



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ LIVE TELECOM

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“) a ustanoveními § 1751 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem

Účinnost: od 15. října 2017
(ve znění pozdějších novel ZoEK)

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Obsah: Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností Telly s.r.o. se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 261099, IČO: 04668529, DIČ: CZ04668529 (dále jen „Telly“) pod obchodní značkou LIVE TELECOM na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“).

1.2. Účastník, Uživatel a Spotřebitel. Účastníkem je každý, kdo uzavřel s Telly Smlouvu, Uživatelem je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu.

1.3. Účastnický servis: Účastníkům je poskytován účastnický servis prostřednictvím informačních telefonních linek. Úřední hodiny informační telefonní linky poskytující účastnické informace na telefonním čísle 844 111 140 jsou v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hodin. Účastník je oprávněn požádat Telly o sdělení informací o službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výše dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o jiných konkrétních údajích, apod. je právem Účastníka na informace. Telly sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany Telly pro sdělení takových informací.

1.4. Pevná komunikační síť: Síť používaná Telly pro poskytování služeb elektronických komunikací, provozovaná vybraným operátorem sítě elektronických komunikací, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory. Operátorem je podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky, Pevná linka poskytovaná Účastníkovi jiným operátorem (pokud je použita) a jakékoli jiné zařízení u Účastníka nejsou součástí operátorovy sítě elektronických komunikací.

1.5. Zařízení Účastníka: Zahrnuje zařízení ve vlastnictví Účastníka nebo ve vlastnictví třetí strany, pokud je používáno Účastníkem, umístěné v prostorách Účastníka nebo třetí strany (např. pobočková ústředna).

1.6. Služba: Služba elektronických komunikací a služby s ní související, dodávané Telly a obvykle poskytované za úplaty Účastníkovi pod značkou LIVE TELECOM na základě Smlouvy a spočívající v přenosu nebo směrování informací sítěmi elektronických komunikací, zahrnující zejména přenos hlasu, faxový přenos nebo i přenos dat a obsahu sítě Internet nezávisle na použité technologii; technologie může zahrnovat analogové a digitální telekomunikační sítě stejně jako Internet. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba, ze které není nikdo předem vyloučen.

1.7. Aktivace služby: První provozní den, kdy je Účastníkovi umožněno využívat službu nebo její část.

1.8. Přípojný bod: Budova nebo prostor, ve kterém je umístěno zařízení Účastníka sloužící k poskytování služeb.

1.9. Reklamace: Právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Telly z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

1.10. Doručení písemností: Písemné právní úkony Telly se považují i právní úkony učiněné elektronickou poštou či datovou schránkou. Telly doručí písemnosti na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Telly poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Při uzavírání smlouvy se Telly a účastník dohodli, že zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí den po odeslání. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení. Doručení je účinné i tehdy, když se Účastník na zaslací adrese, kterou uvedl ve smlouvě, nezdržuje. To však neplatí, pokud Telly písemnost doručovala na zaslací adresu, o které Účastník Telly oznámil, že není aktuální. Odepře-li Účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno. Osobní převzetí zásilky předpokládá potvrzení Účastníka o převzetí s uvedením data, jména, příjmení, případně firmy, s jeho podpisem. Má se za to, že zásilka odeslána s využitím elektronické pošty je doručena v okamžiku, kdy převzetí písemnosti potvrdí adresát. V případě, že není zaslána zpráva o doručení, je písemnost následně zaslána prostřednictvím doručovatele poštovních služeb. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany Účastníka musí být učiněna písemnou formou na adresu Telly s.r.o., P. O. BOX 34, 639 34 Brno a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení Účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) Účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované Smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany Účastníka.

2. Smlouva a její trvání

2.1. Smlouvu uzavírá Účastník s Telly. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy: Všeobecné podmínky pro službu LIVE TELECOM (Příloha č. 1), Ceník služeb LIVE TELECOM (Příloha č. 2). Všeobecné podmínky pro službu LIVE TELECOM, jakož i Ceník služeb LIVE TELECOM jsou veřejně dostupné na internetu www.livetelecom.cz.

