

## Příloha č.1 - Všeobecné podmínky

společnosti Euphony Czech Republic a.s., Sokolovská 100/94, 186 00 Praha 8, IČ 27645690 („Euphony“) vydané v souladu s § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb. („Obchodní zákoník“) pro poskytování telekomunikačních služeb („Všeobecné podmínky“) vydané s platností a účinností od 01.12.2007

### 1. Výklad některých použitých pojmů, které nejsou definovány v textu Všeobecných podmínek

**Komunikační síť** je síť používaná Euphony pro poskytování služeb elektronických komunikací, provozovaná vybraným operátorem sítě elektronických komunikací, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacímu uzlu na jiné operátory. Pevná linka poskytovaná zákazníkovi jiným operátorem (pokud je použita) a jakékoli jiné zařízení u zákazníka nejsou součástí operátorovy sítě elektronických komunikací.

**Zařízení zákazníka** zahrnuje zařízení ve vlastnictví zákazníka nebo ve vlastnictví třetí strany, pokud je používáno zákazníkem, umístěné v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. pobočková ústředna).

**Den zahájení služby** znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat nebo je mu umožněno využívat službu nebo její část.

**Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v přepravě nebo směrování informací sítěmi elektronických komunikací, zahrnující zejména přenos hlasu, faxový přenos nebo i přenos dat a obsahu síte Internet nezávisle na použité technologii; technologie může zahrnovat analogové a digitální telekomunikační síte stejně jako Internet. Specifikace služeb, které jsou předmětem Smlouvy, je stanovena ve zvláštních podmínkách poskytování jednotlivých služeb.

**Přípojný bod** je budova nebo prostor, ve kterém má zákazník umístěno své sídlo nebo svou provozovnu.

### 2. Trvání Smlouvy

2.1 Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb („Smlouva“) uzavírá strana uvedená ve Smlouvě („Zákazník“) s Euphony. Nedílnou součástí Smlouvy jsou: Příloha č. 1 – Všeobecné podmínky, Příloha č. 2 – Ceník služeb a Příloha č. 3 – Zvláštní podmínky poskytování příslušné služby.

2.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami a může být ukončena podle článku 9 Všeobecných podmínek.

2.3. platné pro tarif **euWEEKEND, euCALL, euTALK100+100, euBIZ, euBIZ MINI**

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 24 měsíců. Uplnutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, se smlouva automaticky prodlužuje s tím, že počínaje prodloužením je uzavřena na dobu neurčitou.

2.4 Poskytování služby začíná běžet dnem zahájení služby.

### 3. Poskytování služby

3.1 Euphony zajistí zákazníkovi poskytování služby. Ceník služeb zahrnuje ceny za služby a další poplatky dle Smlouvy a jejich příloh („Ceník služeb“).

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

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

3.4 Telefonická verifikace Smlouvy se považuje za souhlas zákazníka s aktivací služby a na základě tohoto souhlasu Euphony zahájí poskytování služby zákazníkovi.

3.5 Euphony se zavazuje zajistit služby v rozsahu dle popisu služby ve zvláštních podmínkách poskytování příslušné služby („specifikace služby“), z provozních důvodů však může Euphony změnit technické řešení služby.

3.6 Euphony nese odpovědnost za posun doby zahájení poskytování služby, jejíž spuštění je závislé na součinnosti zákazníka nebo třetích osob, jestliže tato součinnost není poskytována, nebo není poskytována dostatečně.

3.7 Služba je spravována a udržována 24 hodin denně, 365 dní v roce.

3.8 Zákaznické centrum Euphony („Euphony CSC“) je kontaktním místem zákazníka pro služby poskytované Euphony a to pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace nebo získání jiných informací. Euphony CSC

poskytuje informace, včetně informací o telefonních číslech jiných účastníků v pracovní dny od 8.00 do 18.00 hod („úřední hodiny“) na telefonním čísle 844 111 140.

3.9 Euphony nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Euphony odpovídá za odstranění poruch předepsaným způsobem, za provedení poruch pomocí dálkových nástrojů a technik, za zajištění pravidelné informovanosti zákazníka o postupu oprav a za zásah na místě samém, jestliže nelze poruchu odstranit dálkovým způsobem.

3.10 Jestliže porucha vznikla mimo komunikační síť nebo službu poskytovanou Euphony, Euphony informuje osobu odpovědnou za provozování zařízení nebo služby, na kterých vznikla porucha a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě.

3.11 Euphony CSC bude zákazníka informovat o obnově služby. Zákazník neproděně zkontroluje funkčnost služby a potvrdí jí Euphony CSC. 3.12 Pokud Euphony přerušit poskytování služeb v jiných případech, než předvídaných články 4 a 8 těchto Všeobecných podmínek, informuje o tom Euphony zákazníka písemnou formou. Euphony 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 Zákazník je oprávněn využívat poskytované služby pouze v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použít služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

4.2 Euphony je oprávněn omezit poskytování služby, pokud má důvodné podezření, že je služba používána nebo jsou prostřednictvím služby šířeny informace, které jsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, zejména má právo v takovém případě bez náhrady a předchozího upozornění omezit nebo přerušit používání služby nebo je oprávněn zamezit zákazníkovi aktivní přístup ke službě popř. odstoupit od Smlouvy.

4.3 Euphony si vyhrazuje právo přerušit nebo omezit poskytování služeb, pokud jednáni či opominutí zákazníka ovlivní nebo ovlivní řádný chod či bezpečnost komunikační sítě nebo služby a nese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé zákazníkovi.

4.4 Zákazník odpovídá za náklady, nároky, požadavky a náhrady škody, které mohou být vůči Euphony uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím služby zákazníkem, které je v rozporu se zákonem nebo těmito Všeobecnými podmínkami. Euphony neodpovídá za zákonnost a pravdivost dat přístupných v síti Internet.

4.5 Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Euphony umožnit jakékoli třetí osobě trvale nebo přechodně používat služby za úplatu i bezúplatně.

4.6 Zákazník se zavazuje provést veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb Euphony. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde zaviněním nebo z nedbalosti zákazníka.

4.7 Zákazník se zavazuje, že v případě použití služby volby operátora a/nebo služby předvolby operátora poskytovatelé jakoukoli třetí stranou, si zákazník zvolí Euphony jako svého poskytovatele služeb (operátora) pro provoz, který má Euphony zajišťovat nebo přepravovat nebo ukončovat na základě Smlouvy. Euphony má právo podniknout jakékoli kroky, které považuje za nutné k tomu, aby mohla poskytovat služby podle Smlouvy jako poskytovatel služeb, kterého si zákazník zvolil, včetně zejména jakýchkoli změn zařízení Euphony a/nebo modifikací komunikační sítě Euphony a/nebo zařízení nebo sítě jakékoli třetí strany. Zákazník tímto uděluje Euphony plnou moc, opravňující Euphony jednat jménem zákazníka POUZE ve věci zajištění služby volby operátora a/nebo služby předvolby operátora zákazníkovi. Oprávnění touto plnou mocí udělené Euphony zahrnují, mimo jiné, oprávnění uzavřít nebo vypovědět jménem zákazníka smlouvu s jakoukoli třetí stranou, změnit tarif používaný zákazníkem tak, aby zákazník mohl využívat služby Euphony co nejefektivněji, předkládat jakékoli třetí straně, státnímu orgánu nebo soudu žádosti, souhlasy, prohlášení nebo oznámení, posílat a přijímat jakoukoli korespondenci, jmenovat dle uvážení Euphony zástupce jednatelkou jménem zákazníka, bude-li to nutné ve správním nebo soudním řízení, přebírat rozhodnutí, podávat odvolání nebo vzdávat se práva na odvolání proti rozhodnutí a podnikat jakékoli další kroky, na jejichž základě bude služba volby operátora a/nebo služba předvolby operátora zákazníkovi poskytována. Euphony je oprávněna jmenovat dle svého uvážení zástupce s veškerými nebo některými pravomocemi a oprávněními, které jsou

uděleny touto plnou mocí. Euphony bude zákazník následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této plné moci.

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

### 5. Použití

5.1 Zákazník je povinen připojit a používat svá zařízení určená k provozování služeb Euphony v souladu s instrukcemi Euphony a relevantními provozními procedurami, návody a v souladu s právními předpisy.

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

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

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

### 6. Přístup do objektu

6.1 Zákazník je povinen umožnit v nezbytném rozsahu Euphony a jeho subdodavatelům nebo zástupcům za účelem plnění závazků dle Smlouvy přístup do svých objektů, a to na základě výzvy Euphony.

### 7. Omezení třetí stranou

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

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

### 8. Ceny služeb

8.1 Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním ceníku platném v době čerpání příslušné služby. Další případné poplatky a sazby budou stanoveny smluvně a uvedeny na fakturách jmenovitě a odděleně.

8.2 Ceny za poskytování služeb jsou zveřejněny ve formě ceníku služby veřejně přístupného v Euphony CSC a prostřednictvím veřejně přístupných www prezentací Euphony.

8.3 Splatnost faktur (včetně splatnosti úroků z prodlení a smluvních pokut) činí 14 dnů ode dne jejich vystavení za předpokladu, že faktura byla doručena na adresu uvedenou ve Smlouvě, příp. na aktuální adresu, o které adresát druhou smluvní stranu informoval. Euphony je oprávněna požadovat, a to i bez uvedení důvodu, zaplacení zálohy ve výši nepřesahující 100 % předpokládané měsíčně účtované částky. Výši předpokládané měsíčně účtované částky stanoví Euphony.

8.4 V případě nezaplacení vyúčtované služby zákazník je Euphony oprávněna po marném uplynutí náhradní lhůty v trvání 1 týdne od doručení písemného upozornění zákazníka na prodloužení, omezení poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Za toto upozornění je Euphony oprávněna účtovat cenu ve výši stanovené v aktuálním ceníku.

8.5 Zákazník je povinen hradit sjednanou cenu i za dobu přerušení nebo omezení poskytování služeb, pokud k přerušení nebo omezení poskytování služeb došlo z jeho viny. Zákazník je povinen uhradit Euphony náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Euphony vůči zákazníkovi vzniklé na základě Smlouvy.

8.6 Euphony si vyhrazuje právo měnit jednotlivé ceny, poplatky a sazby, stejně jako provádět změny ve struktuře cen. Změny nabývají účinnosti jejich oznámením zákazníkovi (např. prostřednictvím veřejně přístupných www prezentací Euphony). V případě, že změna spočívá ve zvýšení ceny služeb, jejichž poskytování je sjednáno Smlouvou, je zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž pro vypověď se přiměřeně použije ustanovení odstavce 9.5.

8.7 V případě ztráty nebo poškození zařízení Euphony způsobeného zásahem zákazníka, je Euphony oprávněna vyúčtovat zákazníkovi

běžnou tržní cenu takového zařízení v nejbližším fakturačním termínu a zákazník se zavazuje v tomto případě vyúčtovat částku zaplatit.

### 9. Ukončení Smlouvy

9.1 Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou tři měsíců. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi. V případě, že Euphony hradí náklady na pevný pronajatý okruh, činí výpovědní lhůta při výpovědi Smlouvy ze strany zákazníka šest kalendářních měsíců.

9.2 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou jednoho měsíce, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi, jestliže druhá strana ukončila svou činnost, na její majetek byl prohlášen konkurs nebo povoleno vyrovnání, stala se nesolventní, nebo je její majetek předmětem jakékoli formy exekuce, strana vstoupila do likvidace na základě vlastního rozhodnutí (tedy jinak než z důvodu reorganizace nebo fúze) nebo ze zákonných důvodů.

9.3 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit Smlouvu výpovědí účinnou okamžikem doručení písemného vyhotovení výpovědi, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce neplní své povinnosti nebo se dopustí podstatného porušení svých závazků a strany nedosáhnou dohody podle článku 15.

9.4 Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou jednoho měsíce, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi, jestliže zákazník nejméně třikrát písemně reklamoval identickou technickou závadu a tato technická závada nebyla Euphony odstraněna, přestože tato povinnost Euphony vyplývá ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.

9.5 Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn Všeobecných podmínek, které představují jejich zhoršení v jeho neprospěch. Výpověď musí být zákazníkem doručena Euphony do 14 dnů ode dne, kdy byl zákazník o takové změně Všeobecných podmínek vyrozuměn. Výpovědní lhůta činí 14 dnů od doručení písemného vyhotovení výpovědi.

9.6 Euphony je oprávněna ukončit Smlouvu výpovědí účinnou okamžikem doručení písemného vyhotovení výpovědi, jestliže je zákazník v prodloužení s placením ceny za poskytované služby po dobu delší než 2 měsíce ode dne splatnosti. V takovém případě je Euphony oprávněna účtovat zákazníkovi a zákazník je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč; tím nejsou dotčeny jiné nároky Euphony, zejména nárok na úrok z prodlení, náhrady škody ani nárok na jiné smluvní pokuty vyplývající ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

9.7 Euphony může zákazníkovi omezit poskytování samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě v případech, kdy zákazník nezaplátí vyúčtované ceny a nezaplátí ani v náhradní lhůtě od doručení písemného upozornění zákazníka na prodloužení. Toto omezení se nevztahuje na uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

9.8 Euphony je oprávněna vypovědět Smlouvu s výpovědí účinnou okamžikem doručení písemného vyhotovení výpovědi, jestliže zákazník úmyslně uvedl nepravdivé osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil za vyúčtování, a to přes písemné upozornění zákazníka na takové porušení Smlouvy.

9.9 Euphony je oprávněna pozastavit poskytování služeb, pokud zákazník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek, a to až do doby zjednání nápravy zákazníkem. Nelze-li odstranit překážky na straně zákazníka, pro které Euphony pozastavila poskytování služeb, je Euphony oprávněna ukončit Smlouvu výpovědí, která je účinná doručením písemného vyhotovení výpovědi zákazníkovi.

9.10 V případě ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu je zákazník povinen zaplatit Euphony poplatek za deaktivaci služby, který představuje pasáží náhradu nákladů z deaktivaci služby spojených. Poplatek je splatný s poslední fakturou.

9.11 V případě, že zákazník Smlouvu uzavřel jako spotřebitel ve smyslu ustanovení § 52 odst. 3 občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb. v platném znění) a Smlouva byla uzavřena mimo provozovnu Euphony, je zákazník oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření písemným oznámením zaslaným na adresu sídla Euphony; nedošlo-li dosud k zahájení poskytování služeb, může od Smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To neplatí v případě, že zákazník výslovně sjednal návštěvu zástupce Euphony za účelem sjednání Smlouvy.

9.12 V případě, že Smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, je zákazník oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit do

14 dnů od uzavření Smlouvy; to neplatí v případě, že s poskytováním služeb dle Smlouvy bylo se souhlasem zákazníka započato před uplynutím této lhůty.

#### 10. Omezení odpovědnosti

10.1 Euphony 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 subdodavatelů, zaměstnanců nebo zástupců Euphony.

10.2 Euphony neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku neposkytnutí služby, přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

10.3 V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost Euphony vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

10.4 Euphony 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.

10.5 Prokázanou škodu zaviněnou Euphony uhradí Euphony bezplatným poskytnutím Euphony služeb v hodnotě odpovídající výši škody, nejvýše však ve výši 50.000,- Kč za jeden škodní případ. Výplata náhrady v penězích je možná pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení Smlouvy.

10.6 Euphony může aplikovat veškerá odpovídající opatření, aby zabránila neoprávněnému přístupu třetí strany k jakékoli části komunikační sítě použité pro zajištění služeb zákazníkovi. Euphony nese zodpovědnost za jakýkoli zásah zákazníka či neoprávněné třetí strany do jakékoli části sítě, použité pro zajištění služeb zákazníkovi.

#### 11. Práva duševního vlastnictví

11.1 Práva duševního vlastnictví Euphony se týkají vybavení, softwaru, příloh a dokumentů, které jsou součástí dodávky služeb Euphony dle Smlouvy a jsou výhradním majetkem Euphony nebo jeho partnerů. Je-li v rámci poskytování služeb poskytnut zákazníkovi software Euphony, je zákazník oprávněn tento software používat pouze pro účely užívání poskytováných služeb, a to formou nevýhradní licence. Zákazník nesmí poskytnutý software jakkoliv kopírovat a dále rozšiřovat ani provádět žádné jeho změny, bez předchozího písemného souhlasu Euphony. Zákazník je dále povinen dodržovat licenční podmínky vyplývající z dokumentů dodaných společně se softwarem, případně obsažených přímo v softwaru.

11.2 Zákazník je povinen udržovat veškerý dodaný software a materiály zahrnující práva duševního vlastnictví Euphony v tajnosti a zajistit, že nebudou dále kopírovány, předány třetí straně a použity jinak než dle ustanovení Smlouvy.

#### 12. Zabezpečení autorských práv

12.1 Euphony je povinna zajistit, že poskytované služby budou prosty práv třetích osob, která by vedla k omezení nebo rušení užívání služeb zákazníkem.

12.2 Euphony 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 vyplývajících.

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

#### 13. Mlčenlivost

13.1 Žádná ze smluvních stran nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhé strany dát nikomu k dispozici Smlouvu, nebo její části, včetně příloh, nebo specifikací, plán, výkres, předlohu, vzorek nebo informace, které jí byly poskytnuty druhou smluvní stranou s výjimkou osoby, která pracuje pro smluvní stranu při plnění Smlouvy. Tyto osoby musí být danou smluvní stranou zavázány k povinnosti mlčenlivosti nejméně v rozsahu Smlouvy.

13.2 Veškeré dokumenty kromě Smlouvy a jejích příloh, vyjmenované v odstavci 13.1 zůstávají vlastnictvím smluvní strany, která je poskytla, a musí jí být vráceny po ukončení Smlouvy, pokud o to požádá.

13.3 Tento článek se netýká informací, které jsou veřejně přístupné. Závazek mlčenlivosti trvá také po dobu minimálně 3 let následující po ukončení Smlouvy.

#### 14. Vyšší moc

14.1 Smluvní strany neodpovídají za prodlení, ke kterému dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost definovaných v § 374 Obchodního zákoníku.

14.2 Obě strany jsou povinny vznik těchto okolností druhé straně prokázat nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku, pokud tak neučiní, odpovídají za škodu tímto způsobem. 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 Pokud se spor nepodaří vyřešit neformálním jednáním do 14 dnů, bude záležitost předána představitelům obou smluvních stran.

15.3 Spory vyplývající ze Smlouvy budou v rámci jeho pravomoci rozhodovány Českým telekomunikačním úřadem. Český telekomunikační úřad rovněž rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace. Spory, které nespadají do jeho rozhodovací pravomoci, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem nebo jiným státním orgánem.

#### 16. Právo a příslušnost

16.1 Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé z Smlouvy a Všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem.

#### 17. Reklamac

17.1 Osoba oprávněná jednat jménem smluvní strany na základě zákona nebo plné moci („**Oprávněná osoba**“) zákazníka může reklamovat částky účtované za služby poskytnuté Euphony nebo vadné poskytování služby. Odpovědnost Euphony za vadné poskytování služby je upravena v článku 10 Všeobecných podmínek. Reklamacce se řídí následujícími reklamačním řádem, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace zákazníků podle Smlouvy a obecně závazných právních předpisů České republiky.

17.2 Reklamacce výše účtu je zákazník povinen podat písemně do dvou měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamacce vady služby je zákazník povinen podat písemně do dvou měsíců od poskytnutí vadné služby, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit cenu vyúčtovanou za takovou službu.

17.3 Reklamacce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamace, tj.: (i) jednoduché případy do 10 kalendářních dnů a (ii) složitější případy vyžadující technické šetření do 30 kalendářních dnů. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, bude reklamace vyřizována nejpozději do 2 měsíců.

17.4 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek vadně účtované ceny nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu.

17.5 Účastník telekomunikačních služeb v komunikační síti může podat v případě neshledání reklamace ze strany Euphony námitku u příslušného správního orgánu.

#### 18. Exportní kontrola

18.1 Zákazník bere na vědomí, že pokud dodávaná služba, zařízení nebo zboží bude předmětem speciálních vývozních pravidel, nebo omezení, bude s těmito pravidly, nebo omezeními seznámen a zavazuje se je respektovat.

#### 19. Převod práv

19.1 Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy vyplývající pouze z předchozím písemným souhlasem Euphony.

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

#### 20. Změny Smlouvy

20.1 Dodatky, rozšíření a změny Smlouvy mohou být provedeny písemnou formou nebo telefonicky přes Euphony CSC, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Euphony může provést jednostranně (týká se zejména změn cen nebo technických parametrů služeb), v takovém případě se dodatek nebo změna Smlouvy stávají účinnými až uplynutím 30ti dnů od jejich oznámení zákazníkovi. Zákazník bere na vědomí, že hovory mezi Euphony a zákazníkem CSC jsou nahrávány a že tato nahrávka nahrazuje písemné dodatky,

změny nebo rozšíření Smlouvy. Zákazník se musí identifikovat číslem Smlouvy a IČ nebo rodným číslem nebo jinými jednoznačnými údaji. Nahrávka tohoto hovoru bude uložena a tvoří součást Smlouvy.

20.2 Euphony je povinna informovat zákazníka o změně Všeobecných podmínek a nebo Zvláštních podmínek poskytování služby nejméně 1 měsíc před její účinností.

20.3 Euphony je povinna na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro zákazníka představuje jejich zhoršení, odpovídajícím způsobem vyrozumět zákazníka o této změně a současně informovat zákazníka o jeho právu vypovědět Smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat (viz odstavce 9.5).

20.4 Euphony změni Všeobecné podmínky nejdéle do jednoho měsíce ode dne účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje jejich změnu.

#### 21. Ochrana osobních dat

21.1 Euphony je oprávněna shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před neuzžitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je Euphony oprávněna užívat a povinna spravovat v souladu s právním řádem.

21.2 Zákazník uděluje Euphony podpisem Smlouvy právo využívat informace o zákazníkovi pro účely marketingu, a to i prostřednictvím třetích osob. Zákazník je oprávněna ukončit používání těchto informací pro účely marketingu písemným oznámením doručeným Euphony, popřípadě prostřednictvím elektronických prostředků určených pro tento účel Euphony.

21.3 Euphony je oprávněna zpřístupnit jméno, adresu a telefonní číslo, případně i další k těmto údajům přiřazené údaje zákazníka a zástupců zákazníka ostatním zákazníkům Euphony a třetím osobám. Není tak oprávněna učinit, pokud zákazník písemně sdělí, že si zpřístupnění informací nepřeje. Pokud zákazník písemně neoznámí, že si nepřeje, aby byly následující údaje dostupné, bude jeho jméno/název, adresa a telefonní číslo uveřejněno v seznamu, který bude k dispozici zákazníkovi a ostatním zákazníkům Euphony na jejich žádost.

#### 22. Různé

22.1 Euphony je oprávněna používat k plnění předmětu Smlouvy subdodavatele.

22.2 Sdělení týkající se skutečnosti, na jejichž základě budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí).

22.3 Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Zákazník obdrží jedno vyhotovení, obchodní zástupce/partner Euphony druhé a Euphony třetí.

22.4 Vyúčtování poskytováných služeb bude zákazníkovi poskytováno v elektronické nebo tištěné formě, a to dle výběru zákazníka.

## Příloha č. 3 – Zvláštní podmínky poskytování služby a specifikace služby

#### Název služby: euCALL / euWEEKEND / euTALK100+100 / euBIZ / euBIZ MINI

Pro poskytování této služby platí odchylně od těchto Všeobecných podmínek následující zvláštní podmínky:

1. Euphony účtuje cenu za všechny hovory poskytnuté na dané lince. Společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., účtuje paušální poplatek z účastnické telefonní stanice a cenu za hovory, které Euphony podle Smlouvy neposkytuje.

2. Platné pro tarif euCALL, euWEEKEND, euBIZ, euBIZMINI, euTALK100+100

V případě, že zákazník vypoví Smlouvu tak, že výpovědní lhůta uplyne před uplynutím Smlouvy, je zákazník povinen zaplatit Euphony, vedle jakýchkoliv jiných nároků vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek, za každé účetní období zbývajících do uplynutí Smlouvy, částku odpovídající všem měsíčním paušálům do ukončení služby za každou telefonní linku uvedenou ve Smlouvě. Uvedená částka je splatná najednou s poslední fakturou.

3. Platné pro tarif euCALL, euWEEKEND, euBIZ, euBIZ MINI, euTALK100+100

Poplatek za deaktivaci služby činí 500 Kč bez DPH.

#### Technická specifikace služby:

6. Služba umožňuje kombinaci datových a hlasových služeb přes komunikační síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určené dle ceníků služeb Euphony. Poskytované služby zahrnují národní a mezinárodní hovory na pevné nebo mobilní telekomunikační síti a připojení do sítě Internet.

7. Službu nelze využít pro: tísňová volání, volání na čísla 1xxx, 1xxxx a 1xxxxx, volání na linky (800, 822 – zelené linky). Není tím ovlivněna dovolatelnost na uvedené linky.

8. Při použití služby euCALL, euWEEKEND, euBIZ, euBIZMINI, euTALK100+100 neposkytuje společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., zákazníkům ve svém vyúčtování žádné informace o skutečných voláních ani tarifikačních impulzech provolaných v rámci služby.

9. Pokud zákazník volá číslo CS služby (10xx), nastavení euCALL, euWEEKEND, euBIZ, euBIZMINI, euTALK100+100 se pro daný hovor zruší.

#### Název služby: euSURF / euSURFPRO

Pro poskytování této služby platí odchylně od těchto Všeobecných podmínek následující zvláštní podmínky:

1. euSURF poskytuje uživateli telekomunikační službu pro širokopásmový přístup k síti Internet využívající technologii xDSL.

2. Poplatek za deaktivaci je uveden v ceníku euSURF.

3. Přenosová rychlost služby euSURF je uvedena jako maximální hodnota dosažitelná při optimálních podmínkách.

4. Euphony není zodpovědný za výpadky přístupu k síti Internet které jsou způsobeny výpadky poskytovatele přístupové infrastruktury a sítě.

5. Euphony nezodpovídá za informace a data ze sítě Internet. Uživatel se zavazuje nepřenášet nebo šířit informace, data nebo díla porušující autorská práva, zákony České republiky nebo všeobecně uznávané etické a morální normy.

6. Zákazník je povinen využívat službu dle Podmínek Euphony pro používání služby. Pokud by zákazník nevyužíval službu dle těchto podmínek, je Euphony oprávněna zákazníkovi omezit poskytování samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě.