

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací
společnosti **MITEL a.s.**, IČ: 256 75 036, se sídlem Praha, Dobrušská 1797/1, PSČ 147 00,
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 60203

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky smluvních stran ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi společností MITEL a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „**Účastník**“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „**Zákon**“). Smlouvou se rozumí každá jednotlivá dílčí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (specifikace) uzavírána na základě rámcové smlouvy. Tyto VOP se rovněž přiměřeně uplatní na rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.2. Součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“), Ceník služeb Internet a TV (dále jen „**Ceník**“), Informace pro účastníky dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, Reklamační řád pro poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i Zásady zpracování osobních údajů. Pokud nejsou součástí smlouvy jsou Účastníkovi k dispozici v elektronické podobě. Forma dostupnosti bude Účastníkovi sdělena.
- 1.3. Podpisem Smlouvy vyjadřuje Účastník souhlas se všemi závaznými dokumenty, které jsou uvedeny ve Smlouvě a také v odst. 1.2 těchto VOP. Při uzavření Smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Účastník potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy informován o podmínkách Smlouvy v rozsahu požadovaném § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 1.4. Tyto VOP blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené. Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.
- 1.5. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Účastníkem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

2. Služba a její rozsah

- 2.1. Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v popisu Služby na webových stránkách nebo v Informacích pro účastníky. Součástí Služby může být též poskytnutí technického zařízení, pokud není dohodnuto jinak.
- 2.2. Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v sekci Účastník Smlouvy - Specifikace služby, která je jedním z bodů Smlouvy. Platí, že některá ustanovení těchto VOP se váží výlučně k určitým druhům poskytovaných služeb, a tím pádem se neuplatní na služby jiného druhu (například ustanovení o přenosu čísel se váží výlučně ke službám přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM).
- 2.3. Konkrétní rychlosti vkládání a stahování dat u Služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí a mobilních sítí a popis vlivu odchylek na výkon práv Účastníka, který je spotřebitelem, ve smyslu ust. čl. 4 odst. 1, písm. d) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, jsou zveřejněny v dokumentu „Informace pro účastníky dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120“ umístěném na webových stránkách Poskytovatele v sekci „O nás“ oddíl „Dokumenty“.
- 2.4. Služba spočívá v rozsahu:
 - 2.2.1. zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet;
 - 2.2.2. televizního vysílání dle nabídky, která může být zaslána elektronicky, zveřejněna na webových stránkách Poskytovatele nebo může být dohodnuto jinak;
 - 2.2.3. další Služby nabízené Poskytovatelem na jeho webových stránkách či jinak (např. veřejně dostupná telefonní služba), pokud si její poskytování Poskytovatel a Účastník sjednali.
- 2.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Právo změny rozsahu poskytované Služby dle předchozí věty zahrnuje právo Poskytovatele měnit složení dostupných TV programů v rámci poskytovaných televizních služeb.

