

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

NGN CZ S.R.O.

VŠUDE  
S VÁMI  
NGN.CZ

+420 296 300 777 | info@ngn.cz | www.ngn.cz

## PŘÍLOHA Č. 1 KE SMLOUVĚ Č. ...

### 1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti NGN CZ s.r.o. („Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností NGN CZ s.r.o., se sídlem Budějovická 1550/15a, 140 00 Praha 4 - Michle, IČ: 05149924, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 258795 (dále také jen „poskytovatel“). Společnost NGN CZ s.r.o. je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Všeobecné podmínky jsou společně se Smlouvou-kmenovým listem, Reklamačním řádem, Popisem služby, Ceníkem služeb a Předmluvními informacemi-shrnutím smlouvy nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem; všechny uvedené dokumenty společně tvoří Smluvní dokumentaci.

### 2. DEFINICE POJMŮ

2.1 Definice pojmů použitých ve Všeobecných podmínkách a další Smluvní dokumentaci:

2.1.1 „**Ceník služeb**“ je dokument poskytovatele, ve kterém jsou uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami dalších spojených plnění poskytovatele, podmínky pro jejich vyúčtování a placení.

2.1.2 „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění smlouvy, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, ve kterých jsou oprávněni za něj jednat, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou kontaktní osobou účastníka-podnikatele a poskytovatele osoby, které za jejich zástupce označuje zákon (§ 430 občanského zákoníku).

2.1.3 „**Lokalita účastníka**“ je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místností.

2.1.4 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat v jejím zastoupení smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu na základě zákona, musí se oprávněný zástupce smluvní strany prokázat zmocněním k jednání za účastníka v potřebném rozsahu. (např. plnou mocí, pověřením zaměstnance k zastupování zaměstnavatele apod.).

2.1.5 „**Poskytovatel**“ je společnost NGN CZ s.r.o., která je oprávněna v souladu s osvědčením uvedeným v bodu 1.1 Všeobecných podmínek zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.1.6 „**Reklamační řád**“ je Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.

2.1.7 „**Služba**“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem na základě Smlouvy-kmenového listu sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem (dále také jen „smlouva“). Součástí služby může být i ve smlouvě dohodnuté poskytnutí jiného plnění zhotovení díla nebo dodání zboží, umožňujícího řádné poskytování služby podle občanského zákoníku.

2.1.8 „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.1.9 „Popis služby“ je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, a ve kterém jsou uvedeny zejména parametry, kvalita a popis poskytované služby, cenové ujednání a další stanovené údaje.

2.1.10 „Účastník“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.

2.1.11 „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.1.12 „Všeobecné podmínky“ jsou poskytovatelem vydané Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v jejich aktuálně platném znění. Aktuálně platné znění Všeobecných podmínek je k dispozici na internetových stránkách [www.ngn.cz](http://www.ngn.cz), v záložce „o nás“.

2.1.13 „Zákonná úprava“ pro účely Smluvní dokumentace znamená platné právní předpisy České republiky, především zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

### 3. UZAVŘENÍ A ÚČINNOST SMLOUVY

3.1 Smlouva je uzavřena dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

3.2 V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 549 odst. 2 občanského zákoníku je smlouva účinná jako, kdyby účinnost smlouvy nebyla podmíněna výše uvedenou odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

### 4. PRÁVA A ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;

4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Popis služby a Ceník služeb v celém rozsahu za podmínek stanovených občanským zákoníkem, způsobem stanoveným zákonem o elektronických komunikacích, to platí i pro jednostrannou změnu smlouvy v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 způsobem uvedeným v ustanovení § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích;

4.1.3 omezit nebo přerušit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů

4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů nebo v zákonem stanovených případech i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem o elektronických komunikacích; o takové změně bude účastník informován co nejdříve, nejpozději dva měsíce před jejím provedením, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak;

4.1.5 nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně,

platí/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavné opožděné placení nebo soustavné neplacení viz bod 16.4.5), nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

#### 4.2 Poskytovatel se zavazuje:

4.2.1 za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a jejími přílohami zřídit nebo změnit účastníkovi sjednanou službu, a tuto službu nepřetržitě poskytovat za ceny stanovené Popisem služby a Ceníkem služeb, s výjimkou případů dále uvedených;

