytovatel služby** - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.
- 2.12. **Přenositelnost telefonního čísla** - povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla.
- 2.13. **Přenesené telefonní číslo** - telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.14. **Reklamace** - právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.15. **Služba** - telekomunikační Služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nebo na základě písemné objednávky Účastníka.
- 2.16. **Smlouva** – dokument, který stanovuje podmínky poskytování Služby a její parametry. Smlouva je odsouhlasena Poskytovatelem i Účastníkem.
- 2.17. **Telefonní stanice** – služba přístupu k Telekomunikační síti.
- 2.18. **Telekomunikační síť** – veřejná telekomunikační síť provozovaná držitelem příslušné Licence, která je využívána pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb. Telekomunikační síť se rozumí funkčně propojený soubor Telekomunikačních zařízení k přepravě informací mezi koncovými body této sítě, nebo soubor rádiových zařízení k přepravě těchto informací, nebo jejich kombinace. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 2.19. **Telekomunikační zařízení** – technické zařízení sloužící k řádnému poskytnutí Služby.

- 2.20. **Účastník** – Uživatel telekomunikační Služby, fyzická, nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.21. **Uživatel** – fyzická, nebo právnická osoba, která je plně způsobilá k právním úkonům a k využívání telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 2.22. **Výpadek** – neplánovaný stav technického charakteru, kdy poskytovaná Služba není dostupná.
- 2.23. **Vyšší moc** – Překážka, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele či Účastníka a brání některému z nich ve splnění jejich povinností plynoucích ze Smlouvy, zejména živelná pohroma, povodeň, záplava, exploze, zřícení budovy, výboj statické elektřiny, stávká, demonstrace, nebo závada v dodávce elektrické energie.
- 2.24. **Závada** – stav, který znemožňuje používat Telekomunikační zařízení nebo Službu obvyklým způsobem, nebo způsobuje nesprávnou tarifkaci hovorů.

### 3. OBECNÁ ČÁST

#### 3.1. Vznik smluvního vztahu

- 3.1.1. Veškeré poskytované Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nebo na základě písemné objednávky Účastníka.
- 3.1.2. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou, nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.1.3. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem zprovoznění Služby.

#### 3.2. Změna smluvního vztahu

- 3.2.1. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3.2.2. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a pokud žádná ze smluvních stran nezašle druhé straně oznámení, že hodlá tuto smlouvu ukončit, Poskytovatel i Účastník výslovně souhlasí s tím, že se Smlouva k poslednímu dni sjednané doby jejího trvání mění na Smlouvu na dobu neurčitou.
- 3.2.3. Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby.
- 3.2.4. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

#### 3.3. Ukončení smluvního vztahu

- 3.3.1. Smluvní vztah může být ukončen:
- 3.3.1.1. Uplynutím sjednané doby trvání smlouvy.
- 3.3.1.2. Dohodou Poskytovatele a Účastníka.
- 3.3.1.3. U smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědí, i bez udání důvodu, kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po písemném doručení výpovědi druhé straně.
- 3.3.1.4. Odstoupením kterékoliv smluvní strany z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
- 3.3.1.5. Výpovědí Účastníka, pokud nesouhlasí se změnou ceny Služby. Smlouva zaniká okamžikem pozbytí platnosti původní ceny.
- 3.3.1.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech:
- 3.3.1.6.1. Uživatel je v prodlení s úhradou faktur.
- 3.3.1.6.2. Uživatel vstoupil do likvidace, na jeho majetek byl vypsán konkurs.
- 3.3.1.6.3. Uživatel neoprávněně zasahuje do zařízení Poskytovatele, nebo třetí strany.

- 3.3.1.6.4. Uživatel opakovaně, ve stanoveném termínu, nereaguje na písemné výzvy Poskytovatele.
- 3.3.1.7. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě:
  - 3.3.1.7.1. Poskytovatel nezprovozní službu ve sjednané lhůtě a dle parametrů daných Smlouvou.
  - 3.3.1.7.2. Poskytovatel není schopen odstranit Závadu v příslušných termínech.
  - 3.3.1.7.3. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
  - 3.3.1.7.4. Ukončení smluvního vztahu nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli cenu za realizované Služby, ani případné odpovědnosti za škody způsobené na zařízeních Poskytovatele, nebo třetí strany.
- 3.3.2. V souvislosti s ukončením smluvního vztahu, je Uživatel oprávněn požádat o umožnění přenositelnosti telefonního čísla dle článku 3.4. Všeobecných podmínek.