- 2.6. Poskytovatel není povinen Smlouvu s žadatelem (účastníkem) uzavřít v případě, že: není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů, má pohledávku za Účastníkem, zjistí, že Účastník je v likvidaci, konkurzu, případně že na Účastníka byl podán návrh na prohlášení konkurzu, zjistí, že Účastník při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.
- 2.7. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit případně prodat technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Účastníka (dále jen „**Technické zařízení**“). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy. V případě prodeje Technického zařízení Účastníkovi přechází vlastnické právo k Technickému zařízení na Účastníka až ke dni úplného zaplacení kupní ceny.
- 2.6. O vypůjčení Technického zařízení Účastníkovi dle ustanovení čl. 2 odst. 2.7. těchto VOP bude sepsána smlouva o výpůjčce a předávací protokol. Za smlouvu o výpůjčce může být považován i záznam v předávacím protokolu. Před předáním Technického zařízení je Poskytovatel v případech, kdy to uzná za vhodné, oprávněn požadovat po Účastníkovi (vypůjčitel) vratnou peněžní kauci až do výše běžné pořizovací ceny Technického zařízení.
- 2.7. Účastník (vypůjčitel) je povinen Technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (půjčitele).
- 2.8. Účastník (vypůjčitel) je povinen vypůjčené Technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčiteli) v jakékoli provozovně Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o výpůjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud byla při předání Technického zařízení požadována Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel tuto kauci vrátit Účastníkovi (vypůjčiteli) do 10 dnů od vrácení Technického zařízení.
- 2.9. Pokud byla při předání Technického zařízení Účastníkem složena vratná peněžní kauce dle ust. odst. 2.6. tohoto článku VOP a Účastník (vypůjčitel) nevrátí předmětné Technické zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 2.8. tohoto článku VOP, platí, že takové jednání Účastníka se považuje za konkludentně uzavřenou kupní smlouvu, na základě které přejde vlastnické právo k vypůjčenému Technickému zařízení na Účastníka (vypůjčitele), a to ke dni, ke kterému Poskytovatel vystaví pro Účastníka daňový doklad na výši shora uvedené vratné peněžní kauce.
- 2.10. Účastník (vypůjčitel) je oprávněn Technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Účastník (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu občanského zákoníku.
- 2.11. Účastník je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s Technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 2.12. Na software instalovaný na některých Technických zařízeních se vztahují zákony o průmyslovém a autorském vlastnictví a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Návrh na uzavření Smlouvy uplatňuje Účastník nebo zájemce o Službu, kterým může být i osoba odlišná od Účastníka (dále jen „**Zájemce**“) písemně na platném formuláři Poskytovatele. Poskytovatel smlouvu vyplní za součinnosti Účastníka.
- 3.2. Zájemce uděluje Poskytovateli souhlas ke kopírování a archivování dokumentů včetně dokladu totožnosti předložených Zájemcem za účelem uzavření a vedení Smlouvy a dále Zájemce souhlasí s tím, že Poskytovatel může ověřit platební historii Zájemce u úvěrového nebo jiného obdobného registru, který takové údaje zpracovává.
- 3.3. Na uzavření Smlouvy nemá Zájemce právní nárok a Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy po ověření Zájemce.
- 3.4. Pokud Poskytovatel akceptuje návrh Zájemce, zajistí jeho odeslání nebo předání zpět Zájemci. Smlouva je uzavřena dnem podpisu Smlouvy nebo v okamžiku doručení informace o akceptaci návrhu Zájemci. Účinnost Smlouvy nastává aktivací příslušné Služby. Služba je aktivována na základě žádosti Účastníka a po vytvoření podmínek pro aktivaci Služby ze strany Účastníka. Před aktivací Služby je Účastník povinen zaplatit instalační poplatek sjednaný ve Smlouvě do 7 dnů od uzavření Smlouvy není-li ujednáno jinak. Účastník je povinen umožnit zřízení Služby – provedení instalace. Nebude-li Služba aktivována z důvodů na straně Účastníka ve lhůtě 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy (například z důvodu nezaplacení instalačního poplatku či neumožnění instalace nikoliv z důvodů na straně Poskytovatele), Smlouva zaniká a Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli storno poplatků ve výši instalačního poplatku. Storno poplatků je splatný dnem zániku Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn jednostranně započítat zaplacený instalační poplatek vůči storno poplatku.
- 3.5. Smlouvu lze uzavřít pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již na jeho žádost započal s poskytováním Služeb, je Účastník povinen uhradit cenu nebo její

poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně nebo emailem Poskytovateli.

- 3.6. Poskytovatel může umožnit, aby Účastník právně jednal vůči Poskytovateli prostřednictvím hesla pro komunikaci nebo elektronických systémů zpřístupněných Poskytovatelem Účastníkovi, a to na základě zadání přihlašovacích údajů Účastníka (dále jen „**Elektronická komunikace**“). Heslo pro komunikaci nebo přístupové údaje pro umožnění Elektronické komunikace Poskytovatel Účastníkovi zašle na jeho elektronickou adresu sdělenou Účastníkem pro zaslání vyúčtování či prostřednictvím SMS zprávy. Prostřednictvím Elektronické komunikace je rovněž Poskytovatel oprávněn právně jednat vůči Účastníkovi.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn zejména:
- 4.1.1. omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 7 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby a neuhradí dlužnou částku ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Poskytovatelem, případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;
 - 4.1.2. požadovat po Zájemci doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
 - 4.1.3. jednostranně měnit VOP, Ceník, Popis Služby, Technickou specifikaci a Reklamační řád, a to vždy v celém rozsahu; o takové změně je povinen Účastníka informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím její účinnosti pokud se jedná o úpravy, které by vedly k znevýhodnění Účastníka. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy v rozsahu § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona, je Poskytovatel povinen Účastníka prokazatelně informovat způsobem, kterým je doručováno vyúčtování a Účastník má právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí a Smlouva končí ke dni nabytí účinnosti této změny; to neplatí, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „**Úřad**“);
 - 4.1.4. postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Poskytovatele při zachování stejných nebo lepších podmínek, které jsou sjednané ve Smlouvě. Účastník s postoupením Smlouvy a se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí;
 - 4.1.5. požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo jiných záruk na veškeré poskytované Služby.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje zejména:
- 4.2.1. poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy;
 - 4.2.2. informovat o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách poskytovaných Služeb;
 - 4.2.3. umožnit Účastníkovi seznámit se s podmínkami poskytování Služeb;
 - 4.2.4. umožnit Účastníkovi hlášení poruch;
 - 4.2.5. odstraňovat poruchy vzniklé v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné Účastníkem, a to na jeho náklady. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;
 - 4.2.6. provozovat a udržovat síť Poskytovatele v řádném technickém a provozním stavu v souladu s příslušnými právními předpisy;
 - 4.2.7. informovat Účastníka o omezení, přerušení, změnách a nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

5. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1. Účastník je oprávněn zejména:
- 5.1.1. řádně užívat Službu v souladu se Smlouvou;
 - 5.1.2. podat žádost o změnu Smlouvy, kterou Poskytovatel do 7 dnů schválí, nebo odmítne; 5.1.3. ohlašovat poruchy Služby;
 - 5.1.4. obracet se na zákaznické centrum Poskytovatele;
 - 5.1.5. žádat o sdělení informací o poskytovaných Službách, jejich nastavení, výši dlužné částky a další informace potřebné k úhradě vyúčtování.
- 5.2. Účastník je povinen zejména:
- 5.2.1. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku;
 - 5.2.2. písemně nebo v případě možnosti Elektronické komunikace oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů do 14 dnů ode dne vzniku změny;
 - 5.2.3. neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto zařízení nezasahovat;

- 5.2.4. užívat Službu pouze prostřednictvím zařízení, která byla řádně schválena k užívání na území České republiky. Účastník odpovídá za stav svého zařízení připojeného na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;
- 5.2.5. užívat Službu způsobem, který je v souladu s podmínkami Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- 5.2.6. bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neumožnit užívání sdílených Služeb za úplatu nebo zdarma třetím osobám mimo přípojné místo (bytovou jednotku), pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;
- 5.2.7. chránit svá přístupová jména, kódy a hesla (včetně hesla pro komunikaci a přístupových údajů pro Elektronickou komunikaci) přidělená Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služeb a nesdílet je ani jinak nezpřístupnit třetí osobě;
- 5.2.8. užívat zařízení Poskytovatele s péčí řádného hospodáře a v případě ztráty zařízení nebo podezření z vyrazení přihlašovacího jména, kódů či hesel, které Účastník nemá možnost změnit, neprodleně informovat o této skutečnosti Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl přijmout nezbytná opatření k zamezení zneužití Služeb;
- 5.2.9. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k zařízením Poskytovatele;
- 5.2.10. na základě výzvy Poskytovatele učiněné z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služby dostavit se do určených prostor Poskytovatelem (např.: kontaktní pracoviště, sídlo)
- 5.2.11. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před aktivací Služby.

6. Vyúčtování a reklamace

- 6.1. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za osobu, která není plně svéprávná, je zavázán uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s touto osobou.
- 6.2. Ceny za poskytované Služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby.
- 6.3. Ve vyúčtování je uvedena cena Služeb poskytnutých v příslušném zúčtovacím období, popřípadě jiných plnění poskytnutých Účastníkovi. Zúčtovací období za poskytování služeb je uvedeno ve Smlouvě. Splatnost vyúčtování je 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Vyúčtování se vystavuje na počátku zúčtovacího období.
- 6.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě a zasílá ho na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Tištěné vyúčtování bude vystaveno pro zákazníky bez udané e-mailové adresy nebo na výslovnou žádost Účastníka za cenu stanovenou v Ceníku.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečné 7denní lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 6.6. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu dle Ceníku.
- 6.7. V případě prodlení Účastníka – podnikatele s úhradou ceny Služby, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat úroky z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 6.8. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím minimální doby užívání (trvání Smlouvy), pokud je sjednaná ve Smlouvě, ať již výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli:
 - 6.8.1. plnou cenu instalačního poplatku dle Ceníku platného ke dni uzavření Smlouvy.
- 6.9. V případě prodlení Účastníka se zaplacením alespoň jednoho vyúčtování cen za Služby se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. V případě, že ze strany Účastníka dojde k zaplacení dlužných vyúčtování v dodatečné lhůtě 7 dnů, nárok Poskytovatele na smluvní pokutu dle tohoto odstavce zaniká.