4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Popisu služby a Ceníku služeb a s dalšími informacemi stanovenými zákonem v ustanovení § 63a ZoEK;

4.2.3 informovat účastníka o všech změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Popisu služby, Ceníku služeb, a to v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti takové změny smluvních podmínek, taková informace může být i součástí vyúčtování. Účastník bude v takovém případě zároveň informován o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, pokud s novými podmínkami nebude souhlasit, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady;

4.2.4 zajistit, aby si účastník, pokud o to požádá, mohl bezplatně ponechat své číslo; postup se řídí zákonem o elektronických komunikacích (§ 34),

4.2.5 umožnit účastníkovi na jeho žádost změnu poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné; postup se řídí zákonem o elektronických komunikacích (§ 34a);

4.2.6 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem 8. Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;

4.2.7 informovat účastníka v dostatečném předstihu o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli známy;

## 5. PRÁVA A ZÁVAZKY ÚČASTNÍKA

### 5.1 Účastník je oprávněn:

5.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;

5.1.2 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

5.1.3 vypovědět smlouvu z důvodu změny smluvních podmínek. Výpověď musí v takovém případě doručit poskytovateli do 1 měsíce po doručení oznámení o změně smluvních podmínek, jinak na jejím základě k ukončení smlouvy nedojde. Bezplatně vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, má účastník jen v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy, nebo důvodem změny byla žádost účastník o přenos čísla.

Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změny Smluvní dokumentace, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu podle tohoto ustanovení, nabývají takové změny účinnosti dnem, k němuž byly oznámeny.

### 5.2 Účastník se zavazuje:

5.2.1 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo Ceníku služby platného v době poskytnutí služby;

5.2.3 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;

5.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;

5.2.5 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby;

5.2.6 oznamovat poskytovateli, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku, v jiném veřejném rejstříku, nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, v platném znění, prodej závodu nebo jeho části, pokud v jeho rámci dochází ke změně účastníka, případy uvedené v bodu 16.9 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou újmu.

5.2.7 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;

5.2.8 osobám, pověřeným poskytovatelem umožnit ze závažných důvodů, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby;

5.2.9 připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková elektronická komunikační zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; účastník odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;

5.2.10 poskytnout součinnost s poskytovateli při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

5.2.11 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou.

5.2.12 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby;

5.2.13 neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona o elektronických komunikacích, a nemá písemný souhlas poskytovatele;

5.2.14 vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele;

5.2.15 uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.

5.2.16 nerušit po dobu trvání smlouvy nebo služby účastnictví, dle kterého je účastníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní služby poskytovatelem; neměnit po dobu trvání smlouvy nebo služby bez souhlasu poskytovatele podmínky, za kterých je účastníkovi poskytována jiným poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování služby poskytovatelem; souhlas poskytovatele se změnou podmínek účastnictví může být účastníkovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně poskytovateli doloženo, že služby poskytované poskytovatelem dle smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány účastníkovi poskytovatelem za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení služby nebo změně parametrů služby);

## 6. ROZSAH A ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

6.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací, parametrů a kvality služby je uveden v dokumentu „Popis služby“, který je blíže vysvětlen v „Předsmělní informaci a shrnutí smlouvy“ a; oba uvedené dokumenty tvoří přílohu smlouvy. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě Popisu služby, podepsaného oběma smluvními stranami.

6.2 Služba je poskytována na území České republiky.

## 7. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 **Výše ceny** za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušném Popisu služby, který je přílohou smlouvy, a v Ceníku služeb. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby v předpokládané výši měsíčního vyúčtování či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za účastníkem.

7.2 **Vyúčtování** vystaví poskytovatel účastníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období, které odpovídá kalendářnímu měsíci, základní, kterým bude účastníkovi vyúčtována cena za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Vyúčtování bude vystaveno a účastníkovi odesláno do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Vyúčtování je vystaveno a odesíláno v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Elektronické vyúčtování je zdarma. Jestliže účastník nesdělil poskytovateli adresu elektronické pošty anebo požaduje vyúčtování v tištěné podobě, vystaví poskytovatel v tištěné podobě vyúčtování, které je zpoplatněno dle Ceníku služeb.

7.3 **Splatnost** vyúčtování je patnáct (15) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele.

