

## Zvláštní podmínky pro službu Telly pevná

vydané v souladu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku společností 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

## ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

### Článek 1

#### Úvodní ujednání

- 1.1 Tyto Podmínky pro služby elektronických komunikací provozované společností Telly s.r.o. pod značkou Telly pevná (*dále jen „Zvláštní podmínky“ nebo „ZP“*) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (*dále jen „Smlouva“*) uzavřené mezi společností Telly s.r.o. (*dále jen „Telly“*) a fyzickými nebo právníckými osobami, jakožto uživateli těchto služeb.
- 1.2 Právní vztahy Zvláštními podmínkami neupravené se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*„Všeobecné podmínky“*). Ujednání ZP má přednost před ujednáním Všeobecných podmínek, jsou-li v rozporu. Je-li ujednání ZP v rozporu se Smlouvou, má přednost Smlouva.
- 1.3 Zvláštní podmínky neupravují vztahy vznikající při prodeji Zařízení či jiného zboží Telly Účastníkům.

### Článek 2

#### Definice, podmínky poskytování Služby

- 2.1 Službou elektronických komunikací Telly pevná (*dále jen „Služba“*) se rozumí služba pro přenos hlasu pomocí sítě Internet a volání v pevné síti, které využívá digitální ústředny a přenosovou infrastrukturu zajišťující zejména: (i) telefonní službu umožňující přijímání telefonních hovorů a realizaci odchozích telefonních hovorů, včetně bezplatných tísňových volání, (ii) ostatní služby sjednané mezi Telly a Účastníkem podle těchto ZP.
- 2.2 Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto bodě ZP používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech:
  - 2.2.1 **„Koncovým zařízením“** se rozumí komunikační zařízení umožňující využití Služby (*telefon, apod.*), které bylo Účastníkovi poskytnuto (*pronajato či odprodáno*) Telly, případně jiné koncové zařízení, které umožňuje využití Služby a jehož užití pro účely Služby bylo ze strany Telly povoleno.
  - 2.2.2 **„Vlastním koncovým zařízením“** se rozumí komunikační zařízení Účastníka, umožňující využití Služby (*telefon, apod.*), které mu nebylo poskytnuto (*pronajato či odprodáno*) Telly.
  - 2.2.3 **„Tarifem“** se rozumí rozsah Služby a jednotlivé její součásti zvolené Účastníkem při uzavření Smlouvy s Telly.
  - 2.2.4 **„Koncovým bodem účastníka“** se rozumí: (i) adresa instalace uvedená ve Smlouvě, a není-li taková adresa ve Smlouvě uvedena, pak (ii) jiná adresa Účastníka uvedená ve Smlouvě.

### Článek 3

#### Odměna

- 3.1 Účastník se zavazuje hradit Telly Odměnu podle platného Ceníku. Výše Odměny závisí na Účastníkem zvolených Tarifech a dalších zvolených službách, poplatcích a nákladech.
- 3.2 Účastník je povinen hradit Odměnu ode dne, kdy mu bylo umožněno užívat Službu (*dále jen „aktivace Služby“*).
- 3.3 Telly se zavazuje aktivovat Službu do 60 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Tato doba se prodlužuje o dobu neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka. Telly si vyhrazuje právo Účastníkovi neaktivovat službu v případě, že Účastník neposkytne Telly pro aktivaci Služby dostatečnou součinnost či budou dány jiné překážky na straně Účastníka. V takovém případě Telly Účastníka vyrozumí o odstoupení od Smlouvy.
- 3.4 Sjednaná doba vázanosti (*trvání Smlouvy*) začíná běžet okamžikem uzavření Smlouvy, pakliže není sjednáno jinak.

