

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

vydané v souladu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku společnosti Telly s.r.o., IČ: 046 68 529, se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 261099

Obsah

Část I Základní ujednání

- Čl. 1 Úvodní ujednání
- Čl. 2 Definice pojmů
- Čl. 3 Podmínky poskytování služeb

Část II Účastnická smlouva

- Čl. 4 Uzavření a vznik Smlouvy
- Čl. 5 Trvání Smlouvy
- Čl. 6 Práva a povinnosti Telly
- Čl. 7 Práva a povinnosti Účastníka
- Čl. 8 Omezení a přerušování poskytování služeb
- Čl. 9 Změna Smlouvy
- Čl. 10 Zánik Smlouvy

Část III Odměna a platební podmínky

- Čl. 11 Odměna
- Čl. 12 Promo akce

Část IV Odpovědnostní a sankční ujednání

- Čl. 13 Reklamační řád
- Čl. 14 Sankce
- Čl. 15 Odpovědnost za škodu

Část V Společná a závěrečná ujednání

- Čl. 16 Doručování
- Čl. 17 Zpracování osobních údajů
- Čl. 18 Společná ujednání, řešení sporů
- Čl. 19 Závěrečná ujednání

Část I ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

Článek 1 Úvodní ujednání

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*dále jen „Všeobecné podmínky“ nebo „VP“*) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*dále jen „Smlouva“*) uzavřené mezi společností Telly s.r.o. (*dále jen „Telly“*) a fyzickými nebo právnickými osobami, jakožto uživateli těchto služeb. VP včetně dalších Smluvních dokumentů tvořících součást Smlouvy upravují práva a povinnosti smluvních stran vznikajících při užívání a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a služeb s tím souvisejících.
- 1.2 Všeobecné podmínky obsahují obecná pravidla platná pro všechny služby poskytované Telly, není-li u některé služby výslovně uvedeno jinak. Speciální podmínky a technické specifikace jednotlivých služeb jsou upraveny zvláštními podmínkami platnými pro jednotlivé služby.
- 1.3 Všeobecné podmínky neupravují vztahy vznikající při prodeji Zařízení či jiného zboží Telly Účastníkům.
- 1.4 Je-li ujednání VP v rozporu se Smlouvou, má přednost Smlouva. Je-li ujednání VP v rozporu se zvláštními podmínkami pro jednotlivé služby, má přednost ujednání zvláštních podmínek.
- 1.5 Právní vztahy výslovně neupravené VP ani dalšími Smluvními dokumenty se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů ČR, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (*dále jen „ZEK“*) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (*dále jen „občanský zákoník“*).

Článek 2 Definice pojmů

- 2.1 Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li výslovně jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto článku VP používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech:
 - 2.1.1 Ceník Služeb, materiálů a prací, akční kampaně a veškeré další dokumenty vydané Telly, které upravují Odměny, se souhrnně označují pojmem „**Ceník**“;
 - 2.1.2 Český telekomunikační úřad se dále označuje jen „**ČTÚ**“;
 - 2.1.3 jakýkoli doklad (*vyúčtování*) vystavený Telly pro Účastníka v souladu s platnými právními předpisy České republiky za účelem úhrady Odměny, její části nebo jakéhokoli jiného finančního závazku vůči Telly se dále označuje jen jako „**Faktura**“;
 - 2.1.4 „**Informační zákaznické centrum**“ plní funkci informačního centra, prostřednictvím kterého se Účastníci mohou denně v určené době informovat o Službě, objednávat služby, hlásit poruchy, změny údajů apod.
 - 2.1.5 každé jednotlivé časové zúčtovací období, během něhož Telly poskytuje Účastníkovi Službu, za které je Uživatel povinen platit Telly Odměnu, jehož trvání (*týden, měsíc, rok, apod.*) je uvedeno ve Smlouvě, se dále označuje jen jako „**Období**“;
 - 2.1.6 Návrh na uzavření Smlouvy učiněný Účastníkem, obsahující veškeré náležitosti řádného návrhu smlouvy, jakož i nezbytné náležitosti uvedené v příslušném formuláři Smlouvy zveřejněném Telly pro příslušnou Službu, se dále označuje jen jako „**Objedávka**“;
 - 2.1.7 všechny části platby hrazené Účastníkem ve prospěch Telly za účelem splnění smluvních závazků, stanovené ve Smlouvě, Ceníku, či jiném Smluvním dokumentu, se dále společně označují jen jako „**Odměna**“;

- 2.1.8 slovy „**písemně**“ se rozumí právní jednání učiněné v písemné formě;
- 2.1.9 „**Porucha**“ je stav, kdy Účastník nemůže Službu vůbec využívat, pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Telly;
- 2.1.10 soustava přenosových systémů, včetně všech jejich prvků, které umožňují přenos informací po vedení, rádiovými, optickými, nebo jinými prostředky, prostřednictvím kterých poskytuje Telly služby se označuje jen jako „**Sít**“;
- 2.1.11 konkrétní Účastníkem vybraná služba elektronických komunikací nebo služba s tím spojená, která je na základě Smluvních dokumentů poskytována Účastníkovi, se dále označuje jen jako „**Služba**“;
- 2.1.12 Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřená mezi Telly a Účastníkem včetně jejích dodatků, se označuje jen jako „**Smlouva**“;
- 2.1.13 Všeobecné podmínky, Zvláštní podmínky, Podmínky prodeje, Ceník, Smlouva, Předávací protokol i všechny dohody, individuální ujednání a dodatky, které jsou označeny číslem totožným jako číslo Smlouvy nebo z jejichž označení či obsahu nepochybně vyplývá, že tvoří jeden smluvní celek, jímž se mění nebo doplňuje obsah Smlouvy, se dále společně označují jen jako „**Smluvní dokumenty**“;
- 2.1.14 Společnost Telly a Účastník se společně označují i jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“;
- 2.1.15 „**Spotřebitel**“ je fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;
- 2.1.16 „**Účastník**“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Telly smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací;
- 2.1.17 skutečnost, kterou Telly ani Účastník nemohou reálně ovlivnit a která má za následek porušení Smlouvy, jako např. válečné události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, závažné problémy v zásobování energií, porucha satelitní družice, nepříznivé povětrnostní podmínky znemožňující či omezující přenos signálu apod., se dále označuje jen jako „**Vyšší moc**“;
- 2.1.18 „**Zákaznický portál**“ je webové rozhraní přístupné prostřednictvím internetového prohlížeče, zabezpečené chráněným přístupem, prostřednictvím kterého má Účastník možnost provádět administraci své Smlouvy, kontrolovat vyúčtování a stav Služeb, žádat o změnu, rozšíření Služeb apod.
- 2.1.19 Jakékoli technické zařízení potřebné k příjmu nebo přístupu ke službám Telly, včetně veškerých součástí a příslušenství, se dále označuje jen jako „**Zařízení**“. Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li jinak, rozumí se Zařízením jak zařízení poskytnuté společností Telly, tak zařízení Účastníka;
- 2.1.20 „**Zástupce**“ je osoba ve smluvním nebo obdobném vztahu k Telly oprávněná jednat za Telly zejména při uzavírání a změnách Smlouvy nebo obstarávání jiných záležitostí a činění jiných jednání v souvislosti s poskytováním Službami a Smlouvou.

