

## Všeobecné podmínky

### pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti CASABLANCA INT s.r.o.

s platností od 1. 3. 2018

- Služba přístupu k síti Internet
- Veřejně dostupná telefonní služba
- Služby pronájmu okruhů
- Služby přenosu dat
- Služby veřejné pevné komunikační sítě



THE FUTURE IS NOW. WE KNOW IT.

## I. Úvodní ustanovení

Společnost CASABLANCA INT, s.r.o. (dále jen Poskytovatel) je oprávněna k poskytování služeb elektronických komunikací, a to na základě osvědčení č. 365 vydaného Českým telekomunikačním úřadem a v souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích vydává tyto **všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací** (dále jen Podmínky).

1 Tyto Podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní předpoklady pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem prostřednictvím veřejné komunikační sítě, zejména údaje týkající se:

- předmětu a rozsahu poskytovaných služeb
- podmínek pro jejich objednávání, zřizování
- cen a platebních podmínek, práv a povinností účastníků a uživatelů služeb (dále jen účastníků) a poskytovatele služby
- stanovení důsledků v případě neplacení či zneužití služby
- způsobů podávání a vyřizování stížností a reklamací na nekalitní poskytnutí služby a na účtované ceny

2 Podmínky, za nichž se poskytují služby elektronických komunikací, jsou uvedeny:

- v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a navazujících právních předpisech
- v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku v platném znění
- v Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele
- ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací

3 Nárok na poskytování služby má každý, kdo splňuje tyto Podmínky.

4 Ceny za poskytované služby jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva), popř. v Technické specifikaci (dále jen TS), nebo v platném Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen Ceník).

5 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, TS, Předávacího protokolu.

6 V případě, že některé z ujednání v těchto Podmínkách je v rozporu s ujednáním ve Smlouvě, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

7 Podmínky jsou uživateli dostupné v provozovně poskytovatele a na <http://www.casablanca.cz>

## II. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů, uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb., se pro účely těchto Podmínek rozumí:

- Účastník - uživatel služby elektronických komunikací, který je ve smluvním vztahu s jejím poskytovatelem.
- Uživatel - fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována služba elektronických komunikací.
- Spotřebitel - každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti,

- Poskytovatel – CASABLANCA INT s.r.o., IČ 25079832 společnost zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 47894, dnem 2. října 1996, pod spisovou značkou Firm 50443/96 se sídlem Plzeňská 181/183, 150 00 Praha 5, registrované provozovny Vinohradská 184, 130 52 Praha 3 a Antala Staška 511/40 140 00 Praha 4.

- Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva) - právní dokument, kterým se uzavírá smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem

- Koncové komunikační zařízení (dále jen koncové zařízení) - zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné služby elektronických komunikací.

- Koncový bod sítě elektronických komunikací (dále jen koncový bod) - fyzický spojovací bod s technicky specifikovaným rozhraním mezi komunikační sítí Poskytovatele a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí komunikační sítě Poskytovatele a jeho rozhraní je předávacím místem, na kterém je uživateli služby elektronických komunikací poskytován přístup k telekomunikační síti Poskytovatele.

- Komunikační výkony (dále jen výkony) – služby elektronických komunikací a zřizování, změna, obnova, údržba a provoz komunikačního zařízení.

- Služby elektronických komunikací (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí elektronických komunikačních zařízení.

- Telefonní služby - služby elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu

- Závada na elektronickém komunikačním zařízení - stav, který znemožňuje používat komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem.

- Přípojný vedení - vedení od přípojného bodu transportní sítě poskytovatele ke koncovému bodu určenému pro připojení koncového zařízení.

## III. Obecná ustanovení

1 Služba elektronických komunikací je poskytována nepřetržitě, nestanovi-li zákon, Podmínky nebo Smlouva jinak.

2 Poskytování služeb elektronických komunikací je zabezpečeno v rámci veřejné komunikační sítě poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací v místní, meziměstské i mezinárodní síti elektronických komunikací.