2.2. Při uzavírání Smlouvy po telefonu sdělí Telly Účastníkovi základní údaje o sobě a účel hovoru. Účastník fyzická osoba (nepodnikatel) uvede jméno a příjmení, bydliště,

datum narození nebo rodné číslo, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Telly je pro účely identifikace oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost údajů, požádat o kopie dokladů a tyto kopie archivovat. Účastník podnikatel – právnická osoba uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby a rovněž způsob jednání. Podnikatel – fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu. Je-li podnikatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).

2.3. Telly je oprávněna používat k plnění předmětu Smlouvy subdodavatele.

2.4. Nakládání s pevnou linkou ze strany Účastníka nemá vliv na poskytování služby.

2.5. Sdělení týkající se skutečností, na jejichž základě budou některou ze stran Smlouvy uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou.

2.6. Účastník je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně oznamovat Telly změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to nejpozději do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny. V případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za případnou vzniklou škodu.

2.7. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem její akceptace Účastníkem a Telly, tj. podpisem, vyplněním formuláře nebo prokazatelným souhlasem Účastníka s uzavřením smlouvy a aktivací služby v případě Smlouvy uzavřené po telefonu. Při uzavření Smlouvy po telefonu s Účastníkem, který je Spotřebitel, poskytuje Telly veškeré informace o obsahu Smlouvy včetně jejích příloh písemně (elektronicky nebo v listinné podobě). Pokud je Účastníkem Spotřebitel, lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo pro její změny je 14 kalendářních dnů po sobě jdoucích a začíná běžet dnem následujícím po předání těchto informací Účastníkovi.

2.8. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12, či na 24 měsíců nebo na dobu neurčitou. Telly je povinna informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

2.9. Změna Smlouvy. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby

- přidáním nové specifikace Služby a to pouze formou jakou byla Smlouva sjednána či formou hlasového souhlasu;
- nahrazením specifikace Služby novou specifikací Služby (změnová Specifikace služby) a to formou jakou byla Smlouva sjednána či formou hlasového souhlasu;
- nabytím účinnosti nového znění Všeobecných podmínek, popisu Služby nebo Ceníku služeb LIVE TELECOM, Reklamačního řádu, popř. nabytím účinnosti dalších změněných smluvních podmínek;
- formou hlasového souhlasu při telefonickém rozhovoru Účastníka s oprávněným zástupcem Telly nebo kontaktní osobou informační telefonní linky Telly, která je k takovému úkonu oprávněna, a to v případech kdy se Telly vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy (pokud byla v této formě Smlouva sjednána)

změn smluvních podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a Účastník výslovně s touto formou souhlasí.

2.10. Smlouva může být ukončena způsobem a za podmínek uvedených v článku 9. těchto Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Ukončením Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran, která musí přetrvat až do jejich uspokojení.

2.11. Smlouva se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem. Právní vztahy vzniklé ze Smlouvy a Všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí občanským zákoníkem.

2.12. Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.

3. Poskytování služby

3.1. Telly zajistí Účastníkovi poskytování služby. Aktivace služby začíná dnem zahájení provozu služby. Aktivace služby Účastníkovi proběhne nejpozději 14 kalendářních dnů po sobě jdoucích od doručení písemného předání informací o obsahu Smlouvy včetně jejích příloh.

3.2. Ceník služeb LIVE TELECOM (Příloha č. 2 Smlouvy) upravuje zejména ceny za jednotlivé služby; podmínky, za které se tyto ceny uplatní, jakož i ceny speciálních služeb.

3.3. Jestliže je pro chod služby potřebná komunikační síť a pokud je připojení na komunikační síť u poskytované služby provedeno s využitím sítě operátora propojené s komunikační sítí ke zpřístupnění sítě (tzv. nepřímé připojení přes veřejnou síť), je Účastník zodpovědný za připojení na veřejnou telefonní síť, která je schopna připojit hovory do komunikační sítě.