Článek 3 Podmínky poskytování služeb

- 3.1 Telly poskytuje Účastníkovi Službu výlučně na základě platné uzavřené Smlouvy, a to v souladu se Smluvními dokumenty, zákony a dalšími právními předpisy ČR.
- 3.2 Telly není povinna poskytovat Účastníkovi Službu v případě prodlení Účastníka s plněním jeho smluvních závazků (*viz čl. 8.2 VP*).
- 3.3 Účastník bere na vědomí, že některé Služby nebo části Služby nemusí být poskytovány přímo společností Telly, která je oprávněna k jejich zajištění využívat třetí osoby.
- 3.4 Zařízení Účastníka musí vyhovovat technickým požadavkům právních předpisů ČR, případně technickým specifikacím Telly.

ČÁST II ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

Článek 4

Uzavření a vznik Smlouvy

- 4.1 Zámecce o poskytování služeb Telly je pro účely uzavření Smlouvy s Telly povinen:
- 4.1.1 učinit řádnou Objednávku, ve které uvede správně a pravdivě veškeré požadované údaje;
 - 4.1.2 předložit dokument, kterým řádně osvědčí svou totožnost (*doklad totožnosti*);
 - 4.1.3 zkontrolovat veškeré údaje na předtištěných Smluvních dokumentech a v případě, že se vyskytne nesrovnalost, okamžitě ji oznámit Telly.
- 4.2 Objednávku Služby je zájemce oprávněn učinit telefonicky prostřednictvím Informačního zákaznického centra, elektronicky, písemně, prostřednictvím Zástupce, případně jinými způsoby, které určí Telly.
- 4.3 Smlouva je uzavřena okamžikem akceptace Objednávky ze strany Telly. Za akceptaci Objednávky se považuje i zřízení (*aktivace*) požadované Služby. Telly není povinna Objednávku akceptovat, pokud zájemce nesplnil veškeré podmínky uvedené ve Smluvních dokumentech.
- 4.4 Telly je oprávněna Objednávku odmítnout a Smlouvu neuzavřít v případě, že zájemce:
- 4.4.1 neučinil řádnou Objednávku nebo nedoložil dokumenty požadované podle čl. 4.1.2 VP;
 - 4.4.2 sdělil Telly nesprávné či neúplné osobní nebo identifikační údaje;
 - 4.4.3 řádně neplnil nebo neplní své závazky vůči Telly nebo jiným společnostem nebo lze důvodně předpokládat, že je nebude plnit (*viz čl. 17.7 VP*);
 - 4.4.4 nesložil Telly požadované kauce, jistoty nebo předplatné v souladu se Smluvními dokumenty;
 - 4.4.5 smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou (*včetně odkazu na nepřímé ujednání Smlouvy odporující podmínkám Telly*);
 - 4.4.6 neučinil Objednávku na požadovaném formuláři Telly;
 - 4.4.7 vstoupil do likvidace, nucené správy, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo byla na jeho majetek nařízena exekuce;
 - 4.4.8 odmítl zřízení Služby podle technických podmínek Telly;
 - 4.4.9 poskytování Služby je ze strany Telly v místě, rozsahu či požadované kvalitě technicky neuskutečnitelné;
 - 4.4.10 existují technické či organizační překážky, které Telly znemožňují zahájit poskytování Služby;
- 4.5 Pro vyloučení veškerých pochybností, ustanovení tohoto článku VP a povinnosti zájemce o poskytování Služby se vztahují obdobně také na postupníka v případě postoupení jednotlivých práv a povinností nebo celé Smlouvy podle čl. 7.3 těchto Všeobecných podmínek.

Článek 5

Trvání smlouvy

- 5.1 Smlouva může být uzavřena na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání Smlouvy sjednávají Smluvní strany ve Smlouvě. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem vyjádření souhlasného projevu vůle obou Smluvních stran, zejména podpisem oběma Smluvními stranami nebo jiným prokazatelným způsobem (*např. prostředky komunikace na dálku*).

- 5.2 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a nedohodnou-li se Smluvní strany před uplynutím doby trvání Smlouvy na jejím prodloužení či ukončení nebo nebude-li Smlouva v souladu s čl. 10 VP, jednostranně ukončena, mění se Smlouva uplynutím této doby na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

- 5.3 O blížícím se konci doby trvání Smlouvy uzavřené na dobu určitou a možnostech jejího prodloužení informuje Telly Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání Faktur, nejdříve však 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před koncem doby trvání Smlouvy.

Článek 6

Práva a povinnosti Telly

6.1 Telly se zavazuje:

- 6.1.1 sdělit Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s poskytovanou Službou, zejména informace o druhu a rozsahu poskytované Služby a způsobu jejího poskytování;
- 6.1.2 poskytovat Účastníkovi Službu ve sjednaném rozsahu, období, kvalitě, za podmínek uvedených ve Smluvních dokumentech a právních předpisech ČR;
- 6.1.3 s předstihem jakýmkoli vhodným způsobem informovat Účastníka o omezení, přerušení a výpadku v poskytování Služby, s výjimkou mimořádných situací, během nichž je splnění tohoto závazku ze strany Telly nemožné;
- 6.1.4 zajišťovat poskytování Služby na obvyklé úrovni a v obvyklé kvalitě v souladu s její specifikací a Smluvními dokumenty;
- 6.1.5 odstraňovat Poruchy v co nejkratší době od nahlášení, nebo od zjištění vzniku Poruchy;
- 6.1.6 zajistit ochranu osobních údajů Účastníka v souladu se zněním VP a právními předpisy ČR.

6.2 Společnost Telly má právo:

- 6.2.1 ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v jím předložených dokumentech;
- 6.2.2 na úhradu Odměny Účastníkem v souladu s podmínkami Smluvních dokumentů;
- 6.2.3 na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka, potřebné k řádnému plnění závazků stanovených Smlouvou;
- 6.2.4 požadovat od Účastníka kdykoli před zahájením poskytování Služby či v průběhu trvání Smlouvy předplacení Služby a/nebo kauci na poskytování Služby po dobu trvání Smlouvy až do výše celkového součtu Odměn a hodnoty zapůjčeného Zařízení jako podmínku platnosti nebo dalšího trvání Smlouvy, a to v případě, pokud Telly nebude mít dostatečnou záruku, že Účastník bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou;
- 6.2.5 zavést dodatečná ochranná opatření, je-li to nezbytné k ochraně Sítě, zájmů Telly či jiných Účastníků nebo uživatelů Sítě;
- 6.2.6 postoupit jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu. Uplatnění § 1899 odst. 1 občanského zákoníku se v takovém případě omezuje pouze na dobu zbývající do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo postoupení oznámeno Účastníkovi;
- 6.2.7 ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a právními předpisy.