7. Trvání a zánik Smlouvy

- 7.1. Nemá-li sjednáno jinak, Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s určením minimální doby trvání Smlouvy dle odst. 7.2 těchto VOP.
- 7.2. Smlouva je sjednána na dobu neurčitou s určením minimální doby užívání Služby (minimální dobu trvání Smlouvy). Takto sjednaná Smlouva se automaticky prodlužuje po uplynutí minimální doby užívání Služby na dobu neurčitou bez dalšího určení minimální doby trvání

- Smlouvy, pokud alespoň 30 dnů před uplynutím sjednané doby užívání jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení Smlouvy ke sjednanému datu.
- 7.3. Smlouvu lze ukončit výpovědí, dohodou nebo odstoupením od Smlouvy.
 - 7.4. Obě smluvní strany mohou písemně vypovědět Smlouvu, nebo jednotlivou Službu s uvedením důvodu, nebo bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí pro obě strany 30 dnů, není-li sjednáno či Zákonem stanoveno jinak, která počíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla druhé straně doručena výpověď. V případě žádosti o přenesení telefonního čísla činí výpovědní doba 10 dnů.
 - 7.5. V případě, že Smlouvu uzavřenou na minimální dobu trvání Smlouvy ruší (vypovídá) Účastník, ať již dle odst. 7.4 těchto VOP nebo jinak, je Účastník povinen Poskytovateli v rozsahu konkrétní rušené specifikace/dílčí smlouvy) zaplatit odstupné, které si smluvní strany sjednaly ve výši:
 - 7.5.1. v případě spotřebitele jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání (trvání Smlouvy), a
 - 7.5.2. v případě podnikatele ve výši 100 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání (trvání Smlouvy); výše odstupného se počítá od uplynutí výpovědní doby dle odst. 7.4 těchto VOP, případně od prvního dne měsíce, v němž začal být Účastník povinen za Služby hradit cenu (např. v případě akcí, kdy jsou Služby poskytovány po stanovenou dobu zdarma), a to podle toho, co nastane později, to vše do konce původně sjednané minimální doby užívání Služby (minimální doby trvání Smlouvy).
 - 7.6. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - 7.6.1. Účastník je v prodlení s úhradou nákladů Poskytovatele, k níž je povinen, déle než 14 dní po jejich splatnosti;
 - 7.6.2. Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil ceny za Služby;
 - 7.6.3. Účastník používá zařízení instalované Poskytovatelem v rozporu s touto Smlouvou;
 - 7.6.4. Účastník nedbá pokynů Poskytovatele, které se týkají užívání Služby;
 - 7.6.5. v dalších případech stanovených příslušnými právními předpisy (zejména § 65 Zákona).
 - 7.7. Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - 7.7.1. při zřizování Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;
 - 7.7.2. opakovaného (minimálně dvakrát) a podstatného porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Účastníkem písemně upozorněn;
 - 7.7.3. Poskytovatel zaviněně způsobil škodu na hmotném majetku Účastníka.
 - 7.8. Obě smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy, pokud druhá smluvní strana přestane být způsobilá právně jednat, na její majetek je prohlášen konkurz nebo vstoupí do likvidace.
 - 7.9. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu a je účinné v okamžiku doručení druhé smluvní straně, a to provozovatelem poštovních služeb s platnou poštovní licencí.
 - 7.10. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vytvořit Poskytovateli podmínky k demontáži zařízení instalovaného Poskytovatelem. K demontáži zařízení je oprávněn výlučně Poskytovatel. Účastník nesmí sám demontovat zařízení, pokud tak učiní, nebude zařízení přijato zpět a Účastník bude povinen nahradit jeho plnou pořizovací cenu. Nevytvoření podmínek k demontáži zařízení do 14 dní od ukončení platnosti Smlouvy zakládá právo Poskytovatele na smluvní pokutu ve výši 4.000,-Kč. Pokud Účastník nevrátí zařízení, nebo je vrátí poškozené, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která Poskytovateli vznikne, a vedle škody rovněž smluvní pokutu ve výši 4.000,-Kč.

8. Odpovědnost za škodu

- 8.1. Poskytovatel odpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou situací popsaných v odst. 9.3 a 9.5 těchto VOP a případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

9. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

- 9.1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci služeb (např. dílčí smlouvě).
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- 9.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nefungováním, výpadky nebo omezeným fungováním Služeb.

- 9.4. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných Účastníkovi, pokud Účastník porušuje Smlouvu (včetně například VOP), nebo je v prodlení s úhradou vyúčtování i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice, je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba zneužívá nebo zneužívá Služeb, Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům. Omezení, nebo přerušování poskytování služeb nemá vliv na smluvní povinnosti Účastníka a Účastník je povinen platit sjednanou cenu, i pokud je nemůže využívat z důvodů uvedených v tomto článku, a to do doby odstranění závadného stavu nebo do okamžiku ukončení Smlouvy.

10. Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb

- 10.1. Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci přenositelnosti čísel jsou určeny opatřením obecné povahy OOP/10/10.2012-12 nebo jiným předpisem, který takové opatření obecné povahy nahradí.
- 10.2. Přenesení čísla od jiného poskytovatele Služeb k poskytovateli:
- 10.2.1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 10.2.2. Pro úspěšnou realizaci přenosu čísla je nutno, aby Účastník provedl právní jednání směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby. Účastník sdělí novému Poskytovateli veškeré potřebné údaje pro přenos (např. referenční číslo u stávajícího operátora) a podepíše formulář pro přenos telefonního čísla. Tyto údaje je Účastník povinen předat Poskytovateli nejpozději čtyři pracovní dny před plánovaným přenesením, jinak nemůže dojít k přenesení čísla v požadovaném termínu a je nutné sjednat termín jiný. Ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném čísle je podmínkou pro úspěšné přenesení čísla. Nebude-li tento úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že 4denní lhůta nezačala běžet.
- 10.2.3. Za přenesení čísla platí Účastník cenu dle platného ceníku služeb.
- 10.2.4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně jeho aktivace v síti Poskytovatele činí čtyři pracovní dny a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena Poskytovateli, pokud se Účastník a Poskytovatel nedohodli na pozdějším datu přenesení. Účastník a Poskytovatel dohodnou datum přenesení čísla, Poskytovatel sdělí Účastníkovi identifikaci objednávky, datum a čas přenesení čísla a dohodne s Účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 10.2.5. Nebude-li žádost o změnu poskytovatele Služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději sedmý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 10.3. Přenesení čísla od Poskytovatele k jinému poskytovateli:
- 10.3.1. Účastník je povinen podat u Poskytovatele platnou výpověď Smlouvy či její části za podmínek stanovených Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele.
- 10.3.2. Poskytovatel umožní přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služby v případě, že budou splněny podmínky stanovené příslušným opatřením obecné povahy.
- 10.4. Zúčastnění podnikatelé odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případech:
- 10.4.1. Nejsou-li splněny podmínky dle odst. 10.2. těchto VOP, tj. Účastník neprovedl úkon směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby, pokud se nedohodnou jinak.
- 10.4.2. Telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce.
- 10.4.3. Existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla.
- 10.4.4. Na telefonní číslo se nevztahuje povinnost jeho přenositelnosti.

- 10.5. Doba, po kterou není Účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Přejímající poskytovatel služby zajišťuje dostupnost čísel tísňového volání od chvíle aktivace přenášeného čísla v jeho síti.

11. Zpracování a ochrana osobních a jiných údajů a řešení sporů

- 11.1. Zpracování a ochrana osobních údajů se řídí dokumentem Zásady zpracování osobních údajů, dostupným na internetových stránkách Poskytovatele.
- 11.2. Případné spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Účastník – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad a mimo jeho působnost případně též Česká obchodní inspekce. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, Poskytovatel doporučuje Účastníkovi nejdříve využít kontakt na Poskytovatele pro vyřešení nastalé situace.

12. Reklamacce a reklamační řád

- 12.1. Účastník je oprávněn reklamovat u Poskytovatele vyúčtování ceny či poskytnutí vadné Služby. Práva a povinnosti Účastníka při podávání a vyřizování reklamacce Služeb jsou uvedena v Reklamačním řádu Poskytovatele.
- 12.2. V případě uplatnění reklamacce Účastníka u Poskytovatele se tyto práva a povinnosti řídí reklamačním řádem pro poskytování služeb elektronických komunikací dostupným na webových stránkách Poskytovatele v sekci „O nás“ oddíl „Dokumenty“.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně nebo, je-li to aplikovatelné, formou Elektronické komunikace; tím není dotčeno ustanovení odst. 7.9. VOP.
- 13.2. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ustanoveními zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 13.3. Zdánlivost, neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí zdánlivé, neplatné nebo neúčinné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.
- 13.4. V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 13.5. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 13.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021 a nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto VOP. Vůči účastníkům s uzavřenou Smlouvou přede dnem účinnosti tohoto znění VOP nabývají tyto VOP účinnosti po uplynutí 1 měsíce od oznámení změny ve smyslu s odst. 4.1.3 těchto VOP.

V Praze dne 1. 1. 2021

Team MITEL