3.4. Aktivace služby může v závislosti na charakteru a technické specifikaci služby zahrnovat konfiguraci, instalaci, testování a předání Účastníkovi během úředních hodin Telly. Aktivace může zahrnovat další zařízení dodaná Telly nebo třetí stranou nebo pevnou linku realizovanou nebo zprostředkovanou Telly.

3.5. Telly se zavazuje zajistit služby v rozsahu těchto Všeobecných podmínek.

3.6. Z provozních důvodů však může Telly změnit technické řešení služeb.

3.7. Telly nenese odpovědnost za posun termínu aktivace služby, jejíž spuštění je závislé na součinnosti Účastníka nebo třetích osob, jestliže tato součinnost není poskytována nebo není poskytována dostatečně.

3.8. Služba je poskytována a udržována po dobu účinnosti Smlouvy 24 hodin denně, 365 dní v roce. Telly je oprávněna k poskytování služby v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech.

3.9. Telly nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb.

3.10. Telly je povinna na žádost Účastníka/Spotřebitele a na jeho náklady zajistit službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Telly je povinna v případě žádosti poskytnout Účastníku/Podnikateli údaje nezbytné pro identifikaci účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Službou identifikace účastnického čísla se rozumí osobních poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách a to i tehdy, pokud Účastník odmítl jejich uveřejnění.

3.11. Pro řešení otázek přerušení služby, zhoršení kvality poskytované služby, reklamací či poskytování jiných produktových nebo účastnických informací, je zákazníkovi k dispozici informační telefonní linka.

3.12. Telly odpovídá za odstranění poruch v co nejkratší době předepsaným způsobem, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik, za zajištění pravidelné informovanosti Účastníka o postupu, jestliže nelze poruchu odstranit dálkovým způsobem. Jestliže porucha vznikla mimo komunikační síť nebo službu poskytovanou Telly, Telly informuje osobu odpovědnou za provozování zařízení nebo služby, na kterých vznikla porucha a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. O obnovení služby informuje Telly Účastníka bez zbytečného odkladu. Účastník zkontroluje funkčnost služby a potvrdí ji Telly prostřednictvím Účastnického servisu. Účastník odpovídá za stav zařízení, který může bezprostředně ovlivnit. Pokud i za tohoto stavu požaduje zajištění nápravy poruchy, která není opodstatněná, je Telly oprávněna požadovat po Účastníkovi náklady vynaložené na zajištění nápravy neopodstatněné poruchy (tzv. marný výjezd).

3.13. Pokud Telly přeruší poskytování služeb v jiných případech, než předvídaných články 4 a 8 těchto Všeobecných podmínek pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací LIVE TELECOM, informuje o tom Telly Účastníka písemnou formou. Telly je oprávněna měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny nabízených služeb, případně ukončit poskytování stávajících nabízených služeb z důvodů inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických telekomunikací, vývoje nových technologií apod. Nabízené služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Telly zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

3.14. Telly může dle vlastního uvážení doporučit jiného poskytovatele služeb, který poskytuje služby ve stejném, nebo obdobném rozsahu a za stejných nebo obdobných podmínek.

4. Využití služby

4.1. Účastník je oprávněn využívat poskytované služby pouze v souladu se Smlouvou a s právními předpisy České republiky. Účastník nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

4.2. Účastník není oprávněn provádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu sítě elektronických komunikací.

4.3. Účastník nesmí užívat napojení k síti elektronických komunikací k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy. Telly je oprávněna omezit poskytování služby, pokud má důvodné podezření, že je služba používána nebo jsou prostřednictvím služby šířeny informace, data nebo díla porušující

autorská práva nebo jsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo všeobecně uznávanými morálními normami. Telly má právo v takovém případě, po předchozím upozornění Účastníka, omezit nebo přerušit používání služby.