### Článek 4

#### Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 Telly se zavazuje Účastníkovi v předstihu oznámit změny, omezení či přerušení poskytovaných služeb, pakliže jsou předem známy.
- 4.2 Po uzavření Smlouvy, nejpozději však při aktivaci služby, Telly vydá Účastníkovi PIN kód, jehož prostřednictvím bude moci uskutečňovat některé telefonické hovory.
- 4.3 Účastník je povinen chránit mu předaný PIN kód před jeho zneužitím třetí osobou a plně odpovídá za případné škody způsobené třetí osobou v důsledku zneužití PIN kódu.
- 4.4 V případě ztráty PIN kódu je Účastník oprávněn žádat Telly o vydání nového PIN kódu. Ztráta PIN kódu před ukončením Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti hradit Odměnu do ukončení Smlouvy.
- 4.5 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Telly ztrátu, či zneužití PIN kódu, či zneužití Služby.

### Článek 5

#### Podmínky Služby Telly pevná

- 5.1 Služba Telly pevná bude Účastníkovi poskytována zejména prostřednictvím veřejně telefonické a datové sítě elektronických komunikací.
- 5.2 Účastník není oprávněn využívat Službu pro jiné než soukromé účely a není oprávněn poskytovat Službu třetím osobám, pokud nebylo mezi Telly a Účastníkem písemně sjednáno jinak.
- 5.3 Telly je oprávněna, mimo případů uvedených v čl. 8 Všeobecných podmínek, omezit rozsah či kvalitu poskytovaných služeb, nebo

jejich poskytování úplně přerušit na dobu nezbytně nutnou v případě překročení finančních či objemových limitů; o překročení finančních či objemových limitů se jedná v situaci, kdy by rozsah Účastníkem využívaných služeb vykazoval znaky zneužití Sítě, zneužití Koncového zařízení či Služby Účastníkem neoprávněnou třetí osobou nebo znaky výrazně nestandardního chování podstatně převyšujícího průměrné datové či objemové hodnoty služeb či v případě překročení limitů podle čl. 5.5 Zvláštních podmínek.

- 5.4 Telly je dále oprávněna, mimo případů podle čl. 8 Všeobecných podmínek, omezit nebo přerušit poskytování nebo rozsah či kvalitu Služby, s výjimkou volání na tísňová čísla, v případě, že i přes upozornění Telly dochází k:
- používání Vlastního koncového zařízení neschváleného pro provoz a nesplňujícího technické požadavky pro provoz v ČR;
  - opožděnému placení nebo neplacení vyúčtovaných cen služeb ze strany Účastníka;
  - nesložení kauce či předplacení Služby ze strany Účastníka dle čl. 6.2.4. Všeobecných podmínek.
- 5.5 Telly je oprávněna stanovit finanční či objemové limity pro jednotlivé služby poskytované Účastníkovi. Finanční či objemové limity jsou uvedeny v Ceníku dle jednotlivých Tarifů.
- 5.6 Účastník je povinen se na výzvu Telly ze závažných důvodů dostavit na dohodnuté prodejní místo Telly, přičemž Telly je povinna tyto důvody sdělit Účastníkovi předem.
- 5.7 Telly je v případě nutnosti zabezpečení opodstatněných zájmů Telly, a ve prospěch Účastníka, oprávněna provést i bez fyzické přítomnosti pracovníka Telly změnu nastavení poskytovaných služeb včetně změn přístupových kódů a telefonního čísla, provést změnu bezpečnostních nastavení sítě a neprodleně o této změně Účastníka informovat.
- 5.8 V případě, kdy Účastník po dobu tří a více zúčtovacích období nevyužíval služby poskytované ze strany Telly, je Telly oprávněna odstoupit od Smlouvy, přičemž odstoupení je účinné dnem doručení Účastníkovi.
- 5.9 Není-li dohodnuto jinak, Účastník je povinen užívat pouze Koncové zařízení poskytnuté mu Telly a plně odpovídající příslušným právním předpisům.
- 5.10 Účastník se zavazuje zdržet se jakýchkoliv zásahů do Koncového zařízení, zejména zásahů do jeho technického nastavení či konfigurace.
- 5.11 Účastník se zavazuje vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- poskytnout bezplatně k dispozici prostory ve svých nemovitostech, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována telekomunikační zařízení nutné pro poskytování Služby, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
  - umožnit Telly, případně Telly pověřeným osobám, přístup k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
  - předávat pověřeným pracovníkům Telly informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
  - zajistit součinnost s Telly při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Telly související s poskytovanou Službou.
- 5.12 V případě, že Účastník využívá pro Službu tzv. geografické číslo, zavazuje se využívat Službu pouze v místě Koncového bodu.

## Článek 6 Odpovědnost za škodu

- 6.1 Telly, mimo případů podle čl. 15 Všeobecných podmínek, neodpovídá Účastníkovi za škodu jemu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení či zneužití PIN kódu či jiných identifikačních údajů či přístupových hesel a kódů.
- 6.2 Účastník, mimo případů podle čl. 15.4 Všeobecných podmínek, odpovídá Telly za škodu vzniklou zejména v důsledku neoprávněného zásahu Koncového zařízení, nebo jiného zařízení, nebo jejich poškození či zneužití.
- 6.3 Telly neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 6.4 Telly odpovídá za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Telly, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Telly neodpovídá za ušlý zisk.
- 6.5 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Telly vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o elektronických komunikacích omezena pouze na odpovědnost odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Telly není povinna hradit Účastníkovi Služby náhradu škody nebo ušlý zisk v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 6.6 Telly neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity sítě nebo závady v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.
- 6.7 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Telly, pokud Účastník používá Vlastní koncové zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 6.8 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Telly umístěných u Účastníka.
- 6.9 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Telly nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
- 6.10 Účastník nese plnou odpovědnost za řádné využívání Služby a Koncového zařízení. Telly neodpovídá za zneužití Služby, Koncového zařízení či Vlastního koncového zařízení třetí osobou.
- 6.11 Účastník je plně odpovědný za újmu, kterou případně způsobí Telly nebo třetí osobě užíváním Služby Vlastním koncovým zařízením.

## Článek 7 Podmínky pro přenesení telefonního čísla

- 7.1 Účastník, který hodlá uzavřít s Telly Smlouvu, má právo požádat Telly o zajištění přenesení telefonního čísla. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí Telly, jakožto přejímajícímu poskytovateli služby (*ten poskytovatel, ke kterému chce Účastník telefonní číslo přenést*) žádost o zajištění přenesení telefonního čísla (*dále jen „Žádost“*). V Žádosti účastník uvede zejména:
- identifikační údaje účastníka,
  - telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, včetně Identifikace opuštěného poskytovatele služby,
  - ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opuštěným poskytovatelem služeb (*dále jen „OKÚ“*),
  - den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout; Telly jako přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek

přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

- 7.2 V případě, kdy je Telly přejímajícím poskytovatelem služby, má právo ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu Telly potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 7.3 Telly jako přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení Žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle článku 7. 4. VP a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 7.4 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby, činí dva pracovní dny a začíná běžet ode dne vyrozumění opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení (dále jen „Lhůta pro přenesení čísla“). Využije-li účastník právo pro přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy (a aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby) nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí Lhůty pro přenesení čísla, přičemž tato se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost účastníka.
- 7.5 Podnikatelé spolupracující na realizaci přenesení telefonního čísla odmítnou Žádost v případě, že:
- nejsou splněny podmínky podle dle článku 7. těchto ZP, pokud se Telly s účastníkem nedohodne jinak;
  - telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce;
  - existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
  - na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního právního předpisu.
- 7.6 Telly a opouštěný poskytovatel služby předají informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel bez zbytečného odkladu, nejpozději do konce Lhůty pro přenesení telefonního čísla podle článku 7.4 těchto ZP. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.
- 7.7 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Za situace, kdy je k náhradě povinná Telly, poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální. Konkrétní výše paušální náhrady je uvedena na internetových stránkách Telly <https://telly.cz/podpora/pevny-telefon/dokumenty/>. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- 7.8 Pokud bude Telly v pozici opouštěného poskytovatele, zavazuje se, že:
- nebude procesu přenosu nikterak bránit;
  - zajistí, aby účastník, jehož závazek skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá;
  - při selhání procesu přenesení čísla znovu a za stejných podmínek aktivuje účastníkovi číslo a službu, a to do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

## Článek 8 Práva a povinnosti smluvních stran ke Koncovému zařízení

- 8.1 Ustanovení tohoto článku se uplatní pouze v případě, že Účastníkovi bylo Koncové zařízení poskytnuto ze strany Telly na základě nájemní smlouvy, výpůjčky či jiné obdobné smlouvy, na základě, které Telly poskytne Účastníkovi užívání Koncového zařízení.
- 8.2 Účastník není oprávněn provádět žádné zásahy do Koncového zařízení, použít ho k jiným než sjednaným účelům nebo s ním nakládat v rozporu s uživatelským návodem a jeho obvyklým způsobem užívání.
- 8.3 Ztráta, poškození, zničení, zbavení se, předání nebo vrácení Koncového zařízení Telly před ukončením Smlouvy nezabývá Účastníka povinností hradit Odměnu do ukončení Smlouvy. Předčasně vrácení Koncového zařízení bude Účastníkovi zasláno zpět po úhradě souvisejících nákladů.
- 8.4 Účastník je povinen učinit veškerá opatření potřebná k tomu, aby na Koncovém zařízení nevznikla žádná škoda, a to až do vrácení Koncového zařízení Telly.
- 8.5 V případě ukončení Smlouvy je Účastník povinen Koncové zařízení vrátit Telly ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení Smlouvy (*Ukončí-li Účastník Smlouvu částečně, platí tato povinnost ve vztahu k dotčenému Koncovému zařízení*).
- 8.6 Vrácením Koncového zařízení ze strany Účastníka se rozumí jeho odeslání a doručení na adresu skladů Telly uvedených na webových stránkách Telly, nebo odevzdání v provozovně Telly.
- 8.7 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Telly ztrátu, krádež, zničení nebo poškození Koncového zařízení. Neprokáže-li Účastník, že ke ztrátě, krádeži, zničení či poškození nedošlo porušením jeho povinností, Telly vymění nebo opraví Koncové zařízení až poté, co Účastník uhradí cenu takového zařízení včetně úhrady nákladů spojených s opravou nebo výměnou.
- 8.8 Účastník má právo na slevu z poplatku za pronájem a servis Koncového zařízení, nemohl-li Koncové zařízení užívat, nebo mohl-li Koncové zařízení užívat jen s obtížemi z důvodu vady, kterou nezpůsobil porušením svých povinností. Telly opraví Koncové zařízení bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě jednoho měsíce od řádného oznámení vady.
- 8.9 Účastník je povinen potvrdit převzetí Koncového zařízení včetně příslušenství. Náklady na doručení Koncového zařízení hradí Účastník ve výši podle Ceníku, není-li sjednáno jinak. Nepřevzme-li Účastník zásilku s Koncovým zařízením, je povinen nahradit Telly náklady spojené s jejím zasláním.
- 8.10 V případě, že Účastník neuzavírá Smlouvu o poskytování Služby jako spotřebitel, nevztahují se na takového Účastníka ustanovení Všeobecných podmínek či těchto Zvláštních podmínek, která implementují kogentní ustanovení právního řádu na ochranu spotřebitele. Pakliže účastník před uzavřením Smlouvy o poskytování Služby doloží, že je v pozici podnikající fyzické osoby, mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, přistupuje k němu Telly v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.

## Článek 9 Závěrečná ujednání

- 9.1 Tyto Zvláštní podmínky nabývají účinnosti dne 25. května 2020 (ve znění pozdějších novel zákona č. 1 27/2005 Sb., o elektronických komunikacích) a vztahují se na Smlouvy a dodatky ke Smlouvám mezi Telly a Účastníkem uzavřené od tohoto data.