

## Obchodní podmínky služby elektronických komunikací (telekomunikační služby) viaPhone společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Obchodní podmínky služby viaPhone společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „Obchodní podmínky“) jsou nedílnou součástí smluvního vztahu na poskytování telekomunikačních služeb mezi Zákazníkem a společností T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „Poskytovatel“), IČ: 1059382, se sídlem Na Pankráci 1685/17,19; 140 21 Praha 4, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3938.

Obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a dále jsou k dispozici v jeho obchodních místech.

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami podpisem smlouvy.

### 1 Definice pojmů

- 1.1 Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smluvní vztah na poskytování telekomunikačních služeb s Poskytovatelem.
- 1.2 Poskytovatel je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
- 1.3 Síť T-Systems je telekomunikační síť, prostřednictvím které jsou Zákazníkovi poskytovány služby.
- 1.4 Služba viaPhone je telekomunikační služba přenosu hovoru mezi koncovými body, poskytovaná na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.5 Koncový bod služby, též přípojka, je koncový bod telekomunikační sítě, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné telekomunikační síti (VTS) Poskytovatele.
- 1.6 Koncové zařízení je telefonní přístroj, fax nebo jiné podobné zařízení připojené ke koncovému bodu služby, prostřednictvím kterého Zákazník využívá poskytované služby.
- 1.7 Internetové stránky Poskytovatele jsou: www.viaHome.cz
- 1.8 Hovorné je celková částka za jednotlivé hovory uskutečněné z přípojky Zákazníka.
- 1.9 Místní hovory jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné telekomunikační sítě v členění na místní hovory v síti T-Systems a místní hovory do pevných sítí ostatních operátorů.
- 1.10 Dálkové hovory jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) pevné veřejné telekomunikační sítě v členění na dálkové hovory v síti T-Systems a dálkové hovory do pevných sítí ostatních operátorů.
- 1.11 Kontaktní centrum Poskytovatele (dále jen „KC“) je dostupné na telefonním čísle 236 099 333 a doručovací adrese:  
Kontaktní centrum viaHome: T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4
- 1.12 Faktura je daňový či účetní doklad vystavený Poskytovatelem na cenu za poskytované služby.

### 2 Vznik smluvního vztahu

- 2.1 Zákazník a Poskytovatel uzavírají smluvní vztah na základě řádně podepsané písemné smlouvy, a to v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v případě, že Zákazník je právnická osoba nebo osoba samostatně výdělečně činná a v souladu s § 51 Občanského zákoníku v případě, že Zákazník je fyzická osoba, která není samostatně výdělečně činná, v obou případech v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.2 Pro uzavření smluvního vztahu je Zákazník povinen pravdivě a úplně vyplnit smlouvu a řádně ji podepsat. Poskytovatel má právo ověřit si pravdivost a úplnost poskytnutých údajů.
- 2.3 Smluvní vztah nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Smluvní vztah nabývá účinnosti dnem zřízení služby. O této skutečnosti bude Zákazník informován Poskytovatelem písemnou nebo elektronickou formou.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn uzavření smluvního vztahu odmítnout, jestliže:
  - a) služby nelze z technických důvodů zřídit;
  - b) osoba, která si přeje využívat služby Poskytovatele, má vůči Poskytovateli dluh;
  - c) osoba hodlá přeprodávat službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům;
  - d) právnická osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, je v likvidaci nebo na ni byl vyhlášen konkurz;
  - e) osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, předala Poskytovateli nepravdivé, neúplné nebo zavádějící údaje.

### 3 Cena služeb

- 3.1 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytované služby cenu podle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele, a to na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem dohodnutým způsobem. Termín splatnosti je 14 dnů ode dne doručení. Informace o službách a aktuálních cenách jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a nebo prostřednictvím KC.
- 3.2 Použije-li Zákazník prostřednictvím sítě Poskytovatele přístup ke službám v sítích jiných operátorů, které nejsou uvedeny v Ceníku Poskytovatele, je mu Poskytovatelem účtována cena požadovaná operátorem poskytujícím danou službu.
- 3.3 Poskytovatel zašle Zákazníkovi vyúčtování způsobem, který si Zákazník zvolil na smlouvě, a to jednou měsíčně, zpětně za služby odebrané v předcházejícím kalendářním měsíci. V případě přístupu ke službám v sítích jiných operátorů, může být vyúčtování za tyto služby zasláno Zákazníkovi samostatně do třech kalendářních měsíců od konce příslušného účtovacího období. Nepřevzetí vyúčtování nezbujuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 3.1.

- 3.4 Vyúčtování či jiná sdělení zasílaná Zákazníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s ustanovením § 46 Občanského soudního řádu pro fyzické osoby či § 47 Občanského soudního řádu pro právnické osoby a osoby samostatně výdělečně činné. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti, v případě platby inkasem pokud bylo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovat v den splatnosti.
- 3.5 Neuhradí-li Zákazník vyúčtování vystavené Poskytovatelem v termínu splatnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 3.6 Zákazník se zavazuje platit za užívané služby ode dne jejich zřízení. O datu zřízení služeb je Zákazník Poskytovatelem informován v souladu s bodem 2.3 Obchodních podmínek.
- 3.7 Poskytovatel má právo měnit cenu služeb, a to na základě sdělení zaslání Zákazníkovi nejméně 20 kalendářních dnů před dnem změny ceny služeb. O úpravě cen služeb bude Poskytovatel ve stejném termínu informovat i na svých internetových stránkách a prostřednictvím KC. Zákazník je oprávněn smluvní vztah vypovědět v případě, že by Poskytovatel změnil cenové podmínky nebo parametry služby v neprospekch Zákazníka.
- 3.8 Pro výpočet poměrné části ceny služeb účtovaných paušální měsíční částkou se počítá, že účtovací období má 30 dní. (Pro účtování necelých účtovacích období, např. při zřízení služby.)
- 3.9 Při volbě placení inkasem z účtu je Zákazník povinen:
  - řádně vyplnit ve Smlouvě číslo účtu na jehož vrub bude inkaso prováděno,
  - zadat své bance inkasní příkaz a povolit na něm inkaso ve prospěch účtu Poskytovatele,
  - ponechat nevyplněný variabilní symbol, Poskytovatel jej používá jako identifikátor platby,
  - zajistit, aby v den splatnosti (14. den v měsíci) byl na daném účtu dostatečný zůstatek a inkaso mohlo proběhnout.

### 4 Provozní podmínky, odpovědnost za škody

- 4.1 Pokud nebude Zákazník moci používat služby využívat nebo je bude moci využívat jenom částečně pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen závalu odstranit ve lhůtě zpravidla nepřesahující 48 hodin od jejího nahlášení Zákazníkem.
- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za závady v sítích jiných operátorů.
- 4.3 Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinnosti, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonal a či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Obchodních podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- 4.4 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných služeb.
- 4.5 V rámci služby je umožněno pouze automatický telefonní styl.
- 4.6 V rámci služby není umožněno telefonické podávání telegramů a přístup k některým operátorským a asistenčním službám provozovaným v sítích jiných operátorů.
- 4.7 V rámci služby nejsou z technických důvodů garantována modemová spojení (např. dial-up Internet apod.).
- 4.8 V rámci služby mohou být poskytovány Poskytovatelem doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, která bude vždy uvedena v Ceníku, a které si může v průběhu účinnosti smluvního vztahu Zákazník objednat.

### 5 Povinnosti Zákazníka

- 5.1 Zákazník se zavazuje užívat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 5.2 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 5.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté služby.
- 5.4 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace ukončujících zařízení sítě a nesmí používat koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice.
- 5.5 Zákazník se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
- 5.6 Zákazník odpovídá za strukturovaný rozvod v domě mezi koncovým bodem služby a ukončujícím zařízením sítě.
- 5.7 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 5.8 Zákazník se zavazuje poskytnout elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz ukončujících zařízení sítě dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 5.9 Zákazník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím KC o všech změnách identifikačních údajů, kontaktních údajů, a nebo doručovací adresy.
- 5.10 Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z pohledávek po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby ve prospěch třetích osob.

5.11 Zákazník se zavazuje užívat poskytované služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění v místě koncového bodu služby, umožnit využití poskytovaných služeb třetím osobám bezplatně, ani za útlatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Zákazník nese odpovědnost za škody vzniklé z důsledku neoprávněného využívání služby třetími osobami.

5.12 Zákazník bere na vědomí, že možnost využít služby prostřednictvím daného koncového zařízení je Poskytovatelem garantována pouze na typy koncových zařízení uváděné na internetových stránkách Poskytovatele.

5.13 Zákazník si musí zajistit platný osobní certifikát pro přístup k zabezpečené části internetových stránek Poskytovatele. Certifikát musí být vydán pro Poskytovatele důvěryhodnou certifikační autoritou (dále jen „CA“), kterými jsou české akreditované CA a nebo CA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele.

## 6 Povinnosti Poskytovatele

6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

6.2 Poskytovatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.

6.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňující-li uživateli zcela využívat služeb a to do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu služby a nebo ukončujícímu zařízení sítě, přerušení dodávky el. energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení smlouvy.

6.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou Poskytovatel odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě žádosti uživatele zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti na KC.

6.5 Poskytovatel je povinen zveřejnit veškerá omezení, přerušení nebo nepravdivosti v poskytování služeb, pokud jsou Poskytovateli tyto skutečnosti známé předem na svých internetových stránkách s výjimkou omezení a pozastavení dle čl.7 těchto Obchodních podmínek.

6.6 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit přístup k údajům Zákazníka prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele pomocí SSL a X.509 osobních certifikátů.

## 7 Omezení nebo pozastavení poskytování služeb

7.1 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže:

- Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne splatnosti – viz čl. 3.1;
- Zákazník porušuje tyto Obchodní podmínky Poskytovatele anebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb;
- Zákazník narušuje činnost služeb či jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele nebo k sítím ostatních operátorů;
- Zákazník přeprodává službu jiným subjektům;
- Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace;
- Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu sítě.

7.2 Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo.

## 8 Platnost a ukončení smluvního vztahu

8.1 Zákazník je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu sjednaného na dobu neurčitou na základě výpovědi, a to i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně a zaslána Poskytovateli na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Poskytovateli. Pro písemné doručování platí § 47 Občanského soudního řádu.

8.2 Poskytovatel je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu na základě výpovědi, která musí být podána písemně a zaslána Zákazníkovi. Poskytovatel může smluvní vztah vypovědět výhradně, jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl.7 těchto Obchodních podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě. Výpovědní lhůta činí 14 dnů a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Zákazníkovi. Pro písemné doručování platí § 46 Občanského soudního řádu pro fyzické osoby či § 47 Občanského soudního řádu pro právnické osoby a osoby samostatně výdělečně činné.

8.3 Po ukončení smluvního vztahu jsou obě strany povinny uhradit si vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.

8.4 Je-li smluvní vztah uzavřen na dobu určitou, a Zákazník 21 kalendářních dnů před dobou sjednanou smluvními stranami písemně Poskytovateli nesdělí, že již nemá nadále zájem na pokračování trvání smluvního vztahu, přechází prvním kalendářním dnem po uplynutí původně sjednané doby účinnosti smlouvy, smluvní vztah na dobu neurčitou.

8.5 Při ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodů na straně Zákazníka před uplynutím doby určité uvedené ve Smlouvě, zejména na základě výpovědi Zákazníka, nebo při odstoupení Poskytovatele od Smlouvy pro její podstatné porušení Zákazníkem (viz. tyto Obchodní podmínky), doplatí Zákazník částku odpovídající rozdílu ceny za zřízení služby při smlouvě na dobu určitou a poplatkem při smlouvě na dobu neurčitou, viz. Ceník služby.

Dále zaplatí jednorázový manipulační poplatek ve výši 150 Kč bez DPH (180 Kč s DPH).

## 9 Hlášení závad, reklamace

9.1 Poruchy poskytovaných služeb může Zákazník ohlásit prostřednictvím aplikace na internetových stránkách Poskytovatele a nebo telefonicky prostřednictvím KC. Hlášení o poruše musí obsahovat:

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
- telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
- identifikační kód dotčené služby přidělený Poskytovatelem při zřízení služby,
- datum a čas zjištění poruchy,
- popis poruchy.

9.2 V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.

9.3 Zákazník uplatňuje reklamaci v reklamačním oddělení Poskytovatele na adrese: Právní a reklamační oddělení, T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21, Praha 4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá za následek odložení splatnosti ceny za poskytnuté služby.

9.4 Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu, je Zákazník oprávněn uplatnit námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

9.5 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.

9.6 Reklamace jsou podávány výhradně písemně. Stížnosti jsou vznášeny písemně nebo telefonicky prostřednictvím KC.

9.7 Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb jsou zodpovídaný prostřednictvím kontaktů uváděných na internetových stránkách Poskytovatele.

## 10 Závěrečná ustanovení

10.1 Poskytovatel zajistí ochranu osobních dat, která mu budou poskytnuta v rámci plnění této smlouvy a to v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskytovatel může sdělit osobní údaje/informace třetím stranám pouze v případech vyplývajících ze zákona a zároveň takovým způsobem, který zákon stanoví. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může osobní údaje využít ke svým marketingovým účelům.

10.2 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Obchodních podmínek bude sledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Obchodních podmínek.

10.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit tyto Obchodní podmínky. Změna je Poskytovatel povinen zveřejnit nejméně 30 kalendářních dnů předem na svých internetových stránkách a ve svých obchodních místech.

10.4 Práva a povinnosti těmito Obchodními podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č.513/1991 Sb. (Obchodní zákoník), Občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.9.2005.

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.  
generální ředitel a předseda představenstva  
společnosti T-Systems Czech Republic a.s.