4.4. Účastník je povinen oznámit Telly bez zbytečného odkladu všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby.

4.5. Telly si vyhrazuje právo přerušit nebo omezit poskytování služeb, pokud jednání či opomenutí Účastníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační sítě nebo služby a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé Účastníkovi.

4.6. Telly má právo se domáhat po Účastníkovi náhrady škod, které mohou být vůči Telly uplatněny třetí stranou v souvislosti s využitím služby Účastníkem v rozporu se zákonem nebo Smlouvou a těmito Všeobecnými Podmínkami. Telly neodpovídá za zákonnost a pravdivost dat přístupných v síti Internet.

4.7. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Telly umožnit třetí osobě trvalé nebo přechodné používání služeb za úplatu i bezúplatně.

4.8. Účastník se zavazuje provést veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb LIVE TELECOM. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde zaviněním nebo z nedbalosti Účastníka.

4.9. Účastník se zavazuje, že v případě použití služby volby operátora, anebo služby předvolby operátora poskytovanými jakoukoli třetí stranou, si Účastník zvolí Telly jako svého poskytovatele služeb (operátora) pro provoz, který má Telly zajišťovat nebo přepravovat nebo ukončovat na základě Smlouvy. Telly má právo podniknout kroky, které považuje za nutné k tomu, aby mohl poskytovat služby podle Smlouvy jako poskytovatel služeb, kterého si Účastník zvolil, zejména týkající se změn zařízení Telly a/nebo modifikací komunikační sítě Telly a/nebo zařízení nebo sítě jakékoliv třetí strany. Účastník tímto uděluje Telly plnou moc výhradně ve věci zajištění služby volby operátora a/nebo služby předvolby operátora. Zplnomocnění Telly opravňuje mimo jiné vypovědět jménem Účastníka Smlouvu s třetí stranou, která dosud poskytovala Účastníkovi veřejně dostupnou službu, změnit tarif používaný Účastníkem tak, aby mohl využívat služby LIVE TELECOM co nejefektivněji.

4.10. Účastník bere na vědomí, že k užívání služby způsobem stanoveným ve Smlouvě může být nezbytná existence smluvního vztahu mezi Účastníkem a dalším poskytovatelem služby, a že bez ohledu na trvání Smlouvy a placení příslušných cen za užívání služeb dle Smlouvy bude trvat povinnost Účastníka platit ceny vyplývající ze smluvního vztahu s takovým dalším poskytovatelem služby.

4.11. Telly chrání Účastníka před využíváním služeb z jeho telefonní linky. V případě, že z telefonní linky je zaznamenán neobvykle vysoký provoz, Telly informuje Účastníka o této skutečnosti telefonickým hovorem, případně jiným vhodným způsobem a omezí poskytování služby. Právo Telly na úhradu dlužných částek za již poskytnuté služby a měsíční paušály tím není dotčeno. Účastník se zavazuje uhradit Telly v plné výši pokuty a jiné sankce, které by mu byly uloženy správním či soudním orgánem v důsledku jednání Účastníka.

4.12. Telly chrání Účastníka před zneužitím využívání služeb z jeho telefonní linky. V případě, že z telefonní linky je zaznamenán neobvykle vysoký provoz Telly informuje Účastníka o této skutečnosti telefonickým hovorem, případně jiným vhodným způsobem a v případě, že Účastník potvrdí zneužití služeb třetí osobou, omezí Telly poskytování

služby. Právo Telly na úhradu dlužných částek za již poskytnuté služby a měsíční paušály tím není dotčeno. Účastník se zavazuje uhradit Telly v plné výši pokuty a jiné sankce, které by mu byly uloženy správním či soudním orgánem v důsledku jednání třetí osoby, jemuž Účastník v protiprávním jednání nezabránil.

