

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování telekomunikačních služeb platné od 1. listopadu 2008



1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání telekomunikačních služeb uzavíraných mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem.

2 Smlouva

2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání telekomunikačních služeb (dále „smlouva“) uzavřenou mezi smluvním uživatelem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3.

2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více telekomunikačních služeb popsanych technickými specifikacemi v příloze smlouvy a poskytování této služby nebo služeb.

2.3 Nedílnými součástmi smlouvy jsou:

- Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb WIA spol. s r.o. (dále jen „všeobecné podmínky“);
- Provozní podmínky telekomunikačních služeb WIA spol. s r.o. (dále jen „provozní podmínky“);
- Číslované dodatky označené jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
- Předávací protokoly potvrzující řádné převzetí služby.

3 Definice pojmů

3.1 *Uživatel* je fyzická nebo právnická osoba, která užívá telekomunikační služby poskytované společností WIA spol. s r.o.

3.2 *Smluvní uživatel* je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.

3.3 *Poskytovatel* je společnost WIA spol. s r.o., která smluvnímu uživateli poskytuje telekomunikační služby.

3.4 *Oprávněný zástupce smluvní strany* je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavírat smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou notářsky ověřenou plnou moc.

3.5 *Pověřený zástupce smluvní strany* je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat technické specifikace v příloze smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona (Obchodní zákoník).

3.6 *Kontaktní osoba smluvní strany* je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkající se plnění smlouvy a oprávněná podepisovat předávací protokol služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytovaných služeb. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:

- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
- po předání služby (změny služby): operátor informační linky poskytovatele ve službě.

3.7 *Zástupce smluvní strany* je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6.

3.8 *Lokalita uživatele* je prostor smluvním uživatelem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v technické specifikaci služby.

3.9 *Zřízení služby* je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění smluvním uživatelem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

3.10 *Zřízení změny služby* je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění smluvním uživatelem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

4 Povinnosti obou smluvních stran

4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečnosti, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:

- a) jakákoli změna, kvůli které je strana povinna žádat o změnu zápisu v obchodním rejstříku;
- b) změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob a údajů uvedených ve smlouvě;
- c) omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
- d) změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy;
- e) zásadní snížení likvidity, technické nebo provozní způsobilosti strany.

5 Povinnosti poskytovatele

5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy.

5.2 Poskytovatel je povinen umožňovat smluvnímu uživateli nepřetržitě užívání telekomunikačních služeb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.

5.3 Poskytovatel je povinen provést smluvním uživatelem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně potvrzenou, a to nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě a v ceniku platném pro danou službu.

5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.

5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytovaných službách, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady smluvního uživatele za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem zvlášť pro každý případ.

5.6 Poskytovatel je povinen podle zákona oznámit v předstihu smluvnímu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.

6 Povinnosti smluvního uživatele

6.1 Smluvní uživatel je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem.

6.2 Uživatel odpovídá za to, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz

ve státě, kde je připojováno. Uživatel odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

6.3 Smluvní uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

6.4 Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

6.5 Smluvní uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

6.6 Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

6.7 Smluvní uživatel služby pronájem digitálních okruhů, který není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje generální povolení, nesmí poskytovat služby poskytovat třetími osobami.

6.8 Smluvní uživatel nesmí propojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komunovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v České republice nebo v zahraničí. Smluvní uživatelé, kteří mají takové propojování povoleno ve svém pověření, vydaném Ministerstvem dopravy a spojů ČR - Českým telekomunikačním úřadem, tak mohou činit za podmínek uvedených v tomto pověření.

7 Práva smluvních stran

7.1 Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu (Obchodní zákoník, § 352, odst. (2) a Zákon č.110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky), který znesmoložňuje plnění nebo po předchozím prokazatelném doručení upozornění z důvodu, že smluvní uživatel je déle než 14 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté plnění nebo s úhradou vratné finanční zálohy podle odst. 8.9.

7.2 Poskytovatel má právo účtovat smluvnímu uživateli smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovený v odst. 9.1. těchto všeobecných podmínek.

7.3 Smluvní uživatel má právo na vrácení částí poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než je uvedeno ve smlouvě. Výše a způsob je specifikován v odst. 9.2. těchto všeobecných podmínek.

8 Cena a platební podmínky

8.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.

8.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.

