

# Všeobecné obchodní podmínky

## společnosti DATAIN, s.r.o. pro poskytování služeb v elektronických komunikacích.

Platnost těchto Všeobecných podmínek je od 1.9.2021 do vydání Všeobecných podmínek nových.

### I. Definice pojmů

- A. „Dodavatel“ je společnost DATAIN, s.r.o., která poskytuje a zajišťuje službu v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.
- B. „Odběratel“ je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy využívá služeb Dodavatele.
- C. „Oprávněný zástupce“ je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat Smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat Smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce. Oprávněný zástupce se dá zastoupit zmocněncem vybaveným k zastupování platnou plnou mocí s notářsky ověřenými podpisy zmocnitele.
- D. „Kontaktní osoba“ je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování služby podle této Smlouvy.
- F. „Síť Dodavatele“ je datová síť ve správě Dodavatele, primárně určená pro přenos dat protokolem IP mezi klienty Dodavatele a Internetem.

### II. Smlouva

- A. Odběratel na smlouvě uvede své osobní údaje, zejména jméno a příjmení nebo obchodní jméno, identifikační číslo nebo datum narození, bydliště, telefon a email a další údaje potřebné pro řádné zprovoznění, poskytování a hrazení služby.
- B. Minimální doba užívání služby je období, které začíná běžet od konce zkušebního období a jeho délka je stanovena ve smlouvě. V tomto období mohou platit speciální cenové nabídky a platí zvláštní pravidla pro ukončení a změny parametrů služby uvedená v odst. VII..
- C. Smlouva o poskytování služby je, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, uzavřena na dobu neurčitou.
- D. Smlouva je uzavřena jestliže je platná a účinná. Platnost a účinnost se stanovují na den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- E. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsanými oprávněnými zástupci Odběratele a Dodavatele.
- F. Převod práv a závazků Odběratele ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Dodavatele.
- G. Při změně Smlouvy na žádost Odběratele před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění koncového bodu Odběratele nebo jiné, Odběratelem požadované změně, je Odběratel povinen Dodavatel uhradit náklady již vynaložených prací a výkonů.
- H. Povinnosti Dodavatele:
- a) Poskytovat požadovanou Službu podle Smlouvy v souladu se Všeobecnými podmínkami a Ceníkem. Zřízením připojení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření datového okruhu v objektu Odběratele, ukončeného vnitřní zásuvkou. Za kompatibilitu a funkčnost PC nebo jiného koncového zařízení Odběratele odpovídá sám Odběratel.
- b) Na žádost Odběratele provést změnu Služby v souladu s platným Ceníkem a Všeobecnými podmínkami.
- c) Udržovat infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným právními předpisy.
- d) Provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly odstraněny bez prodlení po jejich vzniku. Po oznámení závad Odběratelem se Dodavatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného prodlení.
- e) V období minimální doby užívání služby neměnit cenu služby.

#### I. Povinnosti Odběratele:

- a) Řádně hradit pohledávky za Služby poskytované dle Smlouvy.
- b) Zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovené právními předpisy. Odběratel odpovídá za stav svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Dodavatele.
- c) Umožnit Dodavateli přístup k zařízení Dodavatele umístěných v prostorách Odběratele za účelem oprav, údržby či demontáže.
- d) Zajistit souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutných k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele objektu může být nahrazen písemným prohlášením Odběratele o tom, že majitel objektu vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele objektu, avšak Odběratel je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé s instalací.
- e) Neprodleně písemně informovat Dodavatele o všech změnách identifikačních údajů Odběratele uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- f) V případě poskytování služby přístup k síti Internet je Odběrateli zakázáno, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, jakýmkoliv způsobem sdílet a poskytovat nasmulovanou službu připojení do sítě Internet v prostorách mimo domácnost/firemní prostory, uvedenou na smlouvě jako adresa odběrného místa. V síti je zakázáno jakékoliv chování Odběratele vedoucí k omezení funkčnosti sítě dodavatele či jiných odběratelů a jakékoliv snahy o odposlech komunikace jiných odběratelů. Koncové zařízení vykazující znaky zakázaného

chování bude dočasně odpojeno od sítě Dodavatele na dobu nezbytně nutnou pro odstranění závady.