#### 3.4. Přenositelnost čísla

- 3.4.1. Poskytovatel je povinen vyhovět žádosti Uživatele o umožnění přenositelnosti čísla dle §34 Zákona o elektronických komunikacích a Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.
- 3.4.2. Přenesení telefonního čísla:
  - 3.4.2.1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby Přejímajícímu poskytovateli služby.
  - 3.4.2.2. Přejímající poskytovatel služby informuje Účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
    - 3.4.2.2.1. nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele služby,
    - 3.4.2.2.2. cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
    - 3.4.2.2.3. důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
    - 3.4.2.2.4. časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
  - 3.4.2.3. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
  - 3.4.2.4. 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.
  - 3.4.2.5. 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 nezačala běžet.
  - 3.4.2.6. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
  - 3.4.2.7. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá Účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

### 3.5. **Práva a povinnosti Účastníka**

- 3.5.1. Účastník má právo na užívání Služby v rozsahu a za podmínek daných Smlouvou.
- 3.5.2. Účastník je povinen užívat Službu v souladu s platnými právními předpisy ČR, Smlouvou, Podmínkami a v souladu s dobrými mravy.
- 3.5.3. Účastník nesmí provádět žádné zásahy na zařízeních Poskytovatele a třetích stran, sloužících k poskytování Služby.
- 3.5.4. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy. V případě prodlení s platbou je Účastník povinen uhradit smluvní pokutu vy výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.5.5. Neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 3.5.6. Neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě.
- 3.5.7. Při využívání Služby používat pouze schválená Koncová zařízení.
- 3.5.8. Účastník je povinen zpřístupnit Poskytovateli Koncový bod Účastníka a Koncové zařízení.

### 3.6. **Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 3.6.1. Oznámení o změně cen služeb uveřejní a svých webových stránkách alespoň 14 dnů před účinností změny a změnu Podmínek alespoň tři měsíce před účinností změny.
- 3.6.2. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi předem známá přerušení nebo omezení poskytování Služby, například z důvodu údržby technických zařízení Poskytovatele nebo třetí strany, pokud jsou tato Poskytovateli známá.
- 3.6.3. Poskytovatel předá službu v termínu stanovém Smlouvou a bude ji provozovat v souladu s parametry uvedenými ve Smlouvě.
- 3.6.4. Je-li Účastník v prodlení s platbou faktury a pokud nereagoval v termínu stanovém první písemnou upomínkou, má Poskytovatel právo dočasně zamezit Účastníkovi užívání Služby. Pozastavení užívání Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit za tuto dobu pravidelnou platbu.
- 3.6.5. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem.

### 3.7. **Ceny a platební podmínky**

- 3.7.1. Ceny za Službu jsou uvedeny ve Smlouvě, jejích přílohách, dodatcích nebo v platném Ceníku.
- 3.7.2. Cena za službu je součtem pravidelných plateb a plateb za poskytnuté Služby. Platby za poskytnuté Služby se vypočítají na základě údajů naměřených technickým zařízením Poskytovatele.
- 3.7.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat jednorázový zřizovací poplatek za Službu.
- 3.7.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat jistinu, či zálohovou platbu.
- 3.7.5. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu za poskytnuté Služby předloží Poskytovatel do 15. dne měsíce následujícího. Faktury jsou zasílány v písemné, nebo elektronické podobě.
- 3.7.6. Účastník je povinen uhradit fakturu tak, aby v den splatnosti byla částka připsána na účet Poskytovatele, jinak je Účastník v prodlení.
- 3.7.7. Cena za službu se účtuje i za dobu přerušení provozu, nebo nečerpání Služby z důvodů na straně Uživatele.
- 3.7.8. Cena za službu se účtuje i za dobu přerušení provozu, nebo čerpání Služby v případě přerušení poskytování Služby Poskytovatelem z důvodu prodlení s platbou faktur, nebo z důvodu porušení jiných smluvních podmínek.
- 3.7.9. Pravidelné platby budou účtovány počínaje dnem předání části nebo Přípojky do užívání Účastníkovi.

- 3.7.10. Je-li Služba poskytována pouze v části účtovacího období, jsou pravidelné platby vypočteny jako výše pravidelné platby krát počet dnů užívání Služby děleno počtem dnů měsíce.
- 3.7.11. Nedodrží-li Účastník sjednanou dobu užívání Služby, je povinen uhradit paušální cenu za provoz za dobu, o kterou bylo užívání Služby ukončeno předčasně.
- 3.7.12. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných plateb zaplacených za dané období.