8.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby uvedených v ceníku služeb poskytovatele. Každá taková změna ceníku služby musí být smluvnímu uživateli písemně oznámena alespoň 21 kalendářních dní před začátkem měsíce, kdy nabude platnost. V případě zvýšení ceny má smluvní uživatel právo ve lhůtě alespoň sedmi kalendářních dnů před začátkem měsíce, ve kterém dojde ke změně ceny, vypovědět smlouvu. Platnost smlouvy bude takto ukončena k poslednímu dni kalendářního měsíce předcházejícího měsíci, ve kterém dojde ke změně ceny.

8.4 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytovaných služeb jeden měsíc.

8.5 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení faktury smluvnímu uživateli tímto způsobem:

- a) jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění smluvním uživatelem zvláštním daňovým dokladem;
- b) pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- c) pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poměrná část měsíčního poplatku.

8.6 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem řádného předání služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby, se účtuje počínaje momentem následujícím po zřízení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby.

8.7 Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.

8.8 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet poskytovatele do data splatnosti uvedeného na faktuře, jinak je smluvní uživatel v prodlení.

8.9 Poskytovatel má právo požadovat na smluvním uživateli trvalou vratnou finanční zálohu ve výši rovné maximálně součtu pravidelných měsíčních poplatků za služby za jedno zúčtovací období. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude poskytovateli vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování služeb. V případě, že smluvní uživatel bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

9 Záruky a sankce

9.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

9.2 Smluvní uživatel má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než uvádí smlouva. Toto právo smluvní uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. Částka ke vrácení se vypočte jako 1/720 část měsíčního poplatku násobená součtem délek takových období v zúčtovacím období zaokrouhleným na celé hodiny nahoru. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou písemně snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném zúčtovacím období.

10 Vznik, změna a ukončení smlouvy

10.1 Smlouva je platná a účinná, jakmile je podepsána oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, obou smluvních stran.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování telekomunikačních služeb platné od 1. listopadu 2008