Článek 7 Práva a povinnosti Účastníka

- 7.1 Účastník má právo:**
- 7.1.1 na poskytování Služby za podmínek stanovených Smluvními dokumenty a právními předpisy ČR;
 - 7.1.2 na odstranění Poruch vzniklých bez jeho zavinění, pokud o tom uvědomí písemně nebo telefonicky Informační zákaznické centrum;
 - 7.1.3 na přiměřenou slevu z Odměny v případě nemožnosti využívat Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Telly vyjma případů, kdy tato závada byla způsobena vlivem Vyšší moci;
 - 7.1.4 ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a právními předpisy ČR.
- 7.2 Účastník se zavazuje:**
- 7.2.1 využívat Službu v souladu s platnými právními předpisy ČR a Smluvními dokumenty;
 - 7.2.2 zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby, kvalitu služeb Telly poskytovaných jiným uživatelům nebo integritu a bezpečnost Sítě;
 - 7.2.3 poskytovat Telly součinnost potřebnou k plnění závazků Telly a k ochraně práv Telly;
 - 7.2.4 oznámit Telly jakoukoli změnu v údajích poskytnutých Telly při uzavření Smlouvy, tj. zejména změnu bydliště (*sidla*), obchodní firmy, jména, příjmení, fakturační adresy, kontaktních údajů (*telefon, e-mail*) a osob oprávněných jednat jménem Účastníka, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne provedení změny;
 - 7.2.5 platit Telly všechny své finanční závazky řádně a včas, v dohodnuté výši a v souladu se Smluvními dokumenty;
 - 7.2.6 při úhradě jakékoli části Odměny uvést v platebním dokladu úplně a správně všechny údaje potřebné k identifikaci příslušné platby Odměny, a to tak, jak budou uvedeny v zaslané Faktuře;
 - 7.2.7 předložit Telly nebo Zástupci na vyžádání dokumenty osvědčující jeho totožnost, Smlouvu, případně další dokumenty podle čl. 4.1.2 VP;
 - 7.2.8 po dobu trvání Smlouvy udržovat v platnosti sdělené kontaktní údaje a v případě jejich zneužití či zrušení (*zrušení či znemožnění přístupu k e-mailové schránce, odcizení telefonního čísla, apod.*) neprodleně informovat Telly a požádat o změnu či zrušení předmětného kontaktního údaje.
- 7.3 Účastník není oprávněn postoupit Smlouvu ani žádná práva ze Smlouvy vyplývající na jakoukoli třetí osobu (*postupníka*) bez předcházejícího písemného souhlasu Telly.
- 7.4 V případě Poruchy je Účastník povinen Poruchu řádně identifikovat, popsat jak se projevuje a poskytnout potřebnou součinnost Telly k jejímu odstranění. Doba neposkytnutí součinnosti se nezapočítává do lhůty pro odstranění Poruchy.
- 7.5 V případě, že Telly poskytne Účastníkovi přístupové heslo, je oprávněna heslo kdykoli změnit, jestliže si to vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně Telly. O této změně je Telly povinna Účastníka uvědomit. Účastník je za užívání svého přístupového hesla (*a dalších přístupových údajů*) odpovědný a zavazuje se udržovat heslo v tajnosti. Jakékoli podezření na zneužití hesla (*a přístupových údajů*) je Účastník povinen bezodkladně oznámit Telly.
- 7.6 V případě, že v souvislosti s poskytováním Služby vznikne výlučný smluvní vztah mezi Účastníkem a Zástupcem, zmocňuje tímto Účastník Telly k uplatňování veškerých svých nároků, které v souvislosti s takovým smluvním vztahem vůči Zástupci má. Telly je oprávněna pro výše uvedené účely ustanovit svého zástupce. Telly se zavazuje postupovat tak, aby zajistila bezporuchové poskytování Služby a dbala ochrany práv Účastníka.

Článek 8 Podmínky pro omezení a přerušení poskytování služeb

- 8.1 Společnost Telly je oprávněna na nezbytnou dobu v potřebném rozsahu omezit nebo přerušit poskytování Služby, aniž by toto omezení/přerušení bylo považováno za porušení Smlouvy, a to zejména:
- 8.1.1 z důvodu zajištění veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu;
 - 8.1.2 rozhodnutí příslušného správního orgánu nebo soudu ČR;
 - 8.1.3 závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, zejména je-li podstatným způsobem ohrožena bezpečnost nebo integrita Sítě;
 - 8.1.4 krizových situací, zejména živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií a případů Vyšší moci;
 - 8.1.5 z důvodu plánovaných odstávek Sítě za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě nebo opravám Sítě. Telly se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby plánované odstávky byly vykonávány v době, kdy je Služba zpravidla nejméně využívána a aby odstávky ve svém rozsahu nepřesáhly 6 hodin měsíčně.
- 8.2 Telly je oprávněna dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, aniž by toto přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy, pokud Účastník poruší následující smluvní povinnosti:
- 8.2.1 Účastník neuhradí splatnou Odměnu nebo její část ani v dodatečně lhůtě 7 dní ode dne, kdy byl písemně, telefonicky prostřednictvím nahrávaného hovoru, nebo jiným prokazatelným způsobem upozorněn na neuhrazenou Odměnu, a to až do úplného uspokojení celé pohledávky Telly včetně příslušenství nebo do zániku Smlouvy. Pro sdělování a doručování upozornění se použijí ujednání těchto VP o doručování;
 - 8.2.2 Účastník prostřednictvím Zařízení zneužívá či umožní třetí osobě zneužívat Sít' či Službu, nebo užívá či umožní třetí osobě užívat Službu způsobem, který ohrožuje integritu nebo bezpečnost Sítě, nebo podstatným způsobem zasahuje do práv jiných uživatelů Sítě nebo třetích osob nebo pokud existuje důvodné podezření, že tak činí Účastník nebo třetí osoba;
 - 8.2.3 Účastník užívá Sít' nebo Službu v rozporu se Smluvními dokumenty nebo právními předpisy České republiky;
 - 8.2.4 Účastník řádně neposkytne Telly součinnost podle těchto VP, a to až do doby splnění této povinnosti nebo do zániku Smlouvy.
- 8.3 V případě obnovení poskytování Služby poté, co pominuly důvody stanovené v čl. 8.2 VP, je Telly oprávněna účtovat Účastníkovi stanovený poplatek či náklady s tím spojené podle příslušného Ceníku platného k datu obnovení Služby.