J. Po ukončení Smlouvy je Odběratel povinen bez zbytečného prodlení umožnit Dodavateli případnou demontáž zařízení a vrátit Dodavateli veškerý zapůjčený majetek pokud mu byl zapůjčen. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti kalendářních dnů po jejím ukončení.

K. Za podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem se považuje případ, kdy Dodavatel:

- a) Nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě.
- b) Neproděně sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně služby.
- c) Souvisle neposkytuje Odběrateli sjednanou službu po dobu nejméně čtrnácti (14) dní.

L. Za podstatné porušení Smlouvy Odběratelem se považuje případ, kdy Odběratel:

- a) Je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytované Služby nebo části takové ceny déle než patnáct dní po datu splatnosti.
- b) Poskytl Dodavateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby.
- c) Opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Dodavatele.
- d) Opakovaně a přes písemné upozornění používá poskytovanou telekomunikační Službu nebo zařízení Dodavatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.
- e) Odepře Dodavateli přístup k technickým zařízením a systémům Odběratele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.
- f) Neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Dodavatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení a jiné závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Dodavatelem vyzván.

### III. Reklamacce

- A. Odběratel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zápsky doručené na adresu sídla Dodavatele nebo datové schránky Dodavatele č. e73meny nebo formou elektronické komunikace na kontaktní email noc@datain.cz .
- B. Reklamacce je Odběratel povinen podat neprodleně po zjištění závady, nejpozději do dvou měsíců od zjištění závady, v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamacce musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle Smlouvy.
- C. Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li Dodavatel reklamaci podané proti vyúčtované ceně, je Odběratel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
- D. Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Dodavatele Služba zcela nefunkční po dobu delší než čtyři po sobě jdoucí pracovní dny, má Odběratel právo na snížení měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě o jednu třetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Dodavateli způsobem uvedeným v odstavci III.A. těchto Všeobecných podmínek.
- E. V případě výskytu velké trvající, nebo velké opakující se odchylky dle definice v odstavci IX. má uživatel právo na reklamaci služby, právo na reklamaci má i v případě, kdy dochází k subjektivnímu poklesu kvality služby, která mu brání v plnohodnotném užívání služeb obvykle dostupných.

### IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady, nároky Odběratele v případě přerušení dodávky služby, způsob hlášení poruch

- A. Plánované výpadky služby „přístup k síti Internet“ bude Dodavatel dle vlastního uvážení, zejména s přihlédnutím na závažnost hlásit:
- a) na webových stránkách nebo
- b) emailem na uvedený technický kontakt Odběratele nebo
- c) telefonicky na uvedený technický kontakt Odběratele.
- B. Odběratel nahlásí ve vlastním zájmu nedostupnost, nebo nestandardní chování služby Dodavateli emailem nebo telefonicky technické podpoře Dodavatele.
- C. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je povinností Dodavatele urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy.
- D. Dodavatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Odběratele do jakékoliv ze součástí přípojného místa. V takovém případě je Dodavatel oprávněn účtovat náhradu na odstranění závady v souladu s Ceníkem.
- E. Dodavatel neodpovídá za škody a ušlý zisk Odběrateli, který mohl vzniknout na základě nedostupnosti nebo omezeného fungování služby nebo na základě odposlechu přenášených informací třetí osobou.

### V. Seznamy Odběratelů, evidence údajů, důvěrnost informací

- A. Dodavatel je povinen zdržet se monitorování přenášených dat v síti nad rámec nutný ke kalkulaci nákladů za Službu, diagnostické účely a statistické analýzy přenášených objemů dat pro interní účely Dodavatele. S informacemi, které takto získá, je povinen nakládat jako s obchodním tajemstvím (§ 504 obč. zák.).
- B. Dodavatel nepřístupní Osobní údaje ani informace získané při provozu služby třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě písemného souhlasu Odběratele.