- 10.2 Při uzavírání, resp. doplnění, změně nebo ukončení smlouvy jsou smluvní strany zastupovány svými oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, kteří svým podpisem stvrzují správnost a úplnost údajů uvedených ve smlouvě a v jejích přílohách.
- 10.3 Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Při změně smlouvy na žádost smluvního uživatele před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je smluvní uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 10.4 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) uplynutím výpovědní lhůty v délce dvou měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi podané kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně. Podá-li smluvní uživatel výpověď, jejíž výpovědní lhůta uplyne dříve než je stanovená minimální doba užívání některé služby, má poskytovatel právo účtovat smluvnímu uživateli jednorázový poplatek rovný 100% součtu pravidelných měsíčních poplatků za každou takovou službu za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby. Poskytovatel práva účtovat uvedený poplatek pozbývá v případech, kdy k výpovědi smluvního uživatele vedla změna všeobecných podmínek nebo ceníku v neprospekch smluvního uživatele, týkající se té služby, která byla výpovězena a kdy výpověď byla podána během 30 kalendářních dnů po obdržení písemného oznámení takové změny;
 - c) uplynutím výpovědní lhůty v délce dvou měsíců až 3 měsíců, podle volby oprávněné strany, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi z důvodu porušení podstatné smluvní povinnosti druhou smluvní stranou podle definice v článku 11., podané během 30 kalendářních dnů potom, co se smluvní strana podávající výpověď dozvěděla nebo musela dozvědět o porušení uvedené smluvní povinnosti. V případě podstatného porušení smluvní povinnosti pouze v některé části služeb se tato výpověď týká pouze této části služeb.
- 10.5 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědi podanou smluvním uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem podle definice v článku 11, je smluvní uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 10.6 Při ukončení smlouvy je smluvní uživatel povinen bez zbytečného prodlení vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a povinnosti plynoucí z této smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 11 Případy podstatného porušení smlouvy**
- 11.1 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části smluvním uživatelem podle odst. 10.4 se považuje kterýkoli z následujících případů:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení služby v příslušném ceníku;
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby v příslušném ceníku;
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení smluvního uživatele.
- 11.2 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části poskytovatelem podle odst. 10.4 se považuje kterýkoli z následujících případů:
- a) smluvní uživatel je v prodlení s úhradou účtované platby za poskytnuté plnění nebo části takové platby déle než 15 dní po datu splatnosti;
 - b) uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - c) uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytanou telekomunikační službu nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR.
- 11.3 Za podstatné porušení smlouvy lze uведенé případy považovat pouze tehdy, když odpovědná smluvní strana prokazatelně věděla nebo musela vědět, že nastaly. Ostatní případy porušení smluvních závazků se nepovažují z hlediska možnosti odstoupení od smlouvy za podstatné.
- 12 Reklamacie**
- 12.1 Pokud smluvní uživatel dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u zástupce poskytovatele podle odst. 3.7 reklamaci. Zpravidla některé z těchto skutečností:
- výše účtované částky;
 - způsob vyúčtování;
 - parametry poskytované služby;
 - způsob poskytování služby.
- 12.2 Reklamacie na výši účtované částky nebo způsob vyúčtování smluvní uživatel uplatňuje písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem smluvního uživatele prokazatelně zasláním k rukám kontaktní osoby poskytovatele. Reklamacie je nutno uplatnit do 30 kalendářních dnů od data, kdy smluvní uživatel prokazatelně obdržel vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak poskytovatel na reklamaci nemusí brát zřetel.
- 12.3 Reklamacie parametrů poskytované služby nebo způsob poskytování služby smluvní uživatel uplatňuje bez zbytečného prodlení způsobem podle odst. 16.5 a 16.6.
- 12.4 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamacie a do 30 kalendářních dnů po doručení reklamacie písemně informuje o výsledku posouzení smluvního uživatele.
- 12.5 Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamacie ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek smluvního uživatele z toho plynoucí. Přeplatek vrátí do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet smluvního uživatele. Na základě dohody se smluvním uživatelem může poskytovatel přeplatek vrátit smluvnímu uživateli formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.
- 12.6 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacie může smluvní uživatel podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 13 Odpovědnost za škodu**
- 13.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících
- odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1 000 000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.
- 13.2 Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé smluvnímu uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů.
- 13.3 Jakmile smluvní uživatel uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovatelem smluvním uživatelem, smluvní uživatel zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 13.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo smluvní uživatel prokáže škodu zaviněnou smluvnímu uživateli poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za smluvním uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované smluvnímu uživateli za telekomunikační služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet smluvního uživatele.
- 13.5 Pokud poskytování služeb skončí před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po skončení poskytování služeb bankovním převodem na účet smluvního uživatele.
- 14 Ostatní ustanovení**
- 14.1 Smluvní vztah mezi smluvním uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak obchodním zákoníkem.
- 14.2 Smlouva a všechny její přílohy podepsané oběma smluvními stranami jsou zpracovány v českém jazyce. V případě, že jsou podepsována i jinojazyčná vyhotovení, je rozhodné české znění.
- 14.3 Všechna ustanovení budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.
- 14.4 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného prodlení nahradit.
- 14.5 Všechny spory, vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.
- 15 Důvěrnost informací**
- 15.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 15.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 15.1 se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu předem informovat;
 - údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.
- 15.3 Poskytovatel je při poskytování telekomunikačních služeb vázán ustanoveními o telekomunikačním tajemství podle zákona.
- 15.4 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, smluvní uživatel souhlasí s uvedením názvu společnosti uživatele v referenčním listu poskytovatele.
- 16 Komunikace mezi smluvními stranami**
- 16.1 Odpovědnost za sdělení předávaná mezi smluvními stranami nese vždy odesílatel. Kontaktní osoby zajišťují komunikaci mezi smluvními stranami. Tím, že jsou sdělení předávána mezi kontaktními osobami, je zaručeno, že zpráva je autentická, spolehlivá a úplná a že bude bez zbytečného prodlení doručena správnému adresátu smluvní strany (přesto, že nutně nemusí být odesílateli jmenovitě znám) nebo jeho funkčnímu zástupci.
- 16.3 Odesílatel je oprávněn mít za to, že druhá smluvní strana je informována, jakmile zprávu převzal zástupce smluvní strany příjemce podle odst. 3.7.
- 16.4 Běžná informativní sdělení lze smluvní straně předávat i ústně, elektronickou poštou apod.
- 16.5 Sdělení týkající se skutečností na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí nebo elektronicky s certifikovaným podpisem) k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7. Písemná sdělení musejí kromě vlastní informace obsahovat všechny tyto náležitosti:
- identifikaci smluvní strany a smlouvy;
 - čas odeslání sdělení;
 - jméno a podpis kontaktní osoby odesílatele.
- Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení formou podle tohoto odstavce.
- 16.6 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 16.5 způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:
- předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
 - obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
 - do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s týmž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 16.5.
- Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace může být příjemcem ignorována.
- Závěrečná ustanovení**
- 17.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Změnu všeobecných podmínek je poskytovatel povinen ohlásit smluvnímu uživateli písemně alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnosti. Změna všeobecných podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.
- 17.2 Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 1. listopadu 2008.