

# Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti

**MATERNA Communications a.s.**

© 2014 MATERNA Communications a.s.

Veškerá práva vyhrazena. Tento dokument a informace v něm obsažené jsou výhradním vlastnictvím společnosti MATERNA Communications a.s. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být kopírována, uchována nebo šířena jakýmkoliv způsobem, ani zveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozího písemného souhlasu společnosti MATERNA Communications a.s.

**Obsah dokumentu**

článek 1.	Definice a vysvětlení použitých pojmů .....	3
článek 2.	Uzavření a změny smlouvy .....	4
článek 3.	Ceny a vyúčtování služeb .....	5
článek 4.	Platební podmínky .....	5
článek 5.	Ukončení Smlouvy .....	6
článek 6.	Práva a povinnosti Poskytovatele .....	6
článek 7.	Práva a povinnosti Účastníka .....	7
článek 8.	Omezení poskytování služeb .....	8
článek 9.	Reklamáce .....	9
článek 10.	Odpovědnost za škodu.....	9
článek 11.	Přenositelnost čísel .....	9
článek 12.	Ochrana osobních dat .....	10
článek 13.	Řešení sporů .....	11
článek 14.	Doručování .....	11
článek 15.	Závěrečná ustanovení .....	12

## Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

společnosti **MATERNA Communications a.s.**

Společnost MATERNA Communications a.s. (dále jen "Poskytovatel"), IČ 25949098, se sídlem Vinohradská 184/2396, Praha 3, PSČ 130 52 a s doručovací adresou tř. Karla IV. 468/18, Hradec Králové, PSČ 500 02, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, vydává tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací. Podmínky se vztahují ke službám, k nimž vydal Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“ nebo Úřad) Poskytovateli "Osvědčení č. 473".

### článek 1. Definice a vysvětlení použitých pojmů

1. Poskytovatelem se rozumí společnost MATERNA Communications a.s. (dále též Poskytovatel), která v souladu s platnými právními předpisy zajišťuje poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem (dále jen Smlouva) v rozsahu služeb dle „Osvědčení číslo 463“ vydaného Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ).
2. Účastníkem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a má zajištěno připojení k internetu.
3. Uživatelem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba využívající veřejně dostupnou službu elektronických komunikací Poskytovatele.
4. Službou se rozumí **veřejně dostupná telefonní služba realizovaná prostřednictvím přiděleného telefonního čísla z rozsahu čísel Poskytovatele a internetového připojení Účastníka k technologické platformě Poskytovatele.** V rámci poskytovaných služeb může Účastník uskutečnit
  - příchozí i odchozí hovory v ČR, včetně hovorů do zahraničí
  - bezplatná volání na čísla tísňového volání
  - volání na čísla se zvláštními tarify
  - jako doplňkovou službu odesílání a příjem SMS a faxových zpráv.
5. Kvalita poskytovaných služeb:
  - Poskytovatel garantuje 99,5% dostupnost své technologické platformy pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, včetně jejího připojení k internetu, měřenou v průběhu každého čtvrtletí.
  - Pro kvalitu hlasové (telefonní) služby je rozhodující kvalita a obousměrná rychlost internetového připojení v lokalitě Účastníka, kterou však Poskytovatel nezajišťuje. V době výpadku internetového připojení v lokalitě Účastníka nebo při jeho podstatně snížené kvalitě nebo rychlosti, bude Služba Poskytovatele zcela nebo částečně nedostupná nebo se zejména u hlasové (telefonní) služby projeví zhoršená kvalita, a srozumitelnost přenášených hovorů.
  - Snížená kvalita internetového připojení v lokalitě Účastníka u doplňkových služeb odesílání a příjmu SMS a faxových zpráv má vliv pouze na zvýšené zpoždění doručovaných zpráv.Účastník má možnost vyžádat si u Poskytovatele testovací balíček (VoIP nebo SMS účet) pro otestování kvality svého internetového připojení.
6. Služba je poskytována Účastníkům na maloobchodní bázi, přičemž přístup k veřejně dostupné telefonní síti pro Poskytovatele zajišťuje jiný subjekt podnikající v oblasti telekomunikačních služeb.
7. Služba je dostupná všude na území České republiky, kde má Účastník připojení k internetu v kvalitě postačující pro datový přenos hlasu nebo SMS zpráv. Za kvalitu připojení Účastníka k internetu Poskytovatel nezodpovídá.
8. Hlasové služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejně dostupné sítě internet a telefonní ústředny Poskytovatele, další služby s využitím aplikací Poskytovatele pro odesílání a příjem SMS a faxových zpráv.
9. Dodávka koncových telekomunikačních zařízení (VoIP telefonů) není součástí poskytované Služby.
10. Přehled jednotlivých služeb, jejich popis a základní ceny jsou v aktuální verzi k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.maternacz.com](http://www.maternacz.com), podrobný ceník služeb (Ceník) je na webu Poskytovatele v elektronické podobě s možností stažení Uživatelem.
11. U služeb s paušálním tarifem Poskytovatel vystavuje a zasílá Účastníkovi fakturu za služby poskytnuté Účastníkovi v uplynulém účtovacím období, které činí jeden kalendářní měsíc.
12. Smlouvou se rozumí Smlouva o poskytování Služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, včetně Ceníku, těchto Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu a všech dodatků a příloh Smlouvy.
13. Zákaznické centrum je pracovištěm Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá reklamace. Kontakty včetně telefonního čísla jsou zveřejněny na stránkách Poskytovatele [www.maternacz.com](http://www.maternacz.com). Komunikace Účastníka se zákaznickým centrem může být Poskytovatelem monitorována za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb.
14. Kontaktním telefonem zákaznického centra Poskytovatele se rozumí číslo 234 493 130 dostupné z telefonních sítí všech telekomunikačních operátorů, kontaktní e-mailovou adresou [obchod@maternacz.com](mailto:obchod@maternacz.com) a kontaktní poštovní adresou „Zákaznické centrum MATERNA Communications a.s., tř. Karla IV. 468/18, Hradec Králové 2, PSČ 500 02“.

15. Ceníkem se rozumí dokument, kterým se určuje výše ceny za služby dodávané Poskytovatelem. Ceník v aktuálním platném znění je dostupný na webových stránkách Poskytovatele.
16. Reklamací se rozumí úkon Účastníka, při němž uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z nesprávně vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo z vadně poskytnutých služeb.
17. Tísňovým voláním se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího.
18. Všeobecnými podmínkami (VP) se rozumějí tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v aktuálním platném znění, dostupné na [www.maternacz.com](http://www.maternacz.com).
19. Zákonem o elektronických komunikacích se rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
20. Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

## článek 2. Uzavření a změny smlouvy

1. Využití služby s paušálním tarifem je možné pouze po předchozím uzavření Účastnické Smlouvy v písemné nebo elektronické podobě. Smlouva se uzavírá výhradně na dobu neurčitou.
2. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
3. Žádost o uzavření Smlouvy (návrh) na poskytování služeb s paušálním tarifem zašle Účastník na Zákaznické centrum Poskytovatele poštou, e-mailem nebo na Zákaznickém centru telefonicky o uzavření smlouvy požádá.
4. V žádosti o uzavření Smlouvy Účastník uvede požadované osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě, zejména jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresu, rodné číslo (nebo datum narození nebylo-li rodné číslo přiděleno) a číslo občanského průkazu, případně obchodní firmu nebo název právnické osoby, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, identifikační číslo (IČ, bylo-li přiděleno) a jméno příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem právnické osoby. Fyzická osoba podnikatel uvede jméno, příjmení, obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo (IČ, bylo-li přiděleno). Je-li Účastník plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), uvede v žádosti zároveň i daňové identifikační číslo (dále jen „DIČ“). Ve formuláři žádosti o uzavření Smlouvy si Účastník kromě vyplnění povinných údajů vybere některý z paušálních tarifů.
5. Poskytovatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že tyto údaje nejsou pravdivé.
6. Při provádění úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Účastník může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě písemné plné moci, přičemž podpis Účastníka musí být úředně ověřen. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě zároveň své identifikační údaje. Pro účely identifikace je Poskytovatel oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, se souhlasem si pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
7. Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení vratné jistiny (kauce) na poskytování služeb s paušálním tarifem, a to před uzavřením Smlouvy i po dobu jejího trvání, a zároveň požadovat udržování této vratné jistiny (kauce) ve stanovené minimální výši. Standardní výše a minimální doba držení jistiny (kauce) Poskytovatelem pro jednotlivé tarify jsou uvedeny v Ceníku Poskytovatele. Po uplynutí doby vkladu bude jistina postupně odečítána z celkové částky k úhradě ve vyúčtování nebo bude Účastníkovi do 30 dnů od písemného vyžádání vrácena.
8. Jistinu lze uhradit následujícími způsoby:
  - bankovním převodem na účet Poskytovatele, variabilním symbolem je číslo Smlouvy,
  - poštovní poukázkou typu A zaslanou Účastníkovi společně se Smlouvou,
  - platební kartou na webu Poskytovatele.
9. Poskytovatel je oprávněn návrh Účastníka na uzavření Smlouvy odmítnout a Smlouvu neuzavřít, pokud Účastník nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Účastník:
  - úmyslně uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje,
  - neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že závazky plnit nebude,
  - nesložil u Poskytovatele požadovanou vratnou jistinu,
  - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa nebo u něj probíhá insolvenční řízení.
10. Poskytovatel sdělí nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů důvody odmítnutí uzavření Smlouvy. Složil-li Účastník, jehož návrh byl odmítnut, vratnou jistinu (kauci), bude Účastníkovi ze strany Poskytovatele vrácena nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne odmítnutí žádosti o uzavření Smlouvy.
11. Pokud Účastník splní všechny podmínky pro uzavření Smlouvy specifikované v těchto všeobecných podmínkách, Poskytovatel akceptuje žádost o uzavření Smlouvy a zajistí odeslání návrhu Smlouvy zpět Účastníkovi, a to nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne převzetí žádosti.
12. U služeb s paušálním tarifem je nastaven tzv. úhrnný finanční limit pro čerpání služeb Účastníka v daném zúčtovacím období sružených na jednom vyúčtování (faktuře) za jedno či více telefonních čísel. Výše úhrnného limitu je uvedena v Ceníku.
13. Neprodleně po uzavření Smlouvy budou Účastníkovi služby Poskytovatelem zřízeny.
14. Podmínky pro navýšení limitu na poskytované služby:
  - Jestliže Účastník po dobu šesti účtovacích období uhradil všechny pohledávky nejpozději do 5 dnů po splatnosti, je možné navýšit limit na poskytované služby bez navýšení vratné jistiny.
  - V ostatních případech je zvýšení limitu vázáno na navýšení jistiny v závislosti na požadavku Účastníka a výši předpokládané spotřeby služeb.

15. Smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou. Doba trvání Smlouvy počíná běžet okamžikem podepsání Smlouvy oprávněným zástupcem Poskytovatele a Účastníkem, popř. oprávněným zástupcem Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak, přičemž platí datum pozdějšího podpisu. Podepisuje-li Účastník Smlouvu již podepsanou Poskytovatelem, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení Smlouvy zpět Poskytovateli, a to bez zbytečného odkladu. Za akceptaci žádosti na uzavření Smlouvy se považuje také zřízení požadované služby nebo zahájení využívání Služby Účastníkem.
16. Účastník je oprávněn podat po uzavření Smlouvy žádost o její změnu, a to zejména:
  - žádost o změnu identifikačních údajů,
  - žádost o zřízení dalších služeb,
  - žádost o změnu nastavení, včetně změny fakturační adresy, nebo o zrušení služby.
17. Žádost o změnu musí být dostatečně určitá. Musí obsahovat identifikační údaje Účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, resp. její přílohy, popis změny a datum požadované změny.
18. Poskytovatel informuje Účastníka o přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy. Poskytovatel sdělí Účastníkovi při odmítnutí žádosti důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s Účastníkem najít alternativní řešení.
19. V případě přijetí žádosti Poskytovatel provede takovou změnu nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí žádosti.

### článek 3. Ceny a vyúčtování služeb

1. Ceny a cenové podmínky za poskytnuté služby jsou v souladu se zákonem o elektronických komunikacích stanoveny a uvedeny v aktuálním Ceníku služeb, který je Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a k nahlédnutí na zákaznickém centru Poskytovatele.
2. Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnuté služby za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku služeb platném v době poskytnutí služby. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
3. Ceny v Ceníku pro koncové uživatele jsou uvedeny s DPH dle platných daňových předpisů.
4. Poskytovatel vystaví Účastníkovi v průběhu zúčtovacího období, které činí 1 (jeden) měsíc základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu (faktury) k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období následovným způsobem:
  - jednorázové ceny jsou účtovány po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném měsíčním vyúčtování,
  - pevné měsíční platby budou účtovány počínaje dnem aktivace Služby nebo dnem provedení změny Služby, vyúčtování přitom obsahuje cenu za všechny poskytnuté služby včetně DPH a zahrnuje i případné akční ceny a slevy vztahující se k úctovacím období,
  - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. doba trvání hovorů nebo počet odeslaných SMS zpráv), včetně služeb třetích stran,
  - Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování,
  - smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit Účastníkovi vyúčtování za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Službu nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí částku obvykle účtovanou v předchozích měsících více než trojnásobně.
6. Vyúčtování za službu jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
7. V případě, dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
8. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvýše však za 2 (dvě) zúčtovací období zpětně, za cenu uvedenou v Ceníku služeb.
9. Poskytovatel je oprávněn použít vratnou jistinu (kauci) k uhrazení závazků Účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících z uzavřené Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách Účastníkem vyrovnány. Zaplacená vratná jistina nebo její část bude po odečtení veškerých závazků Účastníka vůči Poskytovateli vrácena Účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy.

### článek 4. Platební podmínky

1. Účastník odpovídá za to, že úhrada za poskytnuté služby bude provedena ve správné výši a ve lhůtě splatnosti, která činí 15 kalendářních dnů od vystavení vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě.
2. Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na stanovený účet Poskytovatele, přičemž částka musí být označena příslušným variabilním symbolem. Variabilním symbolem je u tarifních Účastníků vždy číslo faktury.
3. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu. Tyto neidentifikované platby nebudou považovány za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne podle okolností kroky směřující k jejímu vrácení.
4. Poskytovatel má právo na jednom daňovém dokladu (faktuře) vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami.



5. V odůvodněných případech, například dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
6. Vyúčtování ceny služeb bude prováděno elektronicky, ne zvolil-li Účastník zaslání faktur běžnou poštovní zásilkou na adresu pro doručování Účastníka v České republice naposledy oznámenou Poskytovateli. Vyhotovení vyúčtování (faktury) je bezplatné. Zaslání faktur poštovní zásilkou je zpoplatněno dle Ceníku služeb. Odesláním vyúčtování se v případě elektronické fakturace rozumí zaslání vyúčtování elektronickou formou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit částky za poskytnuté služby. Nebude-li vyúčtování Účastníkovi doručeno do 15 dnů od uplynutí zúčtovacího období, je Účastník povinen o tom neprodleně informovat Poskytovatele.
7. Platbu za služby je možno provést za podmínek stanovených Poskytovatelem některým z následujících způsobů:
  - a) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele,
  - b) platbou v hotovosti poštovní poukázkou typu A.
8. Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i v případě, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě oznámení Účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
9. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne doručení upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele v souvislosti s prodlením Účastníka. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, s výjimkou volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
10. V případě, že z důvodů vzniklých na straně Účastníka bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování služeb stanovenou dle Ceníku služeb.
11. Účastník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž Poskytovatel v takovém případě bude zastoupen advokátem a Účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení.
12. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek u Účastníka, který je v prodlení s úhradou za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

## článek 5. Ukončení Smlouvy

1. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být ukončena:
  - a) Písemnou dohodou smluvních stran, přičemž Účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení služeb vypořádat veškeré finanční i případné další závazky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se strany jinak.
  - b) Výpovědí Účastníka z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 2 (dva) měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
  - c) Účastník může Smlouvu ukončit výpovědí při změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, jestliže Poskytovatel změnil stanovená práva a povinnosti ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Účastníka nebo jsou ceny služby zvýšeny v neprospěch Účastníka. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny.
  - d) Odstoupením od Smlouvy, jestliže druhá smluvní strana poruší své povinnosti stanovené v článku 6. nebo 7. těchto Všeobecných podmínek zvláště hrubým způsobem.
  - e) Dnem převodu účastnického čísla k jinému poskytovateli služeb.
  - f) Úmrtím Účastníka.
2. Výpověď Smlouvy musí být v písemné podobě doručena druhé straně některým způsobem dle čl. 14 odst. 2 těchto VP. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení výpovědi považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
3. Výpovědí Smlouvy ze strany Účastníka dle čl. 5, odst. 1, není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli případné dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
4. V případě přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby Účastníka ukončeny dnem přenesení čísla k novému Poskytovateli. Smlouva bude definitivně ukončena.
5. Zrušením jednotlivé služby není ukončena Smlouva jako celek, ostatní služby Účastníka zůstávají nedotčeny.
6. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

## článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
  - a) Zřídit a poskytovat Účastníkovi požadované služby v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.
  - b) Informovat Účastníka o všech podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách a Ceníku služeb, které pro Účastníka představují jejich zhoršení. O všech změnách se Poskytovatel zavazuje Účastníka informovat předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1

- (jeden) měsíc před nabytím účinností těchto změn. Oznámení o změnách a o možnostech a způsobech ukončení smlouvy uskuteční Poskytovatel tím způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a zároveň zveřejněním změn na svých internetových stránkách. Účastník má právo ukončit bez sankcí smlouvu dle článku 5. odst. 1, písmeno c).
- c) Při změně smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky Účastníka, informovat Účastníka o těchto změnách způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a zároveň zveřejněním změn na svých internetových stránkách nejméně 1 (jeden) měsíc před účinností těchto změn
  - d) Realizovat změny nastavení služeb požadované Účastníkem v souladu s VP a Smlouvou ve sjednané lhůtě. Změny provedené Účastníkem jeho vlastní akcí v systémech Poskytovatele, které zpřístupnil Účastníkovi, nejsou zpoplatněny.
  - e) Umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem.
  - f) Spolupracovat s provozovatelem veřejně dostupné telefonní sítě na odstranění poruchy nebo závady vzniklé v sítích elektronických komunikací, přičemž Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé v síti provozovatele sítě nebo mimo svá zařízení.
  - g) Umožnit Účastníkovi podávání reklamací a bezplatné hlášení poruch poskytovaných služeb. Poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Účastníka.
  - h) Umožnit Účastníkovi užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem.
  - i) Poskytovatel nevydává účastnický telefonní seznam, ale na žádost Účastníka je povinen předat identifikační a lokalizační údaje Účastníka podle § 41 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích poskytovateli univerzální služby, jemuž byla uložena tato povinnost podle § 38 odst. 2 písm. c) tohoto zákona.
2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto Všeobecných podmínek oprávněn zejména:
- a) Po Účastníkovi požadovat doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy v návaznosti na článek 2. těchto Všeobecných podmínek.
  - b) Požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci, a to vše s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka.
  - c) Měnit Všeobecné podmínky, specifikaci služeb a Ceník za podmínek stanovených v těchto všeobecných podmínkách.
  - d) Přerušit či ukončit poskytování služeb s okamžitou účinností v případě podstatného porušení Smlouvy či VP Účastníkem, za které se považuje zejména:
    - existence důvodného podezření, že Účastník používá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, resp. zneužívá služby nebo umožní třetí osobě zneužívání služeb nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání,
    - existence opakovaného a/nebo závažného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka, zejména tehdy, když Účastník opožděně platil nebo soustavně neplatil za služby uvedené ve vyúčtování. Smlouvu nebo jednotlivé služby je možné ukončit pouze po prokazatelném upozornění Účastníka.
  - e) V případě ukončení Smlouvy či služeb zaslat Účastníkovi výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby kdykoli před skončením zúčtovacího období. Vratná jistina (kauce) bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období, zbytek bude Účastníkovi vrácen dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny všechny podmínky pro jeho vrácení.
  - f) Omezit poskytování služby nebo služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.
  - g) Po Účastníkovi požadovat složení jistiny (kauce) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované služby.
  - h) Nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy nebo VP.
  - i) Nezřídít službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je Účastník dlužníkem nebo opakovaně porušuje tyto Všeobecné podmínky.
  - j) Za účelem zabránění naplnění kapacity a připojení zařízení Poskytovatele použít následující postupy:
    - Přednostně jsou poskytovány hlasové služby.
    - V případě naplnění kapacity připojení nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny.
    - U doplňkové služby odesílání SMS může dojít ke zpožděnému doručování adresátům SMS zpráv.

## článek 7. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je povinen zejména:
  - a) Užívat službu nebo služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem, návody a pokyny Poskytovatele.
  - b) Nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než ve VP uvedeným či ve Smlouvě dohodnutým účelům.
  - c) Neumožnit zneužívání služby třetím osobám, V případě škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke službě, a to i bez vědomí Účastníka, nese Účastník plnou odpovědnost.
  - d) Informovat Poskytovatele prostřednictvím zákaznického centra o změně svých osobních a identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi účastnické Smlouvy dle těchto Všeobecných podmínek. Změny je Účastník

povinen oznámit Poskytovateli neprodleně, nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, přičemž Poskyvatel může požadovat předložení dokladů prokazujících správnost uvedených údajů.

- e) Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb, zejména poruchy a závady v poskytování Služby.
  - f) Nezneužívat služby Poskyvatele v souvislosti se svojí podnikatelskou činností a nevyužívat telefonní čísla přidělená Poskyvatелеm pro své vlastní služby, pokud není mezi Poskyvatелеm a Účastníkem písemně sjednáno jinak, a nevydávat služby Poskyvatele za své vlastní služby.
  - g) Neuskutečňovat zlomyslná volání a neodesílat SMS zprávy, které ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
  - h) Zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva Poskyvatele nebo třetích osob.
  - i) Po zjištění zneužití Služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskyvatele. Poskyvatel nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění dalšího zneužití Služby. Totéž platí v případě podezření Účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů.
  - j) Seznámit osobu, které Účastník umožní užívání Služby (uživatel), s veškerými podmínkami Smlouvy a VP, přičemž Účastník odpovídá za úkony této osoby, jakoby jednal sám.
2. Účastník je oprávněn:
- a) vyžádat si u Poskyvatele testovací balíček (VoIP nebo SMS účet) pro otestování kvality svého internetového připojení.
  - b) Užívat službu nebo služby v souladu s VP a Smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy.
  - c) Požadovat za podmínek uvedených v těchto VP zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních služeb.
  - d) Ohlašovat poruchy služeb e-mailem nebo telefonicky na zákaznické centrum Poskyvatele.
  - e) Uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu.
  - f) Požádat Poskyvatele o sdělení informací o službách poskytovaných Účastníkoví, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování apod. Poskyvatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo oprávněný zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskyvatele pro poskytování takových informací.
  - g) Požádat Poskyvatele o zveřejnění svých identifikačních a lokalizačních údajů v telefonním seznamu vydávaného poskytovatelem univerzální služby, jemuž byla tato povinnost uložena v § 38 odst. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikacích.

## **článek 8. Omezení poskytování služeb**

1. Poskyvatel zajišťuje dostupnost služby v rozsahu uvedeném ve smluvních dokumentech.
2. Poskyvatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů:
  - a) provádění opravy nebo údržby zařízení Poskyvatele nebo provozovatele sítě,
  - b) z důvodu krizových situací (jedná se zejména o ustanovení § 99 zákona o elektronických komunikacích), nebo důležitého obecného zájmu,
  - c) z ostatních závažných technických nebo provozních důvodů
  - d) písemného oznámení Účastníka o zneužití služby dle těchto VP a zároveň existuje-li důvodné podezření, že Účastník zneužíval nebo zneužívá služby, popř. Účastník závažným způsobem porušuje práva dalších osob.
  - e) z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
3. Poskyvatel je oprávněn Účastníkoví omezit nebo přerušit aktivní užívání všech služeb, s výjimkou volání na čísla tísňového volání, po prokazatelném upozornění Účastníka (upozornění může být zasláno i elektronicky e-mailem nebo prostřednictvím SMS), v naléhavých případech i bez předchozího upozornění, jestliže Účastník:
  - a) je v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a zároveň nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění,
  - b) neplní, resp. porušuje další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskyvatелеm stanoven,
  - c) užívá služby pro jiné účely, které nejsou v souladu s těmito VP,
  - d) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,
  - e) odmítl složit vratnou jistinu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou Poskyvatелеm,
  - f) nepřevzal, resp. nepodařilo se Účastníkoví doručit korespondenci, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné Poskyvatелеm na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi Poskyvatele nebo převzetí výše uvedených písemností odmítl,
  - g) hrubým způsobem porušuje smluvní podmínky. Za hrubé porušení smluvních podmínek se považuje zejména rozesílání nevyžádaných sdělení (spamu) libovolným způsobem, nezákonné šíření děl požívajících autorskopravní ochrany. O tomto omezení poskytování služby nemusí Poskyvatel Účastníka nijak předem informovat,
  - h) vstoupí do likvidace nebo je na Účastníka podán insolvenční návrh.
4. Poskyvatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na audiotextová a/nebo premium SMS čísla, případně přístup k dalším službám (s výjimkou přístupu na linky tísňového volání) při překročení limitů pro čerpání služeb dle čl. 3 odst. 12.
5. Poskyvatel ukončí poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka.



6. V zájmu ochrany Účastníka v případě, že dojde u některého z telefonních čísel Účastníka k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období trojnásobek průměrné výše předchozích vyúčtování, (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo), je Poskytovatel oprávněn (nikoliv však povinen) přerušit poskytování služeb. Poskytovatel informuje Účastníka o tom, že tohoto svého práva využil, a to telefonicky, mailem nebo jiným vhodným způsobem. V případě, že Účastník složí nebo již složil Poskytovateli jistinu, bude poskytování služeb bezplatně obnoveno.
7. Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů tohoto článku, obnoví Poskytovatel provoz služby bezplatně, s výjimkou přerušeni dle odst. 3. a 4. Čl. 8.
8. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování služeb.

## článek 9. Reklamacce

1. Účastník má právo na uplatnění reklamace vyúčtování ceny za poskytovanou Službu, její kvalitu a rozsah. Toto právo však musí uplatnit ve lhůtě stanovené zákonem, a to nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. poruchy v poskytování služby), jinak právo zanikne. Písemná reklamacce musí být zaslána na adresu zákaznického centra Poskytovatele.
2. Postup pro podání reklamaci Účastníkem a jejich řešení Poskytovatelem jsou uvedeny v Reklamačním řádu zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele [www.maternacz.com](http://www.maternacz.com).

## článek 10. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
  - a) omezení, přerušeni či neposkytnutí služby v případech, kdy může dle těchto VP k takovému omezení, přerušeni či neposkytnutí služby dojít,
  - b) jakéhokoliv výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu
  - c) uvedením nesprávných údajů Účastníkem při uzavření nebo změnách Smlouvy
  - d) zavinění na straně Účastníka,
  - e) ztráty, odcizení či zneužití bezpečnostních kódů a hesel nebo zneužití služeb.
2. Odpovědnost Poskytovatele je v případě neposkytnutí služby podle Smlouvy omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby pro závadu technického nebo provozního charakteru.
3. Poskytovatel zároveň neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací při poskytování služeb, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele.
4. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
  - a) porušení ustanovení všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem,
  - b) použití telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
  - c) činnosti třetí osoby (případně třetích osob), které Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby. V tomto případě nese Účastník plnou odpovědnost za škodu.
5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník přes předchozí upozornění ze strany Poskytovatele pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
6. Poskytovatel a Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (např. případy vyšší moci).
7. Účastník nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

## článek 11. Přenositelnost čísel

1. Účastník je oprávněn přenést pevné telefonní číslo od provozovatele (opouštěný provozovatel) veřejně dostupné telefonní služby, kterou Účastník využívá, k jinému provozovateli veřejně dostupné telefonní služby (přijímající provozovatel). Podmínkou je ukončení smluvního vztahu s opouštěným provozovatelem a uzavření smluvního vztahu s přijímajícím provozovatelem.
2. Přenesení telefonního čísla není možné mezi mobilní a pevnou komunikační sítí.
3. Žádost o přenesení telefonního čísla od původního provozovatele Účastník uplatňuje u přijímacího provozovatele.
4. Je-li přijímajícím provozovatelem Poskytovatel, zašle žadateli formulář (CAF), který je nezbytnou součástí písemné žádosti (objednávky) přenesení telefonního čísla účastníka na ukončení telefonní služby (smlouvy) u původního provozovatele (dále jen „CAF“). Žadatel CAF vyplní, podepíše a zašle zpět Poskytovateli.
5. Řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný CAF na ukončení služby doručí Poskytovatel původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné telefonní sítě. Poskytovatel odpovídá za doručení CAF na ukončení služby původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě, nikoli však za jeho řádné vyplnění a podpis účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka.
6. Přenesení telefonního čísla probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 v platném znění.
7. Lhůta stanovená Úřadem pro přenesení čísla činí 4 pracovní dny. Účastník se však může s Poskytovatelem dohodnout na lhůtě delší.

8. Je-li Poskytovatel pouštěným provozovatelem, Účastník žádost o přenesení telefonního čísla uplatňuje u přijímacího provozovatele a vypořádá s Poskytovatelem své závazky. Smlouva mezi Účastníkem a Poskytovatelem je pak ukončena dnem přenesení telefonního čísla k přijímacímu provozovateli.

## článek 12. Ochrana osobních dat

### 1. Databáze Účastníků

Poskytovatel vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů („dále jen Údaje“) Účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací („dále Účastník“). Údaje získává přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem nebo od třetích osob. Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona, tj. v takovém případě není Účastník oprávněn takové zpracování odmítnout (povinné zpracování viz odst. 3 tohoto článku), nebo na základě souhlasu Účastníka, kdy je Účastník oprávněn takové zpracování kdykoli odmítnout (dobrovolné zpracování viz odst. 4 tohoto článku). Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje manuálně nebo automaticky, sám nebo prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). Tento článek upravuje informace o zpracovávání Údajů, způsob poskytnutí souhlasu Účastníka se zpracováním Údajů a práva a povinnosti Účastníka při zpracování jeho Údajů (dále také jako „Informace“).

### 2. Definice Údajů

Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, typ a objem využívaných služeb, údaje o koncovém zařízení, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Účastníka marketingovými průzkumy a jiné údaje oprávněně o Účastníkovi získané.

Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, konfigurační údaje, adresa datového spojení (např. URL), způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Účastníka.

Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, tj. např. údaj o síti, k níž je Účastník připojen.

### 3. Povinné zpracování

Povinné jsou zpracovávány Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, vyúčtování služeb či prodej produktů třetích stran prostřednictvím naší sítě nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

### 4. Dobrovolné zpracování

Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o našich službách a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Účastníkovi, prostřednictvím které bude Účastník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Účastníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

### 5. Změna Údajů Účastníka

V případě jakékoli změny Údajů je Účastník povinen Poskytovateli takovou změnu neprodleně oznámit. V případě, kdy společnost Poskytovatele vlastní činností zjistí, že Účastníkem uvedené Údaje nejsou pravdivé či jsou neúplné nebo že uvedené kontaktní telefonní číslo neexistuje, je neaktivní nebo Účastníkovi nepatří či nebyl oprávněn takové číslo Poskytovateli poskytnout, vyzve Poskytovatel Účastníka k uvedení správných a úplných Údajů či správného kontaktního telefonního čísla. Pokud tak Účastník neučiní, je Poskytovatel oprávněn ke všem úkonům potřebným k nápravě vadného stavu, včetně přerušení poskytování služeb.

### 5. Údaje o porušení smluvního závazku a existenci dluhu

Hodnocením bonity se rozumí, že v případě existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakovaného prodlení s úhradou budou předány údaje Účastníka v rozsahu jméno, příjmení, obchodní firma, adresa, místo podnikání, sídlo, datum narození, rodné číslo, IČ a informace o rozsahu porušení smluvních povinností, finančních závazcích a následné platební morálce, úhradě pohledávky nebo jejím případném odpisu z registru dlužníků, a to za účelem informování o platební morálce a jejím ověřování. Souhlas dle tohoto článku může Účastník písemně odvolat, odvolání však nemá vliv na zpracování údajů, které již byly podle tohoto bodu předány.

Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným Poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb.

### 6. Informační služba a Telefonní seznamy

Má-li o to Účastník zájem, může písemně požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v informační službě či v tištěném telefonním seznamu třetí strany prostřednictvím Poskytovatele. Účastník má právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Účastník je oprávněn svůj souhlas se zveřejněním údajů v telefonním seznamu nebo informační službě kdykoli odvolat. V takovém

případě Poskytovatel zajistí odstranění údajů při jejich nejbližší úpravě, bude-li to technicky možné. Účastník bere na vědomí, že v případě, kdy dá souhlas s uveřejněním, je povinností společnosti Poskytovatele předat takové údaje vydavatelům telefonních seznamů.

#### 7. Monitorování komunikace

Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Účastníka s pracovníkem poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.

#### 8. Sdílení Údajů s třetími stranami

Účastník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů zpracovávány třetími subjekty, ve smluvním vztahu s Poskytovatelem nebo subjekty, kterým takové zpracování umožňuje platná právní úprava. Poskytovatel je oprávněn předávat jiným poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a poskytovatelům poskytujícím služby takové Údaje, za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb. Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným Poskytovatelům služeb data o účastnících, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí opožděné placení nebo neplacení za poskytnuté služby. Poskytovatel je oprávněn předat Údaje, za podmínky uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, třetím subjektům v pozici zpracovatele, za účelem plnění smluvního vztahu, který může být uzavřen pouze pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak. Seznam zpracovatelů je k dispozici na stránkách [www.maternacz.com](http://www.maternacz.com). Poskytovatel předává Údaje Účastníkům tzv. zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů.

#### 9. Udělení souhlasu a možnost odvolání

U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Účastníka, je Účastník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření smlouvy, tj. sdělit, že souhlas nedává (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas kdykoli odvolat, a to bezplatně prostřednictvím webové nebo hlasové samoobsluhy nebo zákaznického centra. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách Služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Účastník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.

#### 10. Doba zpracování Údajů

Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Účastníka ze své databáze s výjimkou jména, příjmení, adresy a dále i jiných kontaktních údajů a informací o objemu využívaných služeb, ke kterým Účastník dává souhlas se zpracováním za účelem nabídky obchodu a služeb, a to po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy nebo případně do doby, než Účastník odvolá svůj souhlas.

Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy.

#### 11. Právo na informace

Účastník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Účastník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

### **článek 13. Řešení sporů**

1. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.
2. Smluvní strany sjednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním Smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory vyplývající ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat Český telekomunikační úřad místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele.
3. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla Poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy sídla Poskytovatele.

### **článek 14. Doručování**

1. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka poštou. Za písemné úkony se považují též zprávy doručené druhé smluvní straně faxem nebo elektronickou poštou.
2. Pro účely těchto všeobecných podmínek se za doručenou považuje zpráva:

- a) předaná (doručená) a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
  - b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem; za doručenou je považována i zpráva, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná; odepře-li Účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno,
  - c) doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo faxové zprávy,
  - d) doručená jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto všeobecných podmínek.
3. Zprávy doručované od Poskytovatele podle bodu 2. písm. b) jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření Smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
  4. Potvrzení a odeslání faxové zprávy nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem se zaznamenává v systému Poskytovatele. V pochybnostech, zda výše uvedený úkon byl proveden je rozhodující výpis z provozu zařízení a systémů Poskytovatele.
  5. Účastník bere na vědomí, že zprávy a upozornění mohou být Účastníkovi zasílána také formou SMS zprávy.

### **článek 15. Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem o elektronických komunikacích, a občanským zákoníkem.
2. Ukončení platnosti a účinností Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
3. Pokud se některá z ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy stanou neplatnými, nebude to mít vliv na platnost těchto Všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy.
4. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dokumenty tvořící Všeobecné podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástími těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo Všeobecné podmínky a ceny jednostranně měnit, případně podmínky poskytování služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit, zejména v případech změn právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
6. Uzavřením smluvního vztahu Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými smluvními dokumenty seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky v nich uvedené.
7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 10. 3. 2014 a byly zveřejněny dne 10. 2. 2014. na webu Poskytovatele.