Platby zaplacené účastníkem dle pokynů ve vyúčtování, případně další jeho platby budou ke dni jejich připsání na účet poskytovatele použity na úhradu splatných pohledávek evidovaných poskytovatelem za účastníkem v tomto pořadí:

- 1) Nejprve na úhradu smluvních pokut, nákladů na vymáhání pohledávek a úroků z prodlení /u více pohledávek ze stejného právního důvodu bude postupováno podle data jejich splatnosti, počínaje nejdříve splatnou pohledávkou/;
- 2) poté na úhradu nezaplacených cen za služby v pořadí od nejdříve splatné;
- 3) případná zbývající část úhrady bude použita na úhradu vyúčtování podle určení účastníka.

7.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli, k němuž nedošlo v důsledku porušení povinnosti účastníka, je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány do doby, než je poskytovateli doručeno oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.5 Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje, či nebude jiným způsobem prokázána jejich nesprávnost.

7.6 Poskytovatel má právo vymáhat **nezaplacené úhrady** s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené (uvedené v Ceníku služeb). Neuhradí-li účastník poskytovateli cenu vyúčtovanou mu za služby, nebo jinou platbu na základě této smlouvy do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu smluvní pokutu za prodlení ve výši sjednané ve smlouvě. Není-li výše smluvní pokuty sjednána ve smlouvě, zavazuje se účastník v případě svého prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokutu z prodlení je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování (faktury), kterým mu byla vyúčtována.

7.7 Právo poskytovatele domáhat se náhrady újmy z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty z prodlení dotčeno.

7.8 Poskytovatel provádí **vyúčtování tímto způsobem:**

7.8.1 jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním vyúčtování, které následuje po převzetí plnění;

7.8.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

7.8.3 ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

7.8.4 Pravidelné ceny se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné služby.

7.8.5 Pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny takto: cena za jeden den zúčtovacího období je vynásobena počtem celých kalendářních dnů v zúčtovacím období, po které byla účastníkovi služba poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.

7.9 **Inflační doložka pro smlouvy uzavřené od 7.1.2023 včetně:**

Smluvní strany si sjednávají inflační doložku, která opravňuje poskytovatele bez změny smluvních podmínek vždy jednou za kalendářní rok navýšit ceny všech služeb hrazených účastníkem na základě této smlouvy, a to v závislosti na inflaci.

Smluvní strany sjednávají, že k navýšení ceny služeb o inflaci může dojít pouze v případě, kdy zveřejněná míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dosáhne alespoň 2 %.

Smluvní strany se dohodly, že v případě, že zveřejněná míra inflace dosáhne alespoň 2 % (tj. 2 % a více), zvýší se ceny veškerých Služeb účtovaných účastníkovi na základě této smlouvy o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen.



Průměrný roční index spotřebitelských cen vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců, která je zveřejněna Českým statistickým úřadem (ČSÚ) vždy v měsíci lednu každého kalendářního roku.

V důsledku inflace budou zvýšeny ceny veškerých služeb poskytovaných poskytovatelem účastníkovi na základě této smlouvy, to znamená všechny jednorázové ceny i pravidelné měsíční ceny uvedené v Popisu služby.

Ceny za každou službu se v příslušném roce zvýší o tolik procent, kolik odpovídá roční míře inflace vyhlášené v příslušném roce; výsledná částka se zaokrouhlí matematicky na dvě desetinná místa.

Za splnění výše uvedených podmínek poskytovatel poprvé přistoupí ke zvýšení cen na základě této inflační doložky ve vyúčtování cen služeb vystaveném nejdříve v měsíci březnu kalendářního roku, ve kterém byla inflace ze strany ČSÚ zveřejněna.

Účastník bude o zvýšení a o nových cenách služeb vyrozuměn nejpozději s doručením vyúčtování cen služeb, ve kterém dojde k jejich zvýšení v důsledku inflace.

Splnění podmínek pro zvýšení ceny služeb v souladu s touto inflační doložkou bude poprvé posuzováno v roce 2024, podle průměrné roční míry inflace za rok 2023.

Cena Služeb navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

Jestliže bude zveřejněná průměrná roční míra inflace nižší než 2 %, ke zvýšení cen služeb na základě této inflační doložky, (tedy bez změny smluvních podmínek), v daném kalendářním roce nedojde.