5. Užívání schválených zařízení

5.1. Účastník je povinen připojit a používat svá zařízení určená k provozování služeb LIVE TELECOM v souladu s instrukcemi Telly, relevantními provozními procedurami, návody a v souladu s právními předpisy. Účastník je povinen užívat služeb LIVE TELECOM pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících požadavky pro provoz v pevných komunikačních sítích v České republice.

5.2. Účastník poskytne na vlastní náklady při instalaci zařízení dodaného Telly za účelem poskytnutí služeb („zařízení Telly ") nezbytnou podporu pro umístění tohoto zařízení, nutné napájení, vhodné prostory a prostředí a služby nutné pro provoz zařízení Telly.

5.3. Účastník je odpovědný za zařízení dodaná Telly nebo třetí stranou umístěná v jeho prostorách. Účastník není oprávněn na dodaném zařízení cokoli měnit či do zařízení zasahovat a nese odpovědnost za ztrátu či poškození tohoto zařízení, kromě případu, kdy poškození či ztráta byla způsobena Telly či jeho zástupci nebo subdodavateli.

5.4. Telly neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Účastníka změnou nebo zásahem do zařízení Telly ze strany zákazníka nebo třetích osob.

6. Přístup do prostoru nebo budovy

6.1. Účastník je povinen poskytnout součinnost a umožnit v nezbytném rozsahu přístup do prostoru nebo budovy, kde je umístěn přípojný bod/zařízení určené k provozování služeb LIVE TELECOM pracovníkům Telly, jeho subdodavatelům nebo zástupcům za účelem plnění závazků dle Smlouvy, a to na základě výzvy Telly.

7. Omezení třetí stranou

7.1. Telly si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného státního regulačního úřadu. Takové pozměnění, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze Smlouvy, nepředstavuje porušení Smlouvy ze strany Telly

7.2. Obdobně jako v odstavci 7.1 bude postupováno při prodlení třetí osoby poskytující telekomunikační služby, které jsou nezbytné pro poskytování služeb dle Smlouvy, jestliže toto prodlení nelze ze strany Telly ovlivnit.

8. Ceny služeb

8.1. Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb LIVE TELECOM platném v době uzavření Smlouvy. Další případné dodatečné poplatky a sazby budou stanoveny smluvně a uvedeny na fakturách jmenovitě a odděleně.

8.2. Ceníky služeb LIVE TELECOM jsou veřejně dostupné na internetu www.livetelecom.cz.

8.3. Vyúčtování služeb bude Účastníkovi poskytováno v elektronické nebo tištěné formě, a to dle jeho výběru. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než Účastníkem.

8.4. Splatnost faktur (včetně splatnosti případných úroků z prodlení) činí 14 dnů ode dne jejich vystavení za předpokladu, že faktura byla odeslána na adresu uvedenou ve Smlouvě, příp. na aktuální adresu, o které adresát Telly prokazatelně informoval. Telly je v odůvodněných případech oprávněn požadovat zaplacení zálohy ve výši nepřesahující 100 % předpokládané měsíčně účtované částky. Výši předpokládané měsíčně účtované částky stanoví Telly na základě průběžného (předběžného) odečtu měsíčního provozu / předběžného vyúčtování odebraných telekomunikačních služeb.

8.5. Pokud Účastník neuhradí včas poskytované služby, je Telly oprávněn, po marném uplynutí náhradní lhůty v trvání 1 týdne od doručení písemného upozornění Účastníka na prodlení, omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Za toto upozornění je Telly oprávněna účtovat cenu ve výši stanovené v Ceníku služeb LIVE TELECOM. Toto omezení se nevztahuje na uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

8.6. Účastník je povinen hradit sjednanou cenu i za dobu přerušení nebo omezení poskytování služeb, pokud k přerušení nebo omezení poskytování služeb došlo jeho zaviněním. Účastník je povinen uhradit Telly, popř. třetí straně, která je smluvně oprávněna k vymáhání pohledávek Telly, náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Telly vůči Účastníkovi vzniklé na základě Smlouvy.