Článek 9 Změna Smlouvy

- 9.1 V případě zájmu o změnu rozsahu poskytovaných Služeb je Účastník oprávněn komunikovat Telly návrh změny Smlouvy. Dohoda o změně Služeb je uzavřena k okamžiku výslovné akceptace změny Smlouvy ze strany Telly, není-li mezi Telly a Účastníkem písemně ujednáno jinak. Za akceptaci se považuje i provedení příslušné změny Smlouvy ze strany Telly. Pokud Telly změnu Smlouvy akceptuje, provede změnu Smlouvy navrhovanou Účastníkem nejpozději do 30 dnů ode dne doručení žádosti o změnu Smlouvy.
- 9.2 Společnost Telly si vyhrazuje právo jednostranně měnit, doplňovat nebo rušit smluvní podmínky obsažené ve Smluvních dokumentech, a to zejména z důvodu inflace, změny právních předpisů nebo podmínek na trhu elektronických komunikací, zavedení nových služeb nebo technologií, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z technických, provozních nebo jiných důvodů na straně

Telly a změny cen ekonomických vstupů (*nákladů*) investic atp. Smluvní dokumenty je Telly oprávněna měnit v rozsahu smluvních ujednání vztahujících se zejména k:

- 9.2.1 Odměně za Služby;
- 9.2.2 způsobu a podmínkám účtování Služeb a plateb Odměn;
- 9.2.3 podmínkám, rozsahu a způsobu poskytování Služeb (*vč. ukončení, změny poskytování Služby nebo zavedení nové Služby*);
- 9.2.4 podmínkám omezení Služeb;
- 9.2.5 rozsahu práv a povinností Telly;
- 9.2.6 odpovědnosti za újmu;
- 9.2.7 způsobu a podmínkám ukončení Smlouvy a doby trvání Smlouvy;
- 9.2.8 způsobu a podmínkám uplatnění reklamace;
- 9.2.9 podmínkám doručování písemností a oznámení;
- 9.2.10 výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- 9.2.11 podmínkám zpracování osobních údajů.

Telly je povinna uveřejnit informace o těchto změnách nejméně 1 měsíc předem v každé své provozovně a na svých internetových stránkách. O změně je Telly taktéž povinna Účastníka informovat nejméně 1 měsíc předem v souladu s čl. 16.1 Všeobecných podmínek.

- 9.3 Účastník bere na vědomí, že při změně typu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro provedení změny, zejména pro konfiguraci technických prostředků.
- 9.4 Změnu rozsahu poskytovaných Služeb a další změny Smlouvy je Účastník oprávněn provádět rovněž prostřednictvím Zákaznického portálu, a to v rozsahu, v jakém tyto změny Zákaznický portál umožňuje. Z jednání prostřednictvím Zákaznického portálu je Účastník zavázán, jako by jednal osobně a písemně.

Článek 10 Zánik Smlouvy

- 10.1 Smlouva zaniká
 - 10.1.1 uplynutím období, na něž byla uzavřena, není-li ujednáno jinak (*čl. 5.2 VP*);
 - 10.1.2 písemnou dohodou obou smluvních stran;
 - 10.1.3 písemným odstoupením od Smlouvy;
 - 10.1.4 písemnou výpovědí (*uplynutím výpovědní doby*);
 - 10.1.5 v dalších případech, kdy to stanoví tyto VP nebo právní předpisy ČR.
- 10.2 Smlouvu lze ukončit taktéž dle § 63b odst. 5 ZEK, který stanovuje, že Telly může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval Účastníka o změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze 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 v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK. Nevyužije-li Účastník svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu Smlouvy akceptoval.

- 10.3 Účastník, který je Spotřebitel nebo podnikající fyzickou osobou, má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla tato Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání. Účastník může pro tento účel využít vzorový formulář uveden v Příloze č. 1 VP. V případě, že Účastník odstoupil od Smlouvy v souladu s tímto článkem a Telly již začala s poskytováním Služby, je Účastník povinen uhradit poměrnou část Odměny za již poskytnuté služby.
- 10.4 Účastník může od Smlouvy odstoupit, jestliže mu společnost Telly:
 - 10.4.1 opakovaně, ani po oprávněné reklamaci a uplynutí reklamační lhůty, neposkytuje Službu v souladu se Smlouvou nebo ji poskytuje se závažnými vadami;
 - 10.4.2 opakovaně neodstraní oprávněně reklamovanou závadu Služby v určené lhůtě.
- 10.5 Telly je oprávněna od Smlouvy odstoupit, jestliže Účastník:
 - 10.5.1 používá Službu způsobem, který Telly znemožňuje kontrolu jejího používání;
 - 10.5.2 je protistranou Telly v řízení před obecným soudem, ČTÚ nebo jiným orgánem státní správy;
 - 10.5.3 z důvodů na straně Účastníka, pro které má Telly právo omezit nebo přerušit poskytování Služby (*čl. 8.2 VP*);
 - 10.5.4 z důvodů, pro které má Telly právo odmítnout uzavření Smlouvy (*čl. 4.4 VP*), jestliže tento důvod vznikl nebo vyšel najevo až po uzavření Smlouvy;
 - 10.5.5 jiným podstatným způsobem porušil Smlouvu.Telly má ze stejných důvodů možnost Smlouvu vypovědět, nevyužije-li právo od Smlouvy odstoupit.
- 10.6 V případě, že Smluvní strana od Smlouvy odstoupí, zaniká Smlouva dnem, kdy bylo písemně oznámení o odstoupení řádně doručeno druhé Smluvní straně. Smluvní strana je oprávněna poskytnout prodlávající Smluvní straně dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění povinnosti. Oznámí-li současně, že jí tuto lhůtu již neprodloží, platí, že marným uplynutím této lhůty od Smlouvy odstoupila.
- 10.7 Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a náhradu újmy za porušení smluvních povinností a ani dalších ujednání, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení Smlouvy.
- 10.8 Odstupuje-li Účastník od Smlouvy a týká-li se důvod odstoupení jenom části předmětu Smlouvy, kterou lze oddělit od zbytku, je Účastník oprávněn odstoupit jenom od této samostatně oddělitelné části Smlouvy.
- 10.9 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodu.
- 10.10 Výpovědní doba je 30 dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědní doba je stejná pro obě Smluvní strany. Smlouva zaniká dnem následujícím po uplynutí výpovědní doby.
- 10.11 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu jenom částečně, lze-li tuto část samostatně oddělit od zbylého předmětu Smlouvy.
- 10.12 Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může z tohoto důvodu Účastník bez sankce vypovědět smlouvu.

10.13 Pokud Telly nabízí jako balíček základní službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:

10.13.1 Účastník má právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním (příp. neprodleně poté) obdržet shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček.

10.13.2 Pokud vznikne Účastníkovi právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků Telly, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.