## 8. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ, KOUPEŘ KOMUNIKAČNÍHO ZAŘÍZENÍ

8.1 Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně poskytovateli (nahlášení poruchy nebo závady).

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) pracovních hodin od nahlášení takové poruchy účastníkem. Pokud se ohlášená porucha nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.

8.3 Další podmínky týkající se provozu služby a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platném Reklamačním řádu.

## 9. REKLAMACE A KOMPENZACE

9.1 Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování, jinak mu toto právo zanikne. Reklamací na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak mu toto právo zanikne. Reklamační musí mít písemnou formu.

9.2 Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je závazný pro poskytovatele i účastníka.

## 10. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

10.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby ze závažných důvodů, zejména z důvodů:

10.1.1 provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě;

10.1.2 stanovených v příslušných právních předpisech (např. §99 zákona o elektronických komunikacích);

10.1.3 pro které se poskytovatel může ze zákona zprostit odpovědnosti;

10.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby.

10.2 Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit aktivní užívání služby, a to až do doby úhrady všech splatných závazků účastníka, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu poskytovatel stanovil v upozornění na neuhrazenou částku. Upozornění bude účastníkovi odesláno stejným způsobem jako vyúčtování. Náhradní termín plnění musí být minimálně 1 týden ode dne dodání upozornění do mailové schránky účastníka, bude-li upozornění doručováno elektronicky, či ode dne doručení zásilky nebo oznámení o pokusu jejího doručení vhozením do poštovní schránky účastníka. Poskytovatel nenese odpovědnost za žádné škody a jiné újmy v souvislosti s tím účastníkovi vzniklé. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 16.4.5. Všeobecných podmínek.

10.3 Poskytovatel upozorní účastníka na prodlení s úhradou plateb na základě této smlouvy první upomínkou zaslou na jím sdělený email pro zaslání vyúčtování. V případě, že účastník neuhradí poskytovateli dlužné platby na základě této smlouvy ve lhůtě stanovené v první upomínce, odešle mu poskytovatel druhou příp. třetí upomínku s vyčíslením smluvní pokuty, náhrady spojené s vymáháním a úroku z prodlení.

10.4 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud účastník neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v upozornění poskytovatele. Jestliže účastník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 16.4.1. Všeobecných podmínek.

10.5 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví, není-li výše stanovena jiná doba pro obnovení služby.

10.6 Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby ze strany účastníka není dotčen omezením poskytování služeb podle 10.2 nebo 10.3. Všeobecných podmínek, účastník je povinen zaplatit poskytovateli cenu za poskytování služeb v plné výši.

## 11. SEZNAM ÚČASTNÍKŮ VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ TELEFONNÍ SLUŽBY; INFORMACE O ÚČASTNICKÝCH ČÍSLECH

11.1 Pokud to vyplývá z Popisu služby, poskytovatel pro účely plnění této smlouvy zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli služby telefonních seznamů a informací o telefonních číslech identifikační údaje všech účastníků služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu. Identifikační údaje účastníka budou poskytovateli služby telefonních seznamů a informací o telefonních číslech předány v rozsahu, který vyplývá z Popisu služby.

11.2 Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

11.3 Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 Všeobecných podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.



## 12. ÚČASTNICKÁ STANICE, TELEFONNÍ ČÍSLO, PŘENOSITELNOST ČÍSLA

12.1 U veřejně dostupné telefonní služby a přídavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.

12.2 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona o elektronických komunikacích. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.

12.3 Přenositelnost telefonního čísla zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, jimiž jsou především zákon o elektronických komunikacích (§ 34), vyhláška Českého telekomunikačního úřadu č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláška Českého telekomunikačního úřadu č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu. Podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou uvedeny dále v tomto článku a též na webových stránkách poskytovatele, [www-ngn.cz](http://www-ngn.cz).

12.4 Účastník je oprávněn písemně u poskytovatele objednat k veřejně dostupné telefonní službě poskytovatele přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním provozovatelem veřejné komunikační sítě, z veřejné komunikační sítě původního (opouštěného) provozovatele této sítě do veřejné komunikační sítě poskytovatele.

12.5. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou stanoveny ve smlouvě. Přenesení telefonního čísla není možné mezi mobilní sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.

12.6. Nezbytnou součástí písemné objednávky přenesení telefonního čísla účastníka v rámci veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele je řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný požadavek (formulář) na ukončení (výpověď) příslušné veřejně dostupné telefonní služby (smlouvy) u původního poskytovatele dané veřejně dostupné telefonní služby (dále také jen „CAF na ukončení služby“). CAF na ukončení služby platný pro konkrétního opouštěného provozovatele veřejné (pevné) komunikační sítě je předložen účastníkovi vždy při uzavírání smlouvy, jestliže účastník zároveň požaduje přenesení telefonního čísla z veřejné pevné komunikační sítě původního provozovatele této sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele.

12.7. Řádně vyplněný a účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka podepsaný CAF na ukončení služby doručí původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě poskytovatel. Poskytovatel odpovídá za doručení CAF na ukončení služby původnímu (opouštěnému) provozovateli veřejné pevné komunikační sítě, nikoli však za jeho řádné vyplnění a podpis účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka.

12.8. Přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním (opouštěným) provozovatelem veřejné pevné komunikační sítě do veřejné pevné komunikační sítě poskytovatele probíhá dle procesů a ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy. Postup při přenesení čísla a aktuální výše náhrad jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele v sekci Hlas, v souladu s prováděcími vyhláškami vydanými ČTÚ na základě zmocnění ZoEK.

## 13. DRUHY TELEFONNÍCH HOVORŮ A BLOKOVÁNÍ ČÍSEL NEBO ČÍSELNÉ ŘADY NA ZÁKLADĚ ŽÁDOSTI ÚČASTNÍKA

13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

13.2 Na základě písemné žádosti účastníka kontaktnímu centru zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

## 14. OCHRANA OSOBNÍCH DAT O ÚČASTNÍCÍCH A DŮVĚRNOST INFORMACÍ

14.1 Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se účastníků v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen „Nařízení GDPR“, a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem (např. autorizovaní partneři, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamací účastníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů poskytovatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinnosti vyplývající z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou poskytovatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Provozní údaje je poskytovatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí, a to na základě zákona, nebo pro účely oprávněného zájmu poskytovatele, pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Podrobná informace o podmínkách zpracování osobních údajů účastníků a o jejich právech je zveřejněna na [www.ngn.cz](http://www.ngn.cz).

14.2 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje získané od účastníka pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka s výjimkami uvedenými dále:

14.2.1 Poskytovatel je bez dalšího oprávněn uvést jméno účastníka-právnícké osoby ve svém referenčním listu.

14.2.2 Poskytovatel může v rámci poskytování svých služeb čas od času kontaktovat účastníka formou informačních e-mailů nebo telefonátů s nabídkami svých služeb a s dalšími obchodními sděleními o jím poskytovaných službách, o nichž má poskytovatel důvodně za to, že s ohledem na čerpané služby, o ně může mít účastník zájem. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn využít telefonického kontaktu, nebo adresy elektronické pošty, které u účastníka eviduje. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout, a to na adrese [info@ngn.cz](mailto:info@ngn.cz). Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejích příloh.

14.3 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 občanského zákoníku) a za informace důvěrné (dle § 1730 odst. 2 občanského zákoníku) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje

o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Toto, nebo plní-li jedna ze smluvních stran svoji zákonnou povinnost. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.

14.4 Ustanovení předchozího bodu 14.3 se neuplatní a za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;
- údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů vymáhání pohledávek vzniklých ze smlouvy, anebo je-li to potřebné pro ochranu oprávněných zájmů jedné ze smluvních stran.

## 15. ZMĚNA SMLOUVY

15.1 Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

15.1.1 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, oboustranně schváleným Popisem služby;

15.1.2 jednostrannou změnou ze strany poskytovatele, a to ke dni nabytí účinnosti nového znění Všeobecných podmínek, nového znění Ceníku služeb, resp. nového znění Reklamačního řádu, smlouvy dle ustanovení § 63 odst. 6 a 12 ZoEK.

## 16. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY. MINIMÁLNÍ DOBA UŽÍVÁNÍ. VÝPOVĚD. ODSTOUPENÍ

16.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou).

Smlouva uzavřená na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena. Je-li účastníkem spotřebitel, k automatickému prodloužení smlouvy nedojde, pokud oznámí poskytovateli, že s prodloužením smlouvy nesouhlasí; takové oznámení musí být doručeno poskytovateli nejméně 1 měsíc před skončením původně sjednané účinnosti smlouvy. O prodloužení smlouvy poskytovatel účastníka vyrozumí. Poskytovatel prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci, o automatickém prodloužení, a rovněž o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět.

**Minimální doba užívání** veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných služeb je **12 měsíců, není-li v Popisu služby nebo ve smlouvě, či v jejím dodatku, sjednána jiná minimální doba užívání.** Minimální doba užívání ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v Popisu služby, nebo ve smlouvě, či v jejím dodatku sjednána jiná minimální doba užívání. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby.

16.2 Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

16.2.1 na základě článku 5.1.3 z důvodu změny smluvních podmínek. **Výpověď** musí v takovém případě **doručit poskytovateli do 1 měsíce po doručení oznámení o změně** smluvních podmínek, jinak na jejím základě k ukončení smlouvy nedojde. Bezplatně vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, má účastník **jen v případě**, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy ani důvodem změny nebyla žádost účastníka o přenos čísla.

16.2.2 smlouvu uzavřenou **na dobu neurčitou** z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedeného důvodu; smlouva v tomto případě skončí uplynutím **výpovědní doby, která je třiceti (30) dní** a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.

16.2.3 smlouvu uzavřenou **na dobu určitou až po jejím automatické prodloužení** o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena, kdykoli bezplatně vypovědět, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedeného důvodu.

důvodu; **výpovědní doba v takovém případě činí jeden měsíc.** Takto nelze ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak.

16.3 Účastník **nebude v důsledku výpovědi** smlouvy **hradit** poskytovateli žádné další **náklady v těchto případech:**

16.3.1 Výpověď smlouvy podal účastník dle bodu 16.2.1. z důvodu navržených změn smlouvy, které pro něj nejsou výhradně přínosné, přitom to nejsou změny čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, ani změny na základě změny právní úpravy, ani změny v důsledku žádosti účastníka o přenesení čísla.

16.3.2 Při výpovědi smlouvy na dobu určitou po jejím automatickém prodloužení dle bodu 16.2.3.

Výjimkou je úhrada za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá. V takovém případě výše úhrady odpovídá poměrné části hodnoty tohoto zařízení dohodnuté v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

V ostatních případech, kdy **smlouva zanikne před uplynutím sjednané minimální doby užívání služby** dle bodu 16.1 Všeobecných podmínek, **vzniká** účastníkovi **povinnost k zaplacení nákladů** vzniklých poskytovateli v souvislosti s předčasným ukončením smlouvy, (dále jen „úhrada“). Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi úhradu **v této výši:**

a) 100 % sjednaných pravidelných měsíčních cen, k jejichž úhradě byl účastník povinen na základě smlouvy, za období začínající prvním kalendářním dnem po uplynutí výpovědní lhůty a končící posledním dnem stanovené minimální doby užívání služby u veřejně dostupné telefonní služby, nebude-li účastník spotřebitel. **V případě, že je účastník spotřebitelem** nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou a smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, bude účtováno pouze 20 % sjednaných pravidelných měsíčních cen, k jejichž úhradě byl účastník povinen na základě smlouvy, za období začínající prvním kalendářním dnem po uplynutí výpovědní doby a končící posledním dnem stanovené minimální doby užívání služby; výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a to i v případě, že je poskytována sleva oproti ceníkové ceně.

*anebo, je-li sjednáno minimální měsíční plnění:*

b) 100 % minimálního dohodnutého měsíčního plnění za provoz za období začínající prvním kalendářním dnem po uplynutí výpovědní lhůty a končící posledním dnem stanovené minimální doby užívání služby u veřejně dostupné telefonní služby, nebude-li účastník spotřebitel. **V případě, že je účastník spotřebitelem**, nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou a smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, bude účtováno pouze 20 % minimálního dohodnutého plnění za provoz, k jejichž úhradě byl účastník povinen na základě smlouvy, za období začínající prvním kalendářním dnem po uplynutí výpovědní doby a končící posledním dnem stanovené minimální doby užívání služby;

*anebo, je-li sjednáno pravidelné měsíční plnění,*

c) 100 % součtu sjednaných pravidelných měsíčních cen za období začínající prvním kalendářním dnem po uplynutí výpovědní lhůty a končící posledním dnem stanovené minimální doby užívání služby u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, nebude-li účastník spotřebitel; **v případě, že je účastník spotřebitelem** bude účtováno pouze 20 % součtu sjednaných pravidelných měsíčních cen za období začínající prvním kalendářním dnem po uplynutí výpovědní lhůty a končící posledním dnem stanovené minimální doby užívání služby;

**a dále také**

d) celá výše **úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením**, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek, nebude-li účastník spotřebitel. **V případě, že je účastník spotřebitelem**, nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou výše úhrady odpovídá poměrné části hodnoty tohoto zařízení dohodnuté v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

e) **úhrada ve výši** účastníkovi **poskytnuté slevy na zřizovací poplatek** za službu, jestliže tato sleva byla vázaná na podmínku dodržení minimální doby užívání služby. Účastníkovi tak bude doúčtován tento

zřizovací poplatek ve výši rozdílu mezi zřizovacím poplatkem a skutečně zaplaceným zřizovacím poplatkem po aplikované slevě.

Výpovědi smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou způsobenou újmu.

**16.4 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu; výpovědní doba** v tomto případě činí **1 měsíc** a začíná plynout dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi, jestliže nastane některý z těchto případů:

16.4.1 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

- a) účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- g) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- h) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby;
- i) účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;

16.4.2 v případě opakovaného anebo vážného neplnění jiných smluvních podmínek ze strany účastníka, jedná-li se o smluvní podmínky srovnatelného významu, jako podmínky uvedené výše v bodě 16.4.1;

16.4.3 v případě, že účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem;

16.4.4 v případě, že účastník nechal zrušit veřejně dostupnou komunikační službu jiného poskytovatele nebo bez souhlasu poskytovatele změnil podmínky jejího poskytování, je-li tato jiná služba nezbytná pro poskytování služby na základě smlouvy (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek poskytování jiné veřejně dostupné komunikační služby dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné komunikační služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).

16.4.5 v případě, že účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby, ačkoli ho na to poskytovatel upozornil. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za služby.

16.4.6 V případech výpovědi poskytovatele dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 (dojde-li k ukončení poskytování jiné veřejně dostupné komunikační služby z důvodu na straně účastníka) nebo 16.4.5 Všeobecných podmínek má poskytovatel právo účtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit poskytovateli úhradu ve výši upravené v 16.2.2. Všeobecných podmínek.

**16.5 Poskytovatel může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou třiceti (30) dní, která**



začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena účastníkovi (takto nelze ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).

16.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi, nastane-li některý z těchto případů:

16.6.1 při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) poskytovatel služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;

16.6.2 při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje poskytovateli dostatečnou součinnost v souladu se smlouvou;

16.6.3 jestliže se jedná o případy stanovené v 4.1.5, kdy poskytovatel není povinen zřídit nebo realizovat změnu služby požadovanou účastníkem;

16.6.4 v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby z důvodu uvedeného v 16.6.2. Všeobecných podmínek, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi úhradu ve výši upravené v 16.2.2. Všeobecných podmínek.

16.7 **Je-li účastník spotřebitelem** (tj. fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti), **je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby** ve lhůtách dále v tomto bodě **v stanovených, v těchto případech:**

a) je-li smlouva nebo jednotlivá služba **uzavírána mimo prostory obvyklé k jejich podnikání**, v těchto případech činí lhůta pro odstoupení čtrnáct (14) dní ode dne uzavření smlouvy bez ohledu na skutečnost, zda byla služba zřízena nebo nikoliv, případně jeden (1) měsíc ode dne uzavření smlouvy, pokud účastníkovi do okamžiku doručení odstoupení poskytovateli nebyla zřízena žádná takto sjednaná služba. Právo na odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle předchozí věty účastníkovi nenáleží v případě, kdy si účastník výslovně sjednal návštěvu u autorizovaného partnera nebo poskytovatele za účelem uzavření smlouvy nebo jednotlivé služby; oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby je účastník povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu poskytovatele;

b) je-li smlouva nebo jednotlivá služba **uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku**, v těchto případech **činí lhůta pro odstoupení čtrnáct (14) dní** ode dne následujícího po dni, v němž byly účastníkovi předány informace v elektronické nebo listinné formě o náležitostech uzavřené smlouvy, lhůta pro odstoupení se prodlužuje v případě, že služba nebyla zřízena, a to do okamžiku zřízení první služby takto sjednané; oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby je účastník povinen učinit na kontaktním centru poskytovatele uvedeném na jeho webových stránkách [www.ngn.cz](http://www.ngn.cz).

16.8 Smlouva bude ukončena okamžikem skončení poskytování poslední jednotlivé služby.

16.9 Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na účastníka uvalena nucená správa.

16.10 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby na žádost účastníka, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu, vyjma výpovědi účastníka z důvodu změny smluvních podmínek dle bodu 16.2.1. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby před zřízením nebo provedením změny služby z důvodů uvedených v 16.7, pokud na výslovnou písemnou žádost účastníka započal poskytovatel s plněním



smlouvy po dobu trvání práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu anebo dříve, než nastaly účinky odstoupení, nebo výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 16.4 nebo odstoupení poskytovatele dle bodu 16.6.2 Všeobecných podmínek.

16.11 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 17. DORUČOVÁNÍ A NÁLEŽITOSTI VÝPOVĚDI NEBO OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY NEBO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY

17.1 Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, není-li v této smlouvě sjednána možnost doručování v elektronické podobě. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla pro účastníka uložena v provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě deseti (10) kalendářních dnů ode dne jejího uložení, přičemž v takovém případě se za den jejího doručení považuje jedenáctý den jejího uložení.

17.2 Doručuje-li se písemnost v elektronické podobě prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení jejího přijetí na elektronické adrese účastníka (e-mail), který účastník pro tyto účely poskytovateli písemně sdělil (ve smlouvě, případně následným oznámením o změně doručovací elektronické adresy), nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).

17.3 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

17.4 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká, jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

## 18. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU A NÁHRADA ZPŮSOBENÉ ÚJMY

18.1 Poskytovatel odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně účastníkovi vzniklou pouze z důvodu přičitatelného poskytovateli. Smluvní strany se dohodly, že povinnost poskytovatele vůči účastníkovi k náhradě škody nepřesáhne v úhrnu na základě této smlouvy částku tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč). Pokud by však došlo k újmě na přirozených právech, nebo výhradně úmyslným jednáním poskytovatele, anebo výhradně z hrubé nedbalosti poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši. Za újmu způsobenou hrubou nedbalostí se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje újma způsobená poskytovatelovou zřejmou bezohledností k újmu dotčeným, právně chráněným zájmům účastníka. V tomto bodě jednaná limitace náhrady škody se nepoužije v případech, kdy je účastník spotřebitel.

18.2 Náhradu škody, na níž vznikl účastníkovi nárok dle předchozího bodu 18.1 Všeobecných podmínek, použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

18.3 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. Uživatelům služby, náhradu újmy v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

18.4 Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou poskytovateli z důvodu přičitatelného účastníkovi, nebo za újmu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Omezení odpovědnosti za škodu dle předchozí věty se použije pouze v případě platně sjednaného omezení odpovědnosti na straně poskytovatele dle bodu 18.1., neboť vůlí stran bylo sjednat vzájemného omezení odpovědnosti za škodu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo na přirozených právech, nebo výhradně úmyslným jednáním účastníka nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

18.5 Účastník odpovídá za újmu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

18.6 Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za újmu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

18.7 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže újmu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí účastník náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

## 19. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

19.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

Smluvní strany vylučují aplikaci § 1740 odst. 3 NOZ. Tudíž platí, že odpověď s dodatkem nebo s odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není považována za přijetí nabídky.

19.2 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy, pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, které nebyly vyřešeny smírnou cestou, rozhoduje v souladu se zákonem o elektronických komunikacích ČTÚ (Český telekomunikační úřad), a to na základě návrhu kterékoliv ze smluvních stran. ČTÚ rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně poskytovatele nebo účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k dluhu apod.

Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

19.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy účastníka a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé.

19.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

19.6 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a jejími přílohami, včetně těchto Všeobecných podmínek, seznámil, že s nimi souhlasí, bude se jimi řídit a dodržovat povinnosti z nich mu plynoucí.

19.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 7.1. 2023.