8.7. Telly si vyhrazuje právo měnit jednotlivé ceny, poplatky a sazby, jakož i technické, provozní, obchodní nebo organizační podmínky týkající se provozu Služby. Telly je zejména oprávněna měnit podmínky týkající se ceny Služby, podmínky vyúčtování, rozsah práv a povinností Telly a Účastníka, změny Služby, způsob a doručování, dobu trvání Smlouvy a způsob jejího ukončení či podmínky týkající se Reklamace.

Pokud jednostranná změna Všeobecných podmínek podle tohoto čl. 8.7. Všeobecných podmínek bude mít povahu změny náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK informuje Telly Účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.

Telly je o této změně povinna informovat Účastníka způsobem nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny a rovněž uveřejnit informaci na internetu www.livetelecom.cz.

8.8. V případě ztráty nebo poškození zařízení Telly způsobeného zásahem Účastníka je Telly oprávněna vyúčtovat zákazníkovi běžnou tržní cenu takového zařízení v nejbližším fakturačním termínu a Účastník se zavazuje v tomto případě vyúčtovanou částku zaplatit.

9. Ukončení Smlouvy

9.1. Spotřebitel může Smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou třiceti dnů. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Telly má vůči Spotřebiteli nárok na úhradu v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby jejího trvání, přičemž tuto úhradu může Telly požadovat

pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření Výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby jejího trvání nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Účastník, který není Spotřebitel, nemůže Smlouvu, která byla uzavřena na dobu určitou, jednostranně vypovědět. Účastník, který není Spotřebitel, může Smlouvu na dobu určitou ukončit pouze vzájemnou dohodou s Telly. V takovém případě bude Účastníkovi, který není Spotřebitel ani podnikající fyzickou osobou, účtován součet měsíčních paušálů zbývajících do konce trvání Smlouvy na dobu určitou a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Po účastníkovi, který není Spotřebitel, ale je podnikající fyzickou osobou, bude Telly požadovat úhradu za ukončení smlouvy před uplynutím doby jejího trvání ve výši dle čl. 9.1. Všeobecných podmínek.

Účastník, který není Spotřebitel, může Smlouvu, která byla uzavřena na dobu neurčitou, ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou třiceti dnů. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

9.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou třiceti dnů, jestliže druhá strana ukončila svou činnost, na její majetek byl prohlášen konkurs nebo povolena reorganizace, podala žádost o oddlužení, stala se nesolventní nebo je její majetek předmětem exekuce, případně strana vstoupila do likvidace. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

9.3. Účastník je oprávněn ukončit Smlouvu odstoupením od Smlouvy účinným okamžikem doručení písemného vyhotovení odstoupení od Smlouvy, jestliže Telly po dobu delší než tři měsíce neplní své povinnosti nebo se dopustí podstatného porušení svých závazků.

9.4. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou 30 dnů, která běží ode dne následujícího po doručení písemného odstoupení od smlouvy, jestliže nejméně třikrát písemně reklamoval identickou technickou závadu a tato technická závada nebyla ze strany Telly odstraněna, přestože tato povinnost Telly vyplývá ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.

9.5. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu na základě změn provedených v souladu s odstavcem 8.7. Výpověď musí být Účastníkem doručena Telly do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy byl Účastník o takovýchto změnách vyrozuměn. Výpovědní lhůta činí 14 kalendářních dnů od doručení písemného vyhotovení výpovědi.

9.6. Telly je oprávněna vypovědět Smlouvu s výpovědí účinnou okamžikem doručení písemného vyhotovení výpovědi, jestliže Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil po dobu nejméně 6 měsíců nebo soustavně neplatil za vyúčtování služeb po dobu nejméně 3 měsíců, a to přes písemné upozornění Účastníka na takové porušení Smlouvy.

9.7. Telly je oprávněna pozastavit poskytování služeb, pokud Účastník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek, a to až do doby zjednání nápravy Účastníkem. Nelze-li odstranit překážky na straně Účastníka, pro které Telly pozastavil

poskytování služeb, je Telly oprávněna ukončit Smlouvu výpovědí, která je účinná doručením písemného vyhotovení výpovědi Účastníkovi.

9.8. V případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu je Účastník povinen zaplatit Telly poplatek za deaktivaci služby, který představuje paušální náhradu nákladů s deaktivací služby spojených. Poplatek je splatný s poslední fakturou a jeho výše jsou uvedeny v Ceníku služeb LIVE TELECOM.

10. Odpovědnost za škodu

10.1. Telly odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo subdodavatelů Telly.

10.2. Telly neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek.

10.3. Telly nenes zodpovědnost za jakýkoli zásah Účastníka či neoprávněné třetí strany do jakékoli části sítě, použité pro zajištění služeb Účastníkovi.

11. Práva duševního vlastnictví

11.1. Práva duševního vlastnictví Telly se týkají software, uživatelských návodů a jiných smluvních dokumentů, které jsou součástí poskytovaných služeb obchodní společnosti Telly a jsou výhradním majetkem Telly. Je-li při poskytování služeb poskytnut Účastníkovi software, je Účastník oprávněn software používat pouze pro účely poskytovaných služeb, a to formou nevýhradní licence. Účastník nesmí software kopírovat, rozšiřovat ani provádět jakékoli změny na něm bez předchozího písemného souhlasu vydavatele software. Účastník je povinen dodržovat licenční ujednání vyplývající z dokumentů dodaných společně se software nebo obsažených přímo v software.

11.2. Účastník je povinen udržovat software a ostatní materiály zahrnující práva duševního vlastnictví Telly v tajnosti a zajistit, že nebudou kopírovány, předávány třetí straně a používány jinak než v souladu s ustanoveními Smlouvy.

12. Zabezpečení autorských práv

12.1. Telly je povinna zajistit, že poskytované služby budou prosty práv třetích osob, která by vedla k omezení nebo rušení užívání služeb Účastníkem. Telly je oprávněna na vlastní náklady službu nebo její část pozměnit tak, aby předešla případnému sporu o porušení práv duševního vlastnictví ze služby nebo jejího poskytování vyplývajícího.

12.2. Povinnost Telly dle odstavce 12.1 se nevztahuje na případy nároků třetích stran vzniklých v souvislosti s porušením Smlouvy Účastníkem, používáním zařízení a software nedodanými Telly, ani na porušení Smlouvy způsobená úpravami provedenými Účastníkem. Odpovědnost v těchto případech nese výhradně Účastník.

13. Mlčenlivost

13.1. Není-li dále ujednáno jinak, Smluvní strany nejsou oprávněny dát třetí straně, která není definována v těchto Všeobecných podmínkách jako dodavatel, subdodavatel či osoba pracující pro Telly za účelem plnění Smlouvy k dispozici Smlouvu či informace, které byly v souvislosti s poskytováním služby předány.

14. Vyšší moc

14.1. Telly neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

14.2. Smluvní strany neodpovídají za prodlení, ke kterému dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost definovaných v § 2913 občanského zákoníku.

14.3. Obě smluvní strany jsou povinny vznik těchto okolností druhé straně prokázat nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku, pokud tak neučiní, odpovídají za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že skončení okolností vylučujících odpovědnost nebude pro obě strany reálné a pravděpodobné, nebo že náhradní plnění nebude možné.

15. Řešení sporů

15.1. V případě sporu vzniklého mezi stranami ve spojitosti s plněním Smlouvy se strany zavazují k přímému neformálnímu jednání s cílem dospět ke smírnému řešení.

15.2. Spory vyplývající ze Smlouvy budou v rámci jeho pravomoci rozhodovány Českým telekomunikačním úřadem. Český telekomunikační úřad rovněž rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace.

15.3. Insolvenční a incidenční spory, které nespádají do rozhodovací pravomoci Českého telekomunikačního úřadu, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem nebo jiným státním orgánem.

16. Reklamace

16.1. Reklamace se uplatňuje písemnou formou na adresu Telly s.r.o., P. O. BOX 34, 639 34 Brno. Účastník má právo podat reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování, případně od vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V reklamaci Účastník uvede své identifikační údaje a srozumitelně vylíčí, v čem spatřuje chybný postup.

16.2. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu, ledaže ho přizná Český telekomunikační úřad.

16.3. Telly vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději do 30 dní ode dne jejího doručení.

16.4. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Účastník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení stanoviska Telly k vyřízení reklamace.

17. Převod práv

17.1. Účastník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jiného Účastníka, kterýž je schopen dodržovat závazky ze Smlouvy vyplývající, pouze s předchozím písemným souhlasem Telly.

17.2. Telly je oprávněna převést práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu dle svého výběru, a to i bez souhlasu zákazníka; tím není dotčena povinnost Telly o takovém převodu zákazníka informovat.

18. Ochrana osobních údajů

18.1. Telly je oprávněna shromažďovat osobní údaje a informace o Účastníkovi a zástupcích Účastníka, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je Telly oprávněna užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem a je poskytovat v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil předem souhlas.

18.2. Osobními údaji podle odstavce 18.1 jsou u Účastníka/Spotřebitele jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání.

18.3. Účastník dává Telly souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Telly popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích za účelem zajištění poskytování služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Telly.

18.4. Uzavřením Smlouvy Účastník poskytuje souhlas Telly s využíváním informace o Účastníkovi pro účely marketingu na dobu neurčitou, a to i pro členy koncernu LAMA ENERGY GROUP a.s. (IČO: 64086259), zejména pak společnosti Telly s.r.o. (IČO: 04668529) a společnosti LAMA energy a.s. (IČO: 28262026). Účastník je oprávněn ukončit používání těchto informací pro účely marketingu písemným oznámením doručeným Telly, popřípadě prostřednictvím elektronických prostředků určených pro tento účel Telly.

18.5. Účastník dává Telly souhlas s využitím podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejích příloh.

19. Podmínky pro přenesení telefonního čísla

19.1. Účastník, který hodlá uzavřít s Telly Smlouvu, má právo požádat Telly o zajištění přenesení telefonního čísla. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí Telly, jakožto přejímajícímu poskytovateli služby (*ten poskytovatel, ke kterému chce Účastník telefonní číslo přenést*) žádost o zajištění přenesení telefonního čísla (dále jen „Žádost“). V Žádosti účastník uvede zejména:

- a. identifikační údaje účastníka;
- b. telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, včetně Identifikace opouštěného poskytovatele služby;
- c. ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služeb (dále jen „OKÚ“);
- d. den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout; Telly jako přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

19.2. V případě, kdy je Telly přejímajícím poskytovatelem služby, má právo ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu Telly potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

19.3. Telly jako přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení Žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle článku 19. 4. Všeobecných podmínek a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

19.4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího poskytovatele služby, činí dva pracovní dny a začíná běžet ode dne vyrozumění opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení (dále jen "Lhůta pro přenesení čísla"). Využije-li účastník právo pro přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního dne následujícího po uplynutí Lhůty pro přenesení čísla, přičemž tato se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení čísla nedošlo.

19.5. Podnikatelé spolupracující na realizaci přenesení telefonního čísla odmítnou Žádost v případě, že:

- a. nejsou splněny podmínky podle dle článku 19. těchto Všeobecných podmínek pokud se Telly s účastníkem nedohodne 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 právního předpisu.

19.6. Telly a opouštěný poskytovatel služby předají informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel bez zbytečného odkladu, nejpozději do konce Lhůty pro přenesení telefonního čísla podle článku 19.4 těchto Všeobecných podmínek. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Přerušování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.