### 3.8. **Ochrana dat**

- 3.8.1. Poskytovatel a Účastník se zavazují nakládat s informacemi o druhé straně o niž se dozví při plnění Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy ČR.
- 3.8.2. Poskytovatel smí využívat informace získané v rámci poskytovaných Služeb pouze k účelu, pro něž byly získány.
- 3.8.3. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu informací před neoprávněným zpracováním, nebo zneužitím.
- 3.8.4. Poskytovatel je povinen uchovávat informace pouze po dobu maximálně nutnou.
- 3.8.5. Poskytovatel je povinen učinit opatření vedoucí k zabránění možnosti zneužití údajů fyzickými osobami, které s nimi přicházejí do styku v rámci svého pracovního poměru u Poskytovatele.
- 3.8.6. Poskytovatel a Účastník považují za důvěrné všechny informace získané v rámci plnění Smlouvy a tyto údaje nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé strany. Závazek mlčenlivosti trvá rok po skončení smluvního vztahu.

### 3.9. **Reklamacce**

- 3.9.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby.
- 3.9.2. Reklamovat vyúčtování je možné pouze do dvou měsíců od data vystavení daňového dokladu.
- 3.9.3. Reklamaci je Poskytovatel povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, v případě nutnosti jednání se zahraničním partnerem do 60 dnů, ode dne doručení reklamace.
- 3.9.4. Reklamacce se uplatňují písemně na kontaktní adrese Poskytovatele.
- 3.9.5. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo vrácením přeplatku do 30 dnů od vyřízení reklamace, pokud nebylo dohodnuto jinak.
- 3.9.6. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 3.9.7. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit vyúčtovanou spornou cenu do data splatnosti uvedeného na faktuře.
- 3.9.8. Reklamacce jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### 3.10. **Právo a soudní příslušnost**

- 3.10.1. Smlouva a Všeobecné podmínky se řídí právní řádem České republiky. V případných sporech má pravomoc rozhodovat Český Telekomunikační Úřad. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.



#### 4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy a mají povahu jiných obchodních podmínek ve smyslu ust. §273 odst. 1 Obchodního zákoníku.
- 4.2. Případné změny Všeobecných podmínek jsou komunikovány elektronickou poštou.
- 4.3. Tyto podmínky vstupují v platnost dnem 1. ledna 2010

#### 5. ZVLÁŠTNÍ ČÁST PODMÍNEK - INTERNETOVÉ SLUŽBY

- 5.1. Poskytovány jsou Služby přímého přístupu k Internetu.
- 5.2. **Práva a povinnosti Účastníka**
  - 5.2.1. Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných právních předpisů. Služba zejména nesmí být využívána k zaslání nevyžádané reklamy a Účastník nesmí porušovat autorská práva Poskytovatele a třetích osob. Porušení výše uvedených povinností je podstatným porušením Smlouvy ze strany Účastníka.
  - 5.2.2. Obdrží-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje práva třetích osob nebo existuje-li podezření, že Účastník porušuje obecně závazné právní předpisy, má právo požadovat od Účastníka vysvětlení a případně i zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí.

#### 6. HLASOVÉ SLUŽBY

- 6.1. **Práva a povinnosti Účastníka**
  - 6.1.1. Účastník se zavazuje, že nebude uskutečňovat zlomyslná volání a žádné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- 6.2. **Práva a povinnosti Poskytovatele**
  - 6.2.1. Poskytovatel v rámci Služby umožní přístup k tísňovým službám, číslu integrovaného záchranného systému, hlášení poruch, hovory s Telefonní stanicí určenou k podávání telegramů telefonicky.
- 6.3. **Předmět a rozsah hlasové Služby s přímým připojením**
  - 6.3.1. Hlasová Služba obsahuje komplexní rozsah hlasových služeb: volání do veřejných pevných telefonních sítí České Republiky, volání do veřejných mobilních sítí České Republiky, volání do veřejných pevných a mobilních telefonních mezinárodních sítí, příchozí volání ze všech veřejných telefonních národních a veřejných telefonních mezinárodních sítí.
  - 6.3.2. V rámci Služby Účastník uskutečňuje telefonní hovory přímou volbou účastnického čísla.
  - 6.3.3. V rámci Služby umožní Poskytovatel rovněž přenos faxových zpráv v hovorovém pásmu.
  - 6.3.4. Poskytovatel přidělí Účastníkovi účastnické číslo, případně více účastnických čísel.
  - 6.3.5. Poskytovatel umožní přístup k doplňkovým službám Sítě uvedených v aktuálním ceníku Služby.