### VI. Cena služeb, platební podmínky

- A. Za Dodavatelem poskytnuté služby se Odběratel zavazuje platit Dodavateli úplatu. Cena poskytnutých služeb je mezi smluvními stranami sjednána podle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách. Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny ve smlouvě či v platném Ceníku. Ceník je k dispozici u obchodních zástupců Dodavatele, na internetových stránkách Dodavatele <http://datain.cz> a v listinné formě na adrese provozovny Dodavatele.
- B. Akční nabídky a slevy na služby Dodavatele není možné navzájem kombinovat s ostatními akčními nabídkami a slevami na služby Dodavatele. Odběratel má možnost využít vždy pouze jednu z akčních nabídek či slev na služby Dodavatele.

C. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Počátek zúčtovacího období je vždy první den v kalendářním měsíci.

D. Platbu za poskytnutou Službu může Odběratel uhradit jedním ze způsobů:

- převodním bankovním příkazem nebo trvalým příkazem z účtu na účet Dodavatele,
- prostřednictvím sdruženého inkasa plateb obyvatel (SIPO),
- složenkou typu A na pobočkách České pošty,

E. Splatnost pohledávky, pokud na daňovém dokladu není uvedeno jinak, je do 15. dne v aktuálním zúčtovacím období.

F. Způsob úhrady je možné kdykoliv změnit na základě žádosti Odběratele.

G. Dojde-li ke změně Služby a to i se změnou její ceny, bude nová cena služby promítnuta v následujícím zúčtovacím období.

H. Za účelem zprovoznění služby je dodavatel oprávněn účtovat zřizovací poplatek, jehož výše je závislá na typu služby a náročnosti instalace, zřizovací poplatek je Odběrateli sdělen předem na základě poptávky Odběratele.

I. Dodavatel je oprávněn účtovat Odběrateli náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Odběratel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Dodavatelem.

J. Dodavatel je oprávněn Všeobecné podmínky a Ceník jednostranně doplňovat či měnit, neboť z povahy závazku vyplývá rozumná potřeba doplnění či změny, je však povinen takovou změnu uveřejnit alespoň třicet dní před platností těchto dokumentů na svých stránkách <http://datain.cz> a oznámit ji na email uživatele, který je uveden ve smlouvě, či prokazatelně ve formě listinné. Případně nesouhlas s novými dokumenty sdělí Odběratel písemně nebo telefonicky Dodavateli alespoň sedm dnů před jejich platností. V případě, že nevznikne vzájemná dohoda, může Odběratel službu změnit nebo zrušit dle článku VII. V případě zrušení služby z tohoto důvodu platí po dobu výpovědi podmínky původní.

## VII. Omezení a zastavení poskytování Služby

A. Dodavatel si vyhrazuje právo používat řízení datového toku a datové propustnosti v jednotlivých částech Sítě pro optimální využití kapacity Sítě všemi jejími uživateli.

B. Dodavatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (populujícího) orgánu, zásahem vyšší moci. Dodavatel je oprávněn omezit či pozastavit poskytování Služby i v případě, že Odběratel neplní smluvní povinnosti.

C. Nárok Dodavatele na úhradu pohledávek vzniklých na základě Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování Služeb z důvodu prodlžení Odběratele s úhradou.

D. Dodavatel si vyhrazuje právo zrušit Službu pokud tato bude Odběratelem využívána v rozporu s právním řádem České republiky, morálními a etickými zásadami.

E. Dodavatel neodpovídá za výpadky elektrické energie v jednotlivých bodech sítě Dodavatele.

F. Nezaplátil-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 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí lhůty může Dodavatel Odběrateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

## VIII. Změna a zrušení služby

A. Odběratel je oprávněn po uzavření smlouvy podat písemnou žádost ve formě dodatku o změnu smlouvy a to zejména:

- žádost o změnu osobních údajů
- žádost o zřízení nové nebo přidružené Služby, změnu parametrů Služby a zrušení Služby.

B. Žádost o zrušení (výpověď) či změnu služby ve zkušebním období má okamžitou platnost.

C. Žádost o zrušení (výpověď) služby po uplynutí zkušebního období se řídí ustanovením uvedeným ve smlouvě.

D. Pokud v případě žádosti Odběratele o změnu služby tuto změnu služby doprovází vícenásledky Dodavatele, tj. instalace dalšího zařízení či stěhování technologie, budou tyto náklady po předchozí dohodě s Odběratelem vyúčtovány. Změna ceny služby je provedena v souladu se smluvním ujednáním nejpozději ke konci kalendářního měsíce.

D. V případě, že bylo Odběrateli zapůjčeno Dodavatelem zařízení, je Odběratel povinen v případě podání žádosti o zrušení služby kontaktovat Dodavatele před termínem ukončení služby pro dohodnutí termínu demontáže zapůjčeného zařízení. Pokud bude demontované zařízení bez závad, bude Odběrateli vrácena vratná záloha za zapůjčené zařízení ponižená o amortizaci ve výši 2% z celkové výše vratné zálohy za každý měsíc trvání smlouvy.

F. V případě zrušení služby Odběratelem po uplynutí minimální doby užívání služby ode dne počátku účtování služby je Odběratel povinen uhradit Dodavateli částku odpovídající čerpaným slevám z pravidelného paušálu a zřizovací poplatku, které byly Odběrateli poskytnuty Dodavatelem.

G. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, nemá při ukončení Smlouvy Odběratel nárok na vrácení zřizovacího poplatku ani jiných nákladů vynaložených v souvislosti s provozem Služby.

H. Smluvní strany mají právo okamžitě vypovědět tuto Smlouvu v případě jejího podstatného porušení druhou stranou. Výpovědní doba pro tyto případy činí 3 dny.

I. Po uplynutí minimální doby užívání služby končí smluvní vztah nezaplacením šesti po sobě následujících měsíců a to posledního dne šestého měsíce, v němž platba nebyla zaplacená.

## IX. Kvalitativní parametry - Datové služby (připojení k internetu)

A. Z důvodu plnění povinnosti stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinnosti přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je Dodavatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokad přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Dodavatele, jakož i Služeb poskytovaných v rámci této sítě, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům Dodavatel analyzuje vzorky provozu v dané síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud Dodavatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a Služeb

poskytovaných prostřednictvím této sítě, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. Účelem řízení provozu je optimalizace celkové kvality přenosu obsahu, aplikací a Služeb. V jiných situacích Dodavatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná Dodavatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupů k internetu, nikoli na soukromí účastníků či ochranu jejich osobních údajů. Dodavatel pro řízení provozu využívá nástroj QoS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozdělen podle jednotlivých typů Služeb (hlasové Služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto Služby přednost při odbavení. Využití QoS může mít vliv na latenci či ztrátovost paketu.

B. Pokud Odběratel využívá více služeb současně (IPTV, on-line video, konference, apod.), mohou se tyto služby navzájem negativně ovlivňovat. Může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb jako celku, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně parametry. Poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Dodavatel neporušuje smlouvu.

C. Celosvětová síť internet se skládá z velkého množství menších sítí různých vlastníků, různé navzájem propojených. Dodavatel nemůže garantovat stejnou kvalitu přenosu do všech koutů sítě internet. Směrodatné měření kvality je potřeba provádět ideálně proti uzlům sítě na území České republiky, měření je vhodné provést proti více uzlům sítě.

D. Další parametry Služby, které mohou mít vliv na kvalitu:

a) Latence je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a okamžikem zpracování tohoto požadavku. Poskytovatel udržuje tuto hodnotu na hodnotě nejvýše 50 milisekund (Česká republika), která postačuje pro běžné využívání Služby jako je např. hraní on-line her či sledování videa. Latence úměrně roste se vzdáleností Odběratele od koncového uzlu sítě internet, proti kterému je Latence měřena.

b) Agregace je hodnota udávající počet Účastníků sdílející jeden přípojny bod. Poskytovatel udržuje svou síť tak, aby byla agregace co nejnižší a neměla vliv na kvalitu poskytované Služby.

c) Ztrátovost paketů je nedoručení části dat k cíli. Vysoká ztrátovost může způsobovat krátkodobé zastavování přenosu obrazu či zvuku či "zasekávání" on-line her ... Poskytovatel udržuje svou síť tak, aby byla ztrátovost co nejnižší.

E. V souladu s všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9 využíváme termíny "Maximální rychlost", "Inzerovaná rychlost", "Běžně dostupná rychlost" a "Minimální rychlost", "Velká trvající odchylka rychlosti", "Velká opakující se odchylka", a další ...

a) Za velkou trvající odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

b) Za velkou opakující se odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut (více informací lze nalézt ve zmiňovaném VO-S/1).

c) Minimální rychlost stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % rychlosti inzerované.

d) Běžná rychlost je rychlost odpovídající stahování a odesílání dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

F. Dodavatel DATAIN poskytuje Službu připojení k internetu s následujícími tabulkovými parametry (platí pro stahování i odesílání):

Maximální rychlost a Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
5Mbit/s	4Mbit/s	1.5Mbit/s
15Mbit/s	12Mbit/s	5Mbit/s
25Mbit/s	20Mbit/s	7.5Mbit/s
30Mbit/s	24Mbit/s	10Mbit/s
40Mbit/s	32Mbit/s	12Mbit/s
50Mbit/s	40Mbit/s	15Mbit/s
60Mbit/s	48Mbit/s	18Mbit/s
90Mbit/s	72Mbit/s	30Mbit/s
100Mbit/s	80Mbit/s	30Mbit/s
150Mbit/s	120Mbit/s	50Mbit/s
200Mbit/s	160Mbit/s	60Mbit/s
250Mbit/s	200Mbit/s	75Mbit/s
500Mbit/s	400Mbit/s	150Mbit/s
750Mbit/s	600Mbit/s	225Mbit/s
1000Mbit/s	800Mbit/s	300Mbit/s

## X. Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 – Hlasové služby VoIP

A. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Odběratelem tím, že doručí žádost o změnu Dodavatele služby přejímajícímu Dodavateli služby.

B. Přejímající Dodavatel služby informuje Odběratele o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:

a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle u opuštěného Dodavatele služby,

b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,

c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,

d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňového volání.

C. Přejímající Dodavatel služby sdělí Odběrateli identifikaci objednávky a dohodne s Odběratelem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

D. 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 Odběrateli o změnu Dodavatele služby doručena přejímajícímu Dodavateli služby, pokud se Odběratel a přejímající Dodavatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

E. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost Odběrateli o změnu Dodavatele služby doručena přejímajícímu Dodavateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce D nezačala běžet.

F. Pokud nebude žádost Odběratele o změnu Dodavatele služby doručena přejímajícímu Dodavateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

G. Přejímající Dodavatel služby, opouštěný Dodavatel služby, přejímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené tímto opatřením.

H. Přejímající Dodavatel služby zodpovídá Odběratelovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

I. Dodavatel odmítne žádost o změnu Dodavatele služby nebo objednávku v případě, že:

- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 5, pokud se nedohodnou jinak,
- b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
- c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

J. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Odběratelovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Dodavatele vůči Odběrateli určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do třiceti dnů.

K. Cena za přenesení telefonního čísla se hradí za provedené postupy podle odst. A až J a může být sjednána zvlášť za přenesení jednoho telefonního čísla nebo za přenesení více telefonních čísel. Cena za přenesení telefonního čísla je hrazená přejímajícím operátorem opouštěnému operátorovi po úspěšném přenesení telefonního čísla.

L. V případě, že přejímající poskytovatel služby není současně i přejímajícím operátorem, hradí cenu za přenesení telefonního čísla přejímající poskytovatel služby prostřednictvím přejímajícího operátora.

## XI. Ustanovení společná a závěrečná

A. Ceníky, všeobecné podmínky, smlouvy, dodatky a další formuláře jsou k dispozici v elektronické podobě na stránkách Dodavatele <https://datain.cz> a v listinné podobě na adrese provozovny.

B. Smluvní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem je uzavřen podle občanského zákoníku v platném znění.

C. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek, Ceníku či smlouvy samotné bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení, která budou vykládána tak, jako kdyby takto nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala.

D. Spory mezi Dodavatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, rozhoduje Český telekomunikační úřad. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast Služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz>.

E. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, <http://www.coi.cz>.

F. Dodavatel je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči Odběrateli, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je Odběratel v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.