10.13.3 I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i ostatní služby k ní sjednané.

ČÁST III ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Článek 11 Odměna

- 11.1 Účastník se zavazuje hradit Odměnu v souladu se sazbami uvedenými v platném Ceníku, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, a to podle podmínek sjednaných v těchto VP a příslušných Smluvních dokumentech.
- 11.2 Odměna je splatná dnem splatnosti uvedeným na Faktuře. Není-li na Faktuře uvedený den splatnosti, platí, že Odměna je splatná nejpozději 7. dnem po vystavení Faktury a není-li takový den uveden, 7. dnem po doručení Faktury.
- 11.3 Je-li poskytování Služby zahájeno dříve než od počátku sjednaného Období, je Účastník povinen uhradit Odměnu v poměrné výši i za tuto dobu.
- 11.4 Účastník je povinen uhradit Odměnu v souladu s vystavenou Fakturou. Smluvní strany se dohodly, že v případě úhrady plateb Odměny, které se opakují každý měsíc ve stejné výši, nastává splatnost jednotlivých plateb Odměny vždy do 18. dne po ukončení příslušného Období, a to bez ohledu na vystavení či doručení příslušné Faktury. Neobdrží-li Účastník příslušnou Fakturu do 30 dnů od ukončení příslušného Období, informuje o tom Telly.
- 11.5 Účastník je povinen hradit Odměny na bankovní účet Telly uvedený ve Smlouvě, nebo na účet, který Telly Účastníku po uzavření Smlouvy písemně oznámí, popř. na účet uvedený ve Faktuře, přičemž jako variabilní symbol uvede evidenční číslo Smlouvy. Odměna se považuje za řádně a včas uhrazenou okamžikem připsání celé částky na bankovní účet Telly. Smlouva nebo jiný Smluvní dokument může povolit i jiný způsob úhrady Odměn.
- 11.6 Na vyžádání se Účastník zavazuje uhradit Odměnu a veškeré další ujednané poplatky a náklady přímo odpovědnému zaměstnanci Telly nebo Zástupci oproti vystavené Faktuře.
- 11.7 Nevyužil-li Účastník na základě vyznění o změně Odměn svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu akceptoval. Účastník je povinen hradit Odměnu v nové výši ode dne účinnosti změny. Není-li den účinnosti změny uveden, je Účastník povinen hradit Odměnu v nové výši od následujícího Období.
- 11.8 Smluvní strany se v souladu s § 64 odst. 6 ZEK dohodly, že zúčtovací období může být i delší než 90 dnů.
- 11.9 Přeplatky nebo zálohy uhrazené Účastníkem ve prospěch společnosti Telly je Telly oprávněna započíst nebo použít k úhradě jakékoli jiné splatné Odměny, platby, případně jiného nároku Telly, nebo jejich částí, vyplývajících z veškerých smluvních či mimosmluvních vztahů mezi Telly a Účastníkem.
- 11.10 Má-li Účastník u Telly přeplatek a nemá-li vůči Telly žádný dluh, vrátí Telly Účastníku přeplatek nejpozději do 30 dnů ode dne doručení žádosti Účastníka o vrácení přeplatku. Za vrácení přeplatku mohou být účtovány náklady skutečně vynaložené společností Telly k jeho vrácení (např. poplatek za složenku). Účastník souhlasí, že vrácený přeplatek může být o částku nákladů snížen.
- 11.11 Telly je oprávněna v souvislosti s poskytováním Služby účtovat Účastníkovi další poplatky, zejména za nové služby a produkty, servisní úkony, technickou asistenci, administrativní činnost, komunikaci s Účastníky apod.

Článek 12 Promo akce

- 12.1 Telly je oprávněna poskytnout Účastníkovi v rámci svých marketingových kampaní (dále jen „**Promo akce**“) slevu z Odměn či jiné výhody. Podmínky poskytnutí výhod Promo akce určuje Telly. Poskytnutí výhod z Promo akce, včetně podmínek tohoto poskytnutí, mohou Smluvní strany sjednat i pomocí prostředků komunikace na dálku. Na poskytnutí výhod z Promo akce nemá Účastník právní nárok. Nestanoví-li Telly jinak, nelze výhody jednotlivých Promo akcí, které jsou stejné či různé povahy, vzájemně kombinovat.
- 12.2 Telly je oprávněna podmínit poskytnutí výhod Promo akce závazkem Účastníka využívat služby Telly po určitou, předem stanovenou dobu vázanosti.
- 12.3 Poruší-li Účastník podmínky Promo akce, zejména pokud se Účastník dostane do prodlení s hrazením jakékoliv splatné Odměny, ztrácí od okamžiku porušení povinnosti nárok na poskytnuté výhody, včetně práva na poskytnutou slevu, a to i zpětně.
- 12.4 Bližší podmínky poskytnutí výhod Promo akce může určit Smlouva nebo jiný Smluvní dokument.

ČÁST IV ODPOVĚDNOSTNÍ A SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

Článek 13 Reklamační řád

- 13.1 Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování Odměny bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování nebo Faktury, jinak právo zanikne.
- 13.2 Poskytnutou Službu je Účastník oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 13.3 Reklamací může Účastník uplatnit písemně na adrese Telly uvedené ve Smlouvě, adrese oznámené Telly, případně prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na www.telly.cz.
- 13.4 V případě, že o to Účastník požádá, vydá Telly Účastníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamacie uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamacie Účastník požaduje.
- 13.5 V případě servisního zásahu v souvislosti s uplatněnou reklamací je Účastník povinen podepsat protokol s uvedením popisu závady a způsobem jejího odstranění.
- 13.6 Neuplatní-li Účastník svoje právo ve lhůtě a způsobem podle odstavců 13.1 a/nebo 13.2 VP, zaniká jeho právo marným uplynutím této lhůty.
- 13.7 Telly je povinna reklamaci vyřídit do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy byla reklamacie řádně doručena Telly, a informovat Účastníka o způsobu vyřízení jeho reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Telly reklamaci nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 13.8 Reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka zaplatit Odměnu řádně a včas, s výjimkou případů stanovených ZEK.
- 13.9 Bude-li reklamacie uznána za opodstatněnou, a to z důvodu Poruchy, poskytne Telly Účastníkovi přiměřenou slevu z Odměny za období, kdy nemohl Službu řádně využívat, nebo ji mohl využívat jenom částečně.
- 13.10 Neuzná-li Telly reklamaci, je Účastník oprávněn uplatnit námitky proti tomuto rozhodnutí u ČTÚ, a to do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamacie ze strany Telly.

Článek 14 Sankce

- 14.1 V případě, že Účastník neposkytne Telly součinnost k řádnému plnění smluvních závazků (čl. 7.2.3 VP), neztrácí Telly nárok na Odměnu, a to ani v případě, že neposkytnutí součinnosti nebo porušení jiného ustanovení Smlouvy nebo Smluvních dokumentů negativně ovlivnilo, omezilo, nebo úplně zamezilo příjem Služby, a to až do doby, kdy Účastník součinnost poskytne, nebo do zániku Smlouvy.
- 14.2 V případě prodlení s hrazením jakéhokoliv závazku Telly je Účastník, jenž není Spotřebitel, povinen uhradit Telly smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky. Účastník, který je Spotřebitelem, je povinen uhradit úrok z prodlení určený příslušnými právními předpisy ČR.
- 14.3 Další sankce, které je Telly oprávněna požadovat, mohou být uvedeny ve Smlouvě, případně jiném Smluvním dokumentu.

Článek 15 Odpovědnost za škodu

- 15.1 Telly neodpovídá Účastníkovi za škodu ani ušlý zisk, který mu vznikne v důsledku nebo v souvislosti s:
 - 15.1.1 vadným poskytnutím Služby;
 - 15.1.2 omezením, přerušením, neposkytnutím Služby;
 - 15.1.3 poruchou, opravou a údržbou Sítě;
 - 15.1.4 ztrátou či zneužitím přístupových údajů;
 - 15.1.5 porušením smluvních nebo zákonných povinností Účastníka nebo jím pověřené osoby.
- 15.2 Telly není odpovědná za škodu způsobenou použitím technicky nevyhovujícího Zařízení Účastníka, funkčnost či provoz takového zařízení a z toho vzniklé škody.
- 15.3 V případech, kdy náhrada škody není vyloučena právními předpisy České republiky ani Smluvními dokumenty, odpovídá Telly Účastníkovi za škodu do výše pětinasobku průměrné měsíční Odměny za Služby.
- 15.4 Vznikne-li Telly škoda nesplněním kterékoliv povinnosti plynoucí ze Smluvních dokumentů nebo právních předpisů České republiky, je Účastník povinen ji nahradit. Účastník zejména odpovídá za škodu, pokud:
 - 15.4.1 použije Zařízení, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštními právními předpisy;
 - 15.4.2 neoprávněně zasáhne nebo poškodí koncový bod Sítě, Sítě nebo Zařízení poskytnuté společností Telly;
 - 15.4.3 škoda vznikne úmyslným poskytnutím nesprávných údajů Telly;
 - 15.4.4 škoda vznikne v důsledku ztráty, poškození či zneužití Zařízení poskytnutého společností Telly.
- 15.5 V případě, že Telly vzniknou dodatečné náklady z důvodu neposkytnutí součinnosti podle Smluvních dokumentů ze strany Účastníka, zavazuje se Účastník tyto náklady uhradit.
- 15.6 Právo na náhradu škody není vyloučeno tím, že za porušení dané povinnosti je ve Smluvních dokumentech ujednána smluvní pokuta.

ČÁST V SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Článek 16 Doručování

- 16.1 Písemnosti, zprávy, oznámení a další dokumenty si smluvní strany doručují a sdělují:
- 16.1.1 při osobním styku jejich předáním a převzetím;
- 16.1.2 prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) zasláním na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo na elektronickou adresu později řádně oznámenou Účastníkem;
- 16.1.3 s využitím provozovatele poštovních služeb na adresu pro doručování uvedenou ve Smlouvě, nebo na později řádně oznámenou, nebo zjištěnou, adresu v souladu s právními předpisy České republiky;
- 16.1.4 prostřednictvím Zákaznického portálu, případně elektronického systému pro zobrazování zpráv na obrazovce prostřednictvím Zařízení.
- 16.1.5 jiným vhodným způsobem, například prostřednictvím telefonického hovoru, který může být nahráván, nebo SMS.
- 16.2 Písemnost doručovaná na elektronickou adresu (e-mailem) je doručena dnem, kdy byla doručena do e-mailové schránky adresáta; v pochybnostech se má za to, že je doručena dnem jejího odeslání odesílatelem.
- 16.3 Písemnost odeslaná na poštovní adresu s využitím provozovatele poštovních služeb je doručena dnem jejího doručení na adresu adresáta; v pochybnostech se má za to, že písemnost je doručena třetí pracovní den po jejím odeslání, byla-li však písemnost odeslána na adresu v jiné zemi, pak se má taková písemnost za doručenu patnáctým pracovním dnem po jejím odeslání.
- 16.4 Jiná písemnost, oznámení nebo zpráva se považuje za doručenu dnem, kdy měl adresát možnost se s písemností seznámit. V pochybnostech se má za to, že písemnost, oznámení nebo zpráva je doručena třetím pracovním dnem po jejím odeslání.
- 16.5 Poruší-li Účastník povinnost sdělit Telly změny či oznámit novou poštovní nebo elektronickou adresu (e-mail), považuje se písemnost doručovaná na poštovní adresu za doručenu třetí pracovní den po jejím odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiné zemi, pak se za doručení písemnosti považuje patnáctý pracovní den po jejím odeslání, a písemnost odesílatele doručovaná na elektronickou adresu (e-mail) se považuje za doručenu dnem jejího odeslání odesílatelem, a to aniž by adresát měl možnost se obsahem písemnosti seznámit.
- 16.6 Odmítne-li adresát písemnost doručovanou na poštovní adresu přijmout, hledí se na písemnost jako na doručenu dnem, ve kterém bylo její přijetí odepřeno.

Článek 17 Zpracování osobních údajů

- 17.1 **Podmínky zpracování osobních údajů**
Telly zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími předpisy. Osobní údaje poskytuje Účastník Telly při vyhotovování Smluvních dokumentů, případně je Telly získává od Účastníka nepřímo či od třetích osob. Telly zpracovává osobní údaje pouze v nezbytné míře a nezbytném rozsahu k naplnění účelů zpracování. Telly zpracovává osobní údaje manuálně nebo automaticky, vlastními zaměstnanci nebo prostřednictvím třetích osob – zpracovatelů.
- 17.2 **Kategorie osobních údajů zpracovávané Telly**
Zpracovávanými osobními údaji Účastníka jsou zejména jméno, příjmení, titul, věk, pohlaví, číslo dokladu totožnosti, adresa trvalého bydliště,

adresa pro doručování, instalační adresa, datum narození, rodné číslo, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, údaje o zástupcích Účastníka, kontaktní telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo SIM karty, přihlašovací údaje, bankovní spojení, údaje o SIPO, provozní a lokalizační údaje, údaje o využívaných službách a předmětu Smlouvy, údaje získané marketingovými průzkumy a jiné oprávněně získané údaje o Účastníkově. Provozním údajem se rozumí jakýkoliv údaj zpracováváný pro potřeby přenosu zprávy Síti nebo pro její účtování (zejména telefonní číslo volaného, volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence skutečného spojení, IMEI, URL adresa datového spojení, IP adresa, konfigurační údaje, identifikace Zařízení). Lokalizačními údaji jsou jakékoliv údaje zpracováváné v Síti, které určují zeměpisnou polohu Zařízení.

17.3 **Zákonnost zpracování osobních údajů**

Bez souhlasu Účastníka zpracovává Telly osobní údaje na základě právních titulů vyplývajících z právních předpisů upravujících zpracování osobních údajů („nezbytné zpracování“), nebo na základě informovaného a svobodného souhlasu Účastníka („zpracování se souhlasem“). Telly zpracovává osobní údaje Účastníků v rámci nezbytného zpracování na základě níže uvedených titulů a pro následující účely:

- 17.3.1 zpracování nezbytné pro uzavření a plnění Smlouvy s Účastníkem (poskytování služeb elektronických komunikací, řádná evidence Účastníka, vyhotovení vyúčtování a provádění platebních transakcí, zajištění přístupu a připojení k Sítím apod.);
- 17.3.2 zpracování nezbytné pro splnění zákonné povinnosti Telly (např. zpracování informací o platbách za účelem plnění daňových a účetních povinností a plnění povinností při poskytování služeb elektronických komunikací);
- 17.3.3 zpracování nezbytné pro ochranu oprávněných zájmů Telly a třetích osob (ověření platební morálky Účastníka (čl. 17.7 VP), vymáhání pohledávek za Účastníkem, prodej produktů a služeb třetích osob prostřednictvím Telly, zajištění bezpečnosti Síti, Uživateli a třetích osob).
- 17.4 **Zpracování se souhlasem Účastníka**
Vyzádá-li zpracování osobních údajů souhlas, požádá Telly Účastníka o udělení souhlasu srozumitelným a jednoznačným způsobem s uvedením konkrétního účelu zpracování, a to před samotným zahájením zpracování osobních údajů za tímto účelem. Se souhlasem Účastníka zpracovává Telly osobní údaje za účelem:
- 17.4.1 marketingu, především zasílání obchodních sdělení, propagace a nabízení produktů a služeb Telly a třetích osob;
- 17.4.2 provádění průzkumů spokojenosti a zvyšování kvality služeb. Obchodní sdělení mohou být v případech uvedených výše oznamována zejména poštou, e-mailem, prostřednictvím textové zprávy, nebo telefonicky, není-li zvolen specifický typ komunikace. Telly upozorňuje, že i bez výslovného souhlasu Účastníka je oprávněna Účastníka oslovit za účelem informování o nabídkách a službách (výlučně) společnosti Telly, v souvislosti s Účastníkem odebíranými službami. Proti tomuto postupu je Účastník oprávněn kdykoliv uplatnit námitku, v takovém případě nebude Telly osobní údaje za tímto účelem zpracovávat.

17.5 **Nahrávání hovorů**

Telly je oprávněna nahrávat a ukládat záznamy hovorů provedených s Účastníkem za účelem uzavření a plnění Smlouvy. O nahrávání hovorů je Účastník vždy předem informován. V případě vyslovení nesouhlasu Účastníka s tímto zpracováním nelze Smlouvu telefonicky uzavřít ani provést jinou změnu, či oznámení.

17.6 **Předložení dokladu totožnosti**

Účastník bere na vědomí, že pro účely zajištění plnění smluvních povinností jsou Telly a její Zástupci oprávněni požadovat kopie údajů z dokladů totožnosti (např. občanského průkazu) umožňujících spolehlivě ověřit správnost Účastníkem uváděných osobních údajů.

Při některých způsobech uzavírání smluv může Telly požadovat pořízení redukované kopie dokladu totožnosti přes šablonu, která omezuje rozsah viditelných údajů na: jméno, příjmení, číslo dokladu totožnosti, data vydání a platnosti, adresy trvalého pobytu, rodného čísla, data narození, podpis a orgán, který doklad vydal.

17.7 **Ověření platební morálky**

Osobní údaje Účastníků mohou být podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů vedeny v databázích (dále též jen „Registr“) sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích Spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Spotřebitelů. K tomuto informování není třeba souhlasu Spotřebitele a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Spotřebitele a obdobně se uplatní i pro případ jiných Účastníků než Spotřebitelů. Za splnění zákonných podmínek může být využit také jiný registr splňující požadavky pro provoz registru. V případě prodloužení s hrazením závazků déle než 30 dnů nebo opakovaného prodloužení, případně porušení jiného smluvního ujednání, které může mít vliv na platební morálku, bonitu, nebo důvěryhodnost Spotřebitele, je Telly oprávněna aktivně předávat údaje o platební historii do negativních Registrů. Údaje mohou být zpracovávány po dobu, po kterou závazek Spotřebitele trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení. Pokud závazek zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl Spotřebitel osvobozen podle jiného právního předpisu, lze informaci o takovém závazku v Registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od takové události. Zpracovávány jsou zejména identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození/rodné číslo/IČ, adresa/sídlo) a údaje o závazcích. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentech dostupných na webových stránkách www.telly.cz.

17.8 **Sdílení osobních údajů**

Telly je oprávněna za splnění zákonných podmínek sdílet osobní údaje s třetími subjekty. Telly tak předává osobní údaje zejména subjektům zajišťujícím různé činnosti při poskytování Služeb, činnosti související s technickou a administrativní podporou, poskytování a správou informačních systémů a softwaru, vymáhání pohledávek, provádění marketingových průzkumů a pořádání obchodních akcí. Telly taktéž sdílí osobní údaje se společnostmi patřící do koncernu společnosti LAMA ENERGY GROUP a.s., IČ: 64086259. Osobní údaje předává Telly také svým obchodním zástupcům a servisním partnerům. Telly sdílí osobní údaje pouze se subjekty, kteří poskytují dostatečné záruky ochrany osobních údajů. V uvedených případech Telly předává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu. Na vyžádání poskytuje Telly osobní údaje také orgánům veřejné správy a soudům v rozsahu jejich pravomocí. Telly předává osobní údaje Účastníka třetím subjektům, jako správcům osobních údajů, pouze s výslovným souhlasem Účastníka. Seznam třetích osob je uveden na www.telly.cz v sekci Ochrana osobních údajů.

17.9 **Práva Účastníka**

17.9.1 **Právo na přístup a opravu**

Účastník má právo požadovat potvrzení, zda Telly zpracovává osobní údaje, které se ho týkají, a pokud je tomu tak, má právo na přístup k těmto údajům. Zpracovává-li Telly nesprávné nebo nepřesné údaje, je oprávněn požádat o jejich opravu.

17.9.2 **Právo na výmaz**

Domnívá-li se Účastník, že Telly provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s právními předpisy ČR nebo bez jeho souhlasu (v případě zpracování se souhlasem), je oprávněn požadovat, aby Telly osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazala. Obdobně je Účastník oprávněn postupovat v případě, pokud odvolal souhlas se zpracováním osobních údajů (zpracování se souhlasem) a má za to, že Telly osobní údaje nadále zpracovává, nebo v případě, pokud se domnívá, že osobní údaje již nejsou potřebné pro účely zpracování, pro které jsou zpracovávány (nezbytné zpracování).

17.9.3 **Omezení zpracování**

V případě, že Účastník vznesl námitku proti zpracování osobních údajů (čl. 17.9.5 VP), popírá přesnost osobních údajů, nebo pokud je zpracování protiprávní, ale Účastník odmítá výmaz a místo toho požaduje omezení jejich použití, mohou být osobní údaje zpracovány pouze se souhlasem Účastníka nebo pro potřeby určení a výkonu jeho práv, a to po dobu, po kterou trvá důvod takového postupu. Telly rovněž omezí zpracování osobních údajů na žádost Účastníka, pokud Telly již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování a Účastník místo výmazu osobních údajů požaduje omezení jejich použití.

17.9.4 **Právo na přenositelnost**

Účastník má právo získat své osobní údaje, které Telly zpracovává automatizovaně z důvodu plnění Smlouvy nebo s jeho souhlasem a které Účastník Telly poskytl, ve vhodném formátu, za účelem přenosu těchto údajů jinému správci.

17.9.5 **Ostatní práva Účastníka**

Dochází-li ke zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů Telly nebo třetích osob (čl. 17.3.3 VP), je Účastník vůči tomuto zpracování oprávněn kdykoliv vznést námitku. Účastník má zároveň právo obrátit se se stížností proti zpracování jeho osobních údajů společností Telly na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

17.10 **Odmítnutí zpracování**

Účastník je kdykoliv oprávněn odmítnout zpracování údajů, které je prováděno s jeho souhlasem, tzn. je oprávněn neudělit souhlas při uzavření Smlouvy nebo udělený souhlas později odvolat, a to i pro jednotlivé formy a účely zpracování samostatně. Účastník je povinen uvést rozsah, ve kterém souhlas odvolává.

17.11 **Doba zpracování**

Osobní údaje zpracovává Telly po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho ukončení po dobu běhu promlčecích lhůt nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu vzniklých, nestanoví-li právní předpisy lhůtu jinou. V případě, že Účastník udělil souhlas se zpracováním osobních údajů k marketingovým účelům, je Telly oprávněna zpracovávat osobní údaje Účastníka po dobu trvání smluvního vztahu s Telly a po dobu tří let ode dne ukončení smluvního vztahu, nebo do odvolání souhlasu. Nahrávku hovoru pořízenou se souhlasem Účastníka (za účelem zvyšování kvality služeb, provádění průzkumů spokojenosti, apod.) odstraní Telly nejpozději do jednoho měsíce ode dne jejího pořízení.

17.12 **Biometrický podpis**

V případě uzavření Smlouvy nebo jiného Smluvního dokumentu Účastníkem za použití elektronických prostředků (tabletu, příp. obdobného zařízení) je Účastníkovi zobrazena vizuální podoba podepsovaného Smluvního dokumentu na displeji použitého zařízení, přičemž Účastník se podepisuje přímo pod vizuální podobu Smluvního dokumentu s použitím digitálního pera. Technologie umožňuje snímat dynamické vlastnosti podpisu Účastníka, jako například tlak, rychlost a směr podpisového tahu (tzv. digitální vlastnoruční podpis). Tyto údaje jsou ve své šifrované a zabezpečené podobě nedílnou součástí podepsovaného Smluvního dokumentu a v případě sporu umožňují autentizaci Účastníka, který Smluvní dokument podepsal. Takto podepsané Smluvní dokumenty jsou zaslány, případně zpřístupněny, Účastníkovi v elektronické podobě dohodnutým způsobem. Účastník je oprávněn při podpisu Smluvních dokumentů využít běžnou listinnou podobu. Telly využívá pokročilou technologii zaručující bezpečnost uložených šifrovaných údajů a ověřující nezměnitelnost Smluvního dokumentu od jeho podpisu.

17.13 **Další informace**

Další informace o zpracování a ochraně osobních údajů společností Telly a způsobech uplatnění práv Účastníka nalezne Účastník na www.telly.cz v sekci Ochrana osobních údajů. Účastník je také oprávněn obrátit se s dotazy ke zpracování svých osobních údajů na Telly, za tímto účelem využije sdělené kontaktní údaje pro telefonickou, písemnou nebo elektronickou komunikaci.

Článek 18 Společná ujednání, řešení sporů

- 18.1 Smluvní strany se zavazují jakékoliv vzájemné spory řešit jednáním a vzájemnou dohodou. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na smírném řešení sporu, bude takovýto spor vyřešen ČTÚ, popř. obecným soudem České republiky (viz čl. 18.3 VP).
- 18.2 Spotřebitel je oprávněn se v případě vzniklého sporu z této Smlouvy a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanoveném ZEK), je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu ČTÚ (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 18.3 Spory mezi Telly a Účastníkem vzniklé v souvislosti s poskytovanými službami elektronických komunikací rozhoduje ČTÚ. Ve sporech, ve kterých není pravomoc ČTÚ dána, rozhodují spory obecné soudy ČR.
- 18.4 Telly je oprávněna postoupit třetímu subjektu splatné pohledávky vůči Účastníkovi, který je v prodlení s úhradou Odměny nebo jiných plateb, a to za účelem jejich vymáhání.

Článek 19 Závěrečná ujednání

- 19.1 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. srpna 2019 (ve znění pozdějších novel zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích).
- 19.2 Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Smluvní vztah se v celém rozsahu řídí právním řádem ČR.
- 19.3 Přílohou těchto Všeobecných podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo distančním způsobem, ve znění odpovídajícím nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, ze dne 30. října 2013.
- 19.4 Telly není ve vztahu k Účastníkovi vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 19.5 Smlouva a Smluvní dokumenty představují jedinou a úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ohledně předmětu Smlouvy, přičemž tyto nahrazují všechny případně předcházející ústní i písemné dohody ohledně otázek týkajících se předmětu Smlouvy.
- 19.6 Nevyplývá-li ze Smlouvy či Smluvních dokumentů výslovně jinak, lze Smlouvu měnit pouze na základě písemných dodatků schválených a podepsaných oběma Smluvními stranami. Změna Smlouvy může být v případě výslovného souhlasu obou Smluvních stran provedena taktéž prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (například prostřednictvím telefonického hovoru či e-mailu).

- 19.7 V případě, že některé ujednání Smluvních dokumentů je neplatné, nemá tato neplatnost vliv na platnost ostatních ujednání. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit takovátoto neplatná ujednání ustanoveními právních předpisů České republiky, která jsou mu svým obsahem a účelem nejbližší.

**Za Telly s.r.o.
Ing. Pavel Ondra, jednatel**

Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (v případě uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání anebo distančním způsobem)

V případě, že chcete odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání anebo distančním způsobem v zákonné lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět na adresu společnosti. V případě, že odstoupíte od smlouvy, poneseáte náklady spojené s vrácením poskytnutého Technického zařízení.

OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: Společnost Telly s.r.o., Oddělení péče o zákazníky, P. O. BOX 34, 639 34 Brno

Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb (*) číslo:

Datum objednávání (*)/datum obdržení (*):

Jméno a příjmení Účastníka/Účastníků:

Adresa Účastníka/Účastníků:

Podpis Účastníka/Účastníků (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě) a datum:

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte