

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti AT & T Global Network Services Česká republika s.r.o., se sídlem Praha 10 - Vršovice, Kubánské náměstí 1391/11, PSČ 100 00, IČO: 25785435, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 70048, zastoupené jednatelem Michaelem Johnem Springhamem.

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydány v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění (zákon o elektronických komunikacích, dále jen „**ZoEK**“) a vztahují se na poskytování veřejně dostupné telefonní služby, jak je definována v ustanovení § 2 písm. p) ZoEK, ve vztahu mezi poskytovatelem a zákazníkem.
2. Nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi AT & T Global Network Services Česká republika s.r.o. (dále jen "**AT & T Česká republika**" nebo „**poskytovatel**“) a zákazníkem jsou následující dokumenty, seřazené v sestupném pořadí dle priority, podle které se přednostně použijí v případě a v rozsahu, ve kterém si odporují:
 - a. písemná smlouva, která má být uzavřena se zákazníkem;
 - b. příslušné popisy služeb a specifikace v nich obsažené;
 - c. ceník;
 - d. tyto všeobecné obchodní podmínky.
3. Ve smlouvě uzavírané se zákazníkem musí být uvedeno, je-li tímto zákazníkem
 - a. podnikající právnická osoba, obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby,
 - b. podnikající fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno,
 - c. nepodnikající osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby.
4. **Popis služby:**
 - a. Poskytovatel poskytuje tyto základní služby:
 - telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů, a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání,

- službu krátkých textových zpráv (SMS) a multimediálních zpráv (MMS),
 - službu přenosu dat,
- b. Nabízené služby vycházejí z příslušného dokumentu *Produkty a služby*, který obsahuje vymezení kvality nabízených produktů a služeb a rovněž popis nabízených servisních služeb a služeb zákaznické podpory. Poskytování telefonních služeb v kvalitě dle platných ITU standardů, popř. v kvalitě dohodnuté individuálně v písemné smlouvě je zaručeno. Za účelem zabránění překročení kapacity připojení, nelze v případě naplnění kapacity připojení zahájit nový hovor. Probíhající hovory nejsou ovlivněny.
- c. Nabízené *Produkty a služby* budou poskytnuty AT & T Česká republika v závislosti na charakteru objednaného produktu/produktů nebo služby/služeb během 4 až 6 týdnů následujících po uzavření smlouvy s AT & T Česká republika, popř. v jiném termínu, individuálně dohodnutém v písemné smlouvě.
- d. Zákazník může služby užívat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy a technické požadavky pro provoz v sítích v ČR. Zákazník nesmí používat telekomunikační koncové zařízení nebo jiné zařízení, které ruší provoz sítě, neoprávněně zasahovat do telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, nebo zneužívat služby nebo sítě.

5. Doba trvání smlouvy a ukončení smlouvy:

Smlouva se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou, avšak doba trvání smlouvy, prodloužení smlouvy i podmínky ukončení smlouvy mohou být dohodnuty odchýlně v individuální písemné smlouvě.

Smlouva může být ukončena dohodou nebo písemnou výpovědí, anebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy poskytovatel přestane zákazníkovi poskytovat služby.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět zejména tehdy, pokud zákazník poruší svou povinnost, bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení, uvede-li nesprávné údaje, případně nenahlásí-li změnu svých údajů nebo zneužívá služby, anebo pokud další poskytování dané služby poskytovatelem nelze z technických, provozních nebo ekonomických důvodů zajistit. Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce jednoho měsíce, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi zákazníkovi. Zákazník může podat výpověď i bez uvedení důvodu; v takovém případě bude smlouva ukončena nejpozději posledním dnem následujícího zúčtovacího období, ledaže je dohodnuto jinak.

Výše úhrady za služby v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou byla smlouva uzavřena, odpovídá nárokům dle individuální písemné smlouvy, nesmí však překročit výši dle ustanovení § 63 odst. 1 písm. p) ZoEK.

6. Záruka:

AT & T Česká republika poskytuje záruku po dobu 6 měsíců počínající od okamžiku dodávky, že produkt nebo služba je v souladu se smlouvou uzavřenou

mezi AT & T Česká republika a zákazníkem. Zákazník je povinen kdykoliv prokázat, že vada existovala již ke dni dodávky. Závady budou odstraněny, při zachování práva volby AT & T Česká republika, buď opravou vady, nebo poskytnutím nové dodávky (výměnou). Právo na odstoupení od smlouvy pro porušení záruky je vyloučeno. Za účelem uplatnění záruky musí zákazník ve lhůtě 14 dnů následujících po dni dodávky písemně informovat AT & T Česká republika a vady podrobně popsat. Vyloučeny ze záruky jsou vady vyplývající z nedostatečné instalace, vyšší moci, oprav, údržby, dodatečných nebo montážních prací, nedodržení požadavků na instalaci nebo podmínek používání, využívání služeb nabízených AT & T Česká republika v rozporu se smlouvou, nesprávné zacházení nebo nesprávné používání pracovních materiálů atd. To platí také v případě vad, které se vztahují k materiálu dodaných zákazníkem. Záruka se nevztahuje na výměnu součástí, které jsou předmětem běžného opotřebení, ledaže vada existovala v okamžiku dodávky.

7. Omezení odpovědnosti:

Odpovědnost poskytovatele za škodu je ze zákona omezena. AT & T Česká republika neodpovídá za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, ani za obsah přenášených zpráv. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, AT & T Česká republika dále neodpovídá zejména za škody způsobené:

- a) porušením smluvní povinnosti zákazníkem,
- b) v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby,
- c) uvedením nesprávných údajů zákazníkem,
- d) viry, prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů,
- e) ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

Zákazník je povinen plnit své smluvní povinnosti i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů.

Žádné speciální sankce či smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo zákazníka nejsou stanoveny, ledaže je v individuální smlouvě ujednáno nebo v ceníku uvedeno jinak. Právo na náhradu škodu tím není dotčeno.

8. Reklamace:

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na poskytovanou službu (v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby nebo připojení) nebo na vyúčtování ceny. Reklamaci musí zákazník uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby nebo ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zákazníka uhradit vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace, ve složitých případech nejpozději do dvou měsíců. Pokud bude reklamace shledána oprávněnou, budou zákazníkovi do

jednoho měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení zákazníka, avšak přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být poskytovatelem započteny na úhradu pohledávek za zákazníkem.

9. **Řešení sporů:** Ustanovení § 129 ZoEK stanoví, že zákazníci mohou Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen „ČTÚ“) předložit spory, které se týkají povinností uložených ZoEK nebo na jeho základě (např. pokud jde o kvalitu služeb nebo platební spory, které nebyly mezi zákazníkem a poskytovatelem uspokojivě vypořádány). Návrh na rozhodnutí sporu o povinnosti zákazníka k peněžitému plnění musí být podán na stanoveném formuláři, který je k dispozici na webových stránkách ČTÚ (www.ctu.cz). Spory není přípustné řešit mimosoudně, mimo mediaci.
10. **Vyúčtování:** Poskytovatel vystavuje písemné (včetně elektronické formy) vyúčtování ceny (fakturu) za služby v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných ČTÚ. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž zákazníkovi nebyla poskytnuta žádná služba. Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby poskytnuté a objednané v příslušném zúčtovacím období. Délka zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dle individuální písemné smlouvy dohodnuto jinak. Interval, ve kterém má být prováděno pravidelné vyúčtování, nesmí u produktů vázaných na použití překročit tři měsíce. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet poskytovatele.
11. **Důsledky nesprávné faktury:** V případě, že faktura týkající se dodávky produktu vázaného na použití obsahuje chybu, která by mohla způsobit zákazníkovi újmu, a správnou částku nelze určit, je zákazník povinen namísto fakturované částky zaplatit částku paušální, která odpovídá průměrné míře využívání služby ze strany zákazníka. Námitky proti faktuře mohou být vzneseny písemně do 4 týdnů od doručení faktury.
12. **Ochrana osobních údajů**

Se všemi osobními, provozními a lokalizačními údaji a údaji podléhajícími důvěrnosti komunikací podle § 87 a násl. ZoEK, jakož i dalšími osobními údaji, které jsou shromažďovány nebo poskytnuty AT & T Česká republika, musí být nakládáno v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a ZoEK. AT & T Česká republika se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a předávat tyto údaje pouze pro smluvní účely a pro účely marketingu a výzkumu trhu, které souvisejí se službami AT & T Česká republika. Smluvními účely jsou: uzavírání, provádění, změna a ukončení smlouvy se zákazníkem, účtování a příprava účastnických seznamů. Zákazník je oprávněn svůj souhlas k použití údajů kdykoliv odvolat. AT & T Česká republika vymaže osobní data nejpozději při ukončení smluvního vztahu se zákazníkem. V případě, že údaje o provozu jsou nutné

k ukládání nebo vybírání poplatků, vyřizování stížností nebo k vyhovění jiným právním povinnostem, budou tyto údaje uchovány až do konce období, v němž může být nárok na platbu uplatněn nebo vyúčtování právně napadeno. V případě soudního řízení budou údaje uchovávány až do přijetí konečného rozhodnutí ve věci. Podle § 95 a § 96 ZoEK má AT & T Česká republika možnost vytvářet účastnický seznam s uvedením jména a příjmení, popřípadě pseudonymu, nebo obchodní firmy či názvu, adresy trvalého pobytu, popřípadě místa podnikání, či sídla, popřípadě adresy sídla organizační složky, telefonního čísla a adresy elektronické pošty (provozovny) zákazníka.

Zákazník souhlasí ve smyslu § 41 odst. 3 ZoEK se zařazením svých osobních údajů do účastnického seznamu a s jejich uveřejněním. Zákazník bere na vědomí, že má dle § 95 ZoEK právo být bezplatně informován před zařazením svých údajů do účastnického seznamu o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu, a právo rozhodnout, zda udělí souhlas s uveřejněním svých osobních údajů podle § 41 odst. 5 ZoEK. Zákazník má dále možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými poskytovatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu; má možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu a jejich odstranění. Současně zákazník může u svých osobních údajů nechat uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si zákazník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné.

13. Tísňová volání

AT & T Česká republika poskytuje možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla jsou poskytovatelem zároveň v souladu s právními předpisy poskytovány příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.

14. Zobrazení identifikace volajícího a zamezení takového zobrazení

Zákazník má možnost požadovat zobrazení či skrytí identifikace volajícího (s výjimkou tísňových volání).

15. Tarify

Jednorázové, periodické a variabilní tarify služeb poskytovaných AT & T Česká republika a doplňkových služeb, stejně jako počátek a konec zpoplatnění připojení a typů tarifů, včetně případných slev, budou individuálně dohodnuty a přizpůsobeny požadavkům zákazníka v jednotlivé písemné smlouvě.

16. Minimální plnění

Pokud zákazník využije speciální nabídku poskytovatele a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve speciální nabídce hradit měsíčně za služby nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Přestože zákazník po dobu uvedenou ve speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období služby poskytovatele v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat zákazníkovi a zákazník povinen uhradit poskytovateli doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté služby a výši sjednaného minimálního plnění.

17. Omezení nebo přerušování služeb

Poskytovatel je oprávněn ze závažných důvodů na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě nebo bezpečnosti služby. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

18. Podmínky pro obnovení služby a pro ukončení služby

Podmínkou obnovení poskytování služby je pominutí důvodů pro omezení, přerušování nebo ukončení poskytování služby.

Odstraní-li zákazník závadný stav v termínu stanoveném poskytovatelem, bude poskytování služby obnoveno. V případě, že bylo zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na jeho straně, může být obnovení poskytování služeb zpoplatněno dle ceníku.

Služba může být ukončena za stejných podmínek, za kterých je možno ukončit smlouvu.

19. Přenesení telefonního čísla zákazníka:

Zákazník může požádat poskytovatele o zřízení služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Zákazník je povinen v žádosti uvést své identifikační údaje a platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 5 pracovních dnů od doručení žádosti poskytovateli, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v ceníku služeb.

20. Změny smluvních podmínek

Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo

organizačních podmínek na straně poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel musí o takových změnách informovat zákazníka, příslušné informace uveřejnit v každé své provozovně a na svých internetových stránkách nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti takových změn. V případě změn podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK nebo jiných změn, které vedou ke zhoršení postavení zákazníka, má poskytovatel povinnost prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu zrušit dotčenou službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce, jestliže nepřistoupí na nové podmínky.