3 Aktuální informace o službách poskytovatele jsou dostupné v provozovně poskytovatele a na <http://www.casablanca.cz>.

4 Ke všem nabízeným službám je poskytován garantovaný servis. Přesný rozsah servisních služeb je specifikován v Ceníku a je dostupný v provozovně poskytovatele a na <http://www.casablanca.cz>. Servis může být poskytován také partnerskými subjekty poskytovatele.

## IV. Popis základních služeb poskytovatele

1 ServerHousing - umístění serverů zákazníka v libovolném počtu, typ provedení RM / tower, servery jsou umístěny do samostatných BOXŮ / stojanů, port 100Mbit/s - 1Gbit/s, počet IP neomezen (přidělovány na základě adresního plánu dle standardu RIPE NCC), datové měsíční limity pro zahraniční přenosy od 100GB.

2 Zálohování dat - služba poskytující prostor pro zálohu dat do neomezené výše objemu; určena nejen pro stávající zákaznicky služby ServerHousing.

3 Web Hosting - zajištění provozu národních/mezinárodních/ostatních domén dle požadavků zákazníka, provoz DNS, MAIL, datab. serverů, poskytovány jsou také konzultace spojené s převodem/změnou majitele domény apod.

4 Internet - služby zajišťující připojení účastníků do sítě Internet.

5 IP VPN - virtuální privátní síť na bázi IP protokolu; určena pro firmy vyžadující vyhrazené pásmo a zejména rychlé, kvalitní a bezpečné propojení sítí jednotlivých poboček.

6 Správa LAN - správa a dohled nad lokální sítí zákazníka.

7 Hlasové služby - hlasové služby poskytované prostřednictvím vlastní přístupové sítě nebo veřejné sítě internet.

8 Virtuální server - pronájem virtuálního hardwaru na infrastruktuře poskytovatele

9 Správa serveru - administrace serverů na platformách Linux/Microsoft

## V. Platnost smlouvy

### i. Vznik smlouvy

1 Veškeré služby, které tvoří předmět Podmínek, jsou poskytovány na základě Smlouvy, která obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, předmět a rozsah a dobu plnění jejich závazků.

2 Vzor smlouvy je uživateli dostupný v provozovně Poskytovatele.

3 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká dnem, kdy je smlouva podepsána odpovědnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva je účinná dnem zprovoznění služby.

4 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí Občanským zákoníkem, Smlouvou a těmito Podmínkami.

5 Strany smlouvy jsou povinny se bez zbytečného odkladu informovat o všech změnách, které jsou podstatné pro plnění závazků ze smlouvy. To platí především pro změny v komunikačních spojeních.

6 Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

7 Změny smluvního vztahu se provádějí zásadně písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

8 Smlouva je výrazem pravé, svobodné, vážné a určité vůle smluvních stran. Smluvní strany jsou plně srozuměny s obsahem smlouvy, a to s tím, že práva a povinnosti ve smlouvě sjednané jsou v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a dobrými mravy, jimiž se samy řídí.

### ii. Ukončení smlouvy

1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou a prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou, pokud žádná ze smluvních stran nejpozději tři měsíce před skončením této doby určité nedoručí druhé smluvní straně projev vůle

směřující k ukončení této smlouvy. Sjednaná doba trvání smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování Služeb. Doba účinnosti smlouvy na dobu určitou počíná běžet dnem zprovoznění služby.

- 2 Smlouva může být vypovězena kteroukoli ze smluvních stran bez udání důvodu až po uplynutí sjednané doby určité s výjimkou výpovědi dle bodu V.ii.3 a s výjimkou výpovědi dle bodu V.ii.4 těchto Podmínek. Pokud Smlouva neupravuje výpovědní lhůtu jinak, tak platí, že výpovědní lhůta dle tohoto bodu, činí 30 dnů a počítá se počínaje následujícím dnem, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3 Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Účastníka předčasně ukončen výpovědí s tím, že výpovědní lhůta činí 30 dnů a počítá se počínaje následujícím dnem, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, informace o výši úhrady, která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek
- 4 Výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany spotřebitele nebo dohodou obou smluvních stran, nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálních plateb zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 5 Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Poskytovatele předčasně ukončen výpovědí bez výpovědní lhůty, pokud bude Účastník vprodlení se zaplacením ceny za poskytované služby, a to o více než 20 dnů, nebo pokud dojde ze strany Účastníka nebo jím pověřených osob k hrubému porušení Provozního řádu Telehouse Centra.

## VI. Práva a povinnosti

### i. Práva a povinnosti Účastníka

- 1 Každá právnická a fyzická osoba, která splňuje ustanovení těchto Podmínek, má právo na používání služby elektronických komunikací v rozsahu a způsobu, odpovídajícímu technickým a provozním možnostem Poskytovatele.
- 2 Účastník nesmí bez vědomí a schválení poskytovatele nic měnit na technickém zařízení koncového bodu a koncovém zařízení v majetku Poskytovatele.
- 3 Účastník nesmí při využívání služeb zasahovat do počítačového systému poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.

- 4 Účastník odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za škody, které Poskytovateli způsobí neodborným zásahem do zařízení koncového bodu a do zařízení Poskytovatele. Účastník rovněž odpovídá poskytovateli za škodu vzniklou tím, že zařízení poskytovatele umístěné u uživatele bylo odcizeno.
- 5 Účastník se zavazuje platit řádně a včas ceny za poskytnuté služby, jakož i uhradit Poskytovateli případné pokuty a ceny za opodstatněné zaslání upozornění v souladu se Smlouvou, TS, Předávacím protokolem, Ceníkem, Provozním řádem a těmito Podmínkami. Účastník odpovídá za uhrazení ceny ve stanoveném termínu a v účtované výši, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.
- 6 Účastník se zavazuje zajistit své technologie proti poškození. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody na technologiích účastníka, pokud tyto nebyly řádně zajištěny proti poškození.
- 7 Pokud není písemnou dohodou mezi Účastníkem a Poskytovatelem výslovně stanoveno jinak, termínem stanoveným pro úhradu ceny je termín splatnosti příslušného vyúčtování poskytnutých telekomunikačních služeb uvedený na platebním dokladu.
- 8 Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit veškeré poruchy, závady, které zjistí na zařízeních Poskytovatele, včetně poškození tohoto zařízení.
- 9 Pokud je poruchou na zařízeních Poskytovatele znemožněno Účastníku užívání služeb po dobu delší než 48 hodin po sobě jdoucích, má Účastník právo žádat snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud by služba byla závadou na systému Poskytovatele nedostupná Účastníku více než 10 dní v jednom měsíci, má Účastník právo žádat zpět měsíční poplatek v plné výši, pokud Účastník tuto závadu nezavinil a pokud nenastaly podmínky, které vylučují odpovědnost Poskytovatele ze zákona (např. § 384 Obchodního zákoníku).
- 10 Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem poskytovateli způsobem uvedeným v těchto Podmínkách, nebo okamžik zjištění poruchy operátorem dohledového centra (dále jen operátor), přičemž hledisko počátku poruchy je fakt, který z výše uvedených skutečností nastane dříve.
- 11 Za konec poruchy je považován okamžik obnovy služby se základními parametry.
- 12 Účastník má z titulu kladné vyřízení reklamace právo na vrácení přeplatků cen, účtovaných za služby elektronických komunikací. Přeplatky budou vráceny ve lhůtách, uvedených v těchto Podmínkách.
- 13 Účastník se zavazuje být v nezbytně nutném nebo předem zvlášť dohodnutém rozsahu nápomocen při instalaci příslušného zařízení v prostorách Účastníka, zejména
  - předem zajistit připravenost prostor a podmínky prostředí pro instalaci a provoz zařízení;
  - umožnit ve sjednanou dobu vstup pracovníků Poskytovatele a jeho subdodavatelů a provedení instalačních prací;
  - bezplatně poskytnout osvětlení a přípojku elektrické sítě;

- 14 Účastník se zavazuje bezplatně zajišťovat napájení elektronického komunikačního zařízení Poskytovatele instalovaného u Účastníka, které souvisí s provozem poskytované služby.
- 15 Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanec či zmocněnec má právo kdykoliv zkontrolovat stav koncového bodu služby a zařízení Poskytovatele. Účastník tímto uděluje svolení k přístupu i přiměřenému překonání překážek takového přístupu osobě pověřené Poskytovatelem na místo, na němž se zařízení Poskytovatele nachází, ať již má sám k takovému bytu, nebytovému prostoru, stavbě či jinému místu vlastnické či jiné právo, a to za účelem kontroly stavu zařízení Poskytovatele či za účelem odebrání zařízení Poskytovatele v případě ukončení Smlouvy. Pokud je právo Poskytovatele realizováno za účelem odebrání zařízení Poskytovatele, zavazuje se účastník poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a zařízení Poskytovatele vydat Poskytovateli. Toto sjednané právo přístupu trvá až do vypořádání všech závazků ze Smlouvy. Postup poskytovatele v rámci tohoto odstavce je oprávněný a Účastník výslovně prohlašuje, že možné následky tohoto postupu proto nejsou škodou.
- 16 Účastník nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice a EU, popř. s právními řády dalších států, ve kterých budou data přístupná a s předpisy mezinárodního práva.
- 17 Účastník nesmí obtěžovat další uživatele Internetu popř. uživatele telefonních služeb nevyžádanou, zejména sériovou poštou nebo jinými nevyžádanými zprávami.
- 18 Účastník nesmí připojením svých hardwarových prostředků generovat neúměrnou zátěž sítě.
- 19 Účastník se zavazuje užívat služby pouze prostřednictvím takových přístrojů, které jsou schváleny nebo uznány pro užití v České republice.
- 20 Účastník se zavazuje písemně informovat Poskytovatele o všech změnách údajů uvedených ve Smlouvě vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje.
- 21 Účastník užívající hlasové služby je povinen zajistit, že služba bude využívána pouze v příslušné geografické oblasti a to dle údajů uvedených při registraci služby. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskytovatel je v tomto případě oprávněn od smlouvy odstoupit. Účastník nese odpovědnost za škody vzniklé výše uvedeným porušením smluvních povinností.
- 22 V případě, že se službami sjednanými Smlouvou je Účastníkovi zpřístupněno Telehouse Centrum, vydá Poskytovatel pověřené osobě Účastníka čipovou kartu a klíč umožňující přístup. Účastník je povinen tuto čipovou kartu a klíč vrátit Provozořateli při ukončení smluvního vztahu.

### ii. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby elektronických komunikací v rozsahu a kvalitě podle Smlouvy a nepřetržitě, pokud tomu nebrání okolnosti, vyjmenované v obecně závazných právních předpisech.).
- 2 Poskytovatel se zavazuje udržovat komunikační zařízení, určená k poskytování

- služeb ve stavu způsobilém pro řádné používání služeb. Poskytovatel odpovídá za řádný provoz, kontrolu a údržbu svého technologického zařízení určeného k zajištění poskytování služeb elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti v případech, že k těmto stavům došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení Účastníka. Za poruchu ve smyslu této smlouvy se považuje taková porucha na zařízení, která způsobí přerušeni dodávky poskytovaných služeb, nebo takovou změnu parametrů, která se projeví prokazatelným znehodnocením služby.
- 3 Přerušeni poskytovaných služeb zapříčiněné přemístěním koncového zařízení apod. na základě požadavku Uživatele není považováno za poruchu ve smyslu těchto Podmínek. Za poruchu ve smyslu těchto Podmínek není považováno ani předem dohodnuté krátkodobé přerušeni poskytování služby v důsledku nezbytné profylaktické kontroly nebo úpravy technologického zařízení. Za poruchu ve smyslu těchto podmínek není považováno ani předem oznámené přerušeni poskytování služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého obecného zájmu.
  - 4 Při poruše na zařízení Poskytovatele, která způsobí nedostupnost služeb Účastníka, je Poskytovatel povinen okamžitě zajistit její odstranění tak, aby byla doba trvání poruchy co nejkratší. Při odstraňování poruch bude Poskytovatel a Účastník organizovat nezbytnou součinnost mezi oprávněnými zástupci Účastníka a servisní skupinou Poskytovatele.
  - 5 Poskytovatel se zavazuje informovat účastníky vhodným způsobem předem nebo bez zbytečného odkladu o změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby nejméně v rozsahu podle zákona (např. §377 Obchodního zákoníku). Poskytovatel je povinen uvědomit Účastníka o jakékoliv plánované údržbě, která by mohla dočasně přerušit nebo omezit provoz instalovaného zařízení.
  - 6 K ohlášení poruch udržuje Poskytovatel telefonickou a E-mailovou podporu. Kontakty jsou uvedeny na <http://www.casablanca.cz>
  - 7 Poskytovatel se zavazuje zasílat Účastníkům vyúčtování poskytnutých služeb elektronických komunikací za příslušné účtovací období. Daňové doklady musejí nést náležitosti stanovené zákonem (§ 28 Zákona o dani z přidané hodnoty).
  - 8 Poskytovatel se zavazuje minimálně jeden měsíc předem písemně informovat Účastníka o změnách cen a cenových podmínek za poskytované služby, uvedených v Ceníku. Změna cen a cenových podmínek je Účastníkovi sdělována prostřednictvím webových stránek poskytovatele <http://www.casablanca.cz>. Pokud Účastník podá výpověď služby z důvodu změny její ceny do 15 dnů od zveřejnění takové informace, platí po dobu výpovědní lhůty cena původní.
  - 9 Poskytovatel je povinen vyřídít reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů.
  - 10 V případě, že má Účastník právo na vrácení přeplatků cen, je Poskytovatel povinen příslušnou částku zúčtovat ve prospěch
- Účastníka v nejbližším vyúčtování poplatků za služby elektronických komunikací.
- 11 Poskytovatel má právo omezit přístup ke službě nebo zcela přerušit její poskytování v případě, že Uživatel vědomě a přes upozornění poskytovatele neplní své povinnosti podle Smlouvy, zejména, nikoli však výlučně, když Účastník:
    - neplatí řádně a včas ceny za poskytnuté služby nebo jiné částky dlužné Poskytovateli;
    - opakovaně poškozuj e zařízení poskytovatele;
    - využívá připojení k přenosu informací, jejichž obsah je v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice a EU, popř. s právními řády dalších států, ve kterých jsou data přístupná a předpisy mezinárodního práva
- Omezení nebo přerušeni poskytování Služby nezbujuje Účastníka povinnosti uhradit doposud odebrané služby, jakož i povinnosti zaplatit paušální poplatky dle platné Smlouvy. Účastník je povinen uhradit paušální poplatky v plné výši za celou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, a to nejpozději do deseti /10/ dnů ode dne, kdy se Účastník dostane do prodlení s jakoukoliv platbou Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za případné škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi omezením, případně přerušením poskytování služby podle ustanovení tohoto bodu. Jednání Účastníka dle tohoto bodu je podstatným porušením smluvní povinnosti Účastníkem.
- 12 Účastník souhlasí, že prokazatelným upozorněním o neplnění povinnosti je též krátká textová zpráva nebo zpráva odeslaná prostřednictvím elektronické pošty
  - 13 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo ztrátu obchodních příležitostí Účastníka.
  - 14 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat.
  - 15 Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi, který užívá hlasové služby změnit z technických důvodů účastnické číslo stanice i bez souhlasu Účastníka, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu s ustanovením § 29 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění.
- ## VII. Ochrana a zveřejňování dat o Účastníkovi a ochrana údajů, služeb a sítí elektronických komunikací
- i. *Ochrana dat*
    - 1 Smluvní vztah o poskytování služeb elektronických komunikací je spojen se shromažďováním zpracováním, uchováním a zpřístupňováním informací o Účastníkovi (dále jen Informace). Ochrana Informací je vymezena zejména těmito zákony:
      - č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve vztahu k získaným osobním údajům vyplývajících ze smluvního vztahu;
      - č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích předpisy souvisejícími, ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran a obsahu zpráv přenášených elektronickými komunikačními zařízeními a sítěmi (§ 87 a násl. tohoto zákona);
      - č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě ve vztahu k činnosti jiných subjektů v sítích elektronických komunikací a jejich statistickému zjišťování.
    - 2 Při shromažďování dat, jejich zpracování, ukládání do údajové základny, zveřejňování, ochraně, zabezpečení přenosu dat, archivování a skartaci včetně procesu vymazu informací v elektronické formě postupuje poskytovatel ve smyslu těchto zásad:
      - využívat dat, získaných v rámci poskytování služeb elektronických komunikací a dalších telekomunikačních výkonů, a provozovat systém takto získaných informací pouze k účelu, pro který byly získány,
      - soustřeďovat data přiměřeně účelu, neshromažďovat nadbytečné údaje; je zakázáno získávat informace pod tímto krytím k jiným účelům,
      - zajistit archivování, skartaci a proces vymazu v elektronické formě v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a předpisů souvisejících
      - zajistit ochranu informací před neoprávněným přístupem nebo zpracováním
      - učinit opatření, aby fyzické osoby v rámci svého pracovního nebo obdobného poměru, které při plnění svých úkolů přicházejí do styku s informacemi o uživateli, s nimiž organizace nakládá, měli povinnost mlčenlivosti a nesměli je bez splnění zákonných podmínek zpřístupnit jiným subjektům nebo využít pro sebe
      - učinit opatření, aby po skončení pracovního nebo i obdobného poměru mezi fyzickou osobou a provozovatelem nemohly být informace touto osobou využity
      - uchovávat informace pouze po dobu nezbytně nutnou
    - 3 Účastník může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele.
    - 4 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, nebo poruchou mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením, znemožněním nebo zrušením přístupu.
    - 5 Podpisem Smlouvy dává Účastník souhlas s tím, aby Poskytovatel v souvislosti se smlouvou vedl o fyzických nebo právnických osobách Informace při zachování podmínek podle bodu 1 a 2 tohoto odstavce.
    - 6 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smluvního vztahu. Porušením tohoto závazku není, poskytne-li kterákoliv strana smlouvy informace orgánům činným v trestním řízení.
    - 7 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostory Poskytovatele, ve kterých jsou

umístěna technická zařízení, může Poskytovatel kontrolovat prostřednictvím kamerového systému za účelem ochrany zařízení. Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn za účelem kontroly svého zařízení pořizovat záznam prostřednictvím shora uvedeného kamerového systému.

## ii. Telefonní seznamy a informace o telefonních číslech

- 1 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá osobě, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, na její žádost osobní a identifikační údaje účastníků, kteří užívají telefonní službu a to v rozsahu dle ustanovení § 41 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 2 Údaje zpracované dle bodu VII.ii.1 těchto Podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání vlastního telefonního seznamu účastníků služby.
- 3 Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu VII.ii.1 těchto Podmínek v účastnickém seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání účastnického seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě.
- 4 Za provedené služby dle bodu VII.ii.3 těchto Podmínek může Poskytovatel účtovat cenu podle platného Ceníku.

## VIII. Ceny a platební podmínky

- 1 Ceny a cenové podmínky za služby uvedené v těchto Podmínkách jsou uvedeny ve Smlouvě, popř. v TS, nebo v Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele. Ceny jsou stanoveny jako smluvní v souladu se Zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách ve znění pozdějších předpisů.
- 2 Aktuální Ceník je dostupný v provozovně poskytovatele a na <http://www.casablanca.cz>.
- 3 Dojde-li ke zvýšení nákladů spojených s poskytováním služeb, např. propojovací poplatky, poplatky za pronájem okruhů, mezinárodní konektivita a poplatky související, má Poskytovatel právo na odpovídající zvýšení cen služeb jím poskytovaných.
- 4 Zúčtovací období je měsíční a je označeno jménem kalendářního měsíce nebo prvním a posledním dnem na vyúčtování telekomunikačních služeb.
- 5 Faktura - daňový doklad za sjednané služby je vystavována měsíčně vždy začátkem měsíce na běžný měsíc či ročně na následujících 12 měsících. Za celý měsíc se účtuje poměrná část, a sice za každý celý den poměrná část měsíční ceny. Splatnost faktury je sedmidenní. Datum zdanitelného plnění je shodné se dnem vystavení faktury.
- 6 U hlasových služeb je faktura vystavována po skončení zúčtovacího období (1 kalendářní měsíc) dle poskytnutých služeb. Faktura obsahuje údaje stanovené platnými právními předpisy.
- 7 Poskytovatel je oprávněn na základě žádosti účastníka nebo podmínek konkrétní služby vystavovat účastníkovi fakturu pouze elektronicky. Doručením elektronického

vyúčtování se přitom rozumí rovněž jeho zpřístupnění v příslušné aplikaci.

- 8 Nebude-li faktura splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu, má Účastník právo ji ve lhůtě její splatnosti vrátit Poskytovateli, který vystaví fakturu novou. V dané souvislosti je Účastník povinen uvést důvody, pro které vrací fakturu k opravě nebo doplnění. V případě oprávněného navrácení faktury, se dnem jejího vrácení staví běh lhůty její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od počátku, ode dne, kdy je opravená, nebo doplněná faktura doručena Účastníku.
- 9 Účastník není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele započíst proti pohledávce Poskytovatele na zaplacení ceny služeb, její částí či zálohy na ní, žádnou pohledávku či její část za Poskytovatelem, již je věřitelem.
- 10 V případě prodlení Účastníka s plněním peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% dlužné částky za každý den prodlení.
- 11 Pokud bude Účastník v prodlení s placením svých závazků dle Smlouvy, popř. TS, Ceníku nebo těchto Podmínek, zašle mu Poskytovatel upomínku o zaplacení dluhu. Účastník se zavazuje, že za každou upomínku o zaplacení dluhu zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč.
- 12 Prodlení Účastníka se zaplacením ceny, které je delší než 15 dnů, je podstatným porušením smluvní povinnosti Účastníkem.
- 13 V případě omezení poskytování služby nebo její přerušování z důvodů uvedených v bodě VI.ii.11 těchto Podmínek, je Účastník povinen za znovuzapojení služby nebo obnovení poskytování služby v plném rozsahu uhradit poskytovateli manipulační poplatek ve výši 500,- Kč.

## IX. Podmínky pro poskytování předplacených služeb

- 1 Předplacenou službou je zejména služba založená na principu hlasové komunikace prostřednictvím sítě internet.
- 2 Smlouva u předplacené služby je uzavřena akceptací registrace Účastníka ze strany Poskytovatele a přidělením telefonního čísla. Registrace účastníka je možná na internetové adrese <http://www.casablanca.cz>. Smlouva u předplacené služby může mít i písemnou formu.
- 3 Obsah smlouvy o poskytování předplacených služeb je dán:
  - a) Těmito Podmínkami s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu předplacené služby nelze použít
  - b) Ceníkem služeb
- 4 Převod účastnictví (převod práv a povinností Účastníka na třetí osobu) je možný pouze se souhlasem Poskytovatele a může být zpoplatněn dle platného Ceníku.
- 5 Zřízení služby je Účastníkovi vytvořen zákaznický účet pro předplacenou službu (dále jen Účet). Účastník provádí dobítí prostředků na svém Účtu formou bezhotovostního převodu ve prospěch předem určeného bankovního účtu Poskytovatele s uvedením variabilního symbolu. Tyto údaje obdrží účastník po provedení registrace Účtu.

6 Účastník se zavazuje zajišťovat dostatečný zůstatek na svém Účtu tak, aby bylo možné pokrýt všechny finanční nároky služby (platbu služeb, hovorného...).

7 V případě, že na Účtu příslušného Účastníka nezbývají žádné prostředky (nulový zůstatek), je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb (zejména zablokováním odchozích hovorů). Na tuto skutečnost je Účastník upozorněn e-mailem nebo automatickou hláskou při pokusu o uskutečnění odchozího hovoru.

8 Pokud Účastník dle bodu IX. 7 neprovede vyrovnání (dobítí) svého Účtu na kladnou a nenulovou hodnotu zůstatku, je Poskytovatel oprávněn po 90 dnech od data oznámení o omezení nebo přerušování služby poskytování této služby ukončit a telefonní provolbu přidělit jinému zájemci o službu. O tomto bude Účastník vyrozuměn e-mailem.

9 Cena za realizované hovory je stanovena v Ceníku poskytovatele.

10 Poskytovatel je oprávněn zaznamenávat volaná čísla zejména pro účely případné reklamace.

11 Poskytovatel vystaví při každém dobítí Účtu Účastníka daňový doklad s náležitostmi dle zákona v elektronické podobě. Tento doklad je přístupný na internetových stránkách Poskytovatele, případně je Účastníkovi zaslán e-mailem.

12 Pokud nebude možno předplacenou službu využít nebo ji bude možno využít jen částečně z důvodu prokazatelné závady na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto závadu odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů. Pokud byla závada způsobena vyšší mocí, je Poskytovatel povinen odstranit závadu do 7 dnů po skončení působení vyšší moci.

13 Poskytovatel neodpovídá za závady na síti Účastníka nebo na sítích jiných operátorů.

## X. Reklamacie a stížnosti

1 Účastník má právo uplatnit reklamaci vyúčtování služeb elektronických komunikací nebo neposkytnutí výkonu v dohodnutém množství, kvalitě, rozsahu a ceně písemně zákaznickému oddělení Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Po uplynutí této doby právo uplatnit reklamaci zaniká. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování služeb elektronických komunikací.

2 Námitku proti vyřízení reklamace může Účastník vznést u příslušného oblastního odboru ČTÚ, jehož adresu je Poskytovatel povinen uvést ve sdělení Účastníkovi o negativním vyřízení reklamace. Námitku proti vyřízení reklamace může Účastník vznést do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

## XI. Podmínky služby přenesení čísla

1 Obecná ustanovení:  
Každý Účastník je oprávněn ponechat si jím užívané telefonní číslo v případě změny poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Subjekty zúčastněné na službě přenesení čísla jsou (i) opouštěný poskytovatel, (ii) přejímající poskytovatel a (iii) Účastník. Podmínkou úspěšného přenesení čísla je ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené s opouštěným poskytovatelem, uzavření nové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací s přejímajícím poskytovatelem a

sjednání data přenesení čísla. Účastník bere na vědomí, že lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího poskytovatele, činí čtyři pracovní dny (pokud se přejímající poskytovatel s Účastníkem nedohodne jinak) a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele doručena přejímajícímu poskytovateli.

## 2 Přenesení čísla do sítě společnosti CASABLANCA INT s.r.o.

Po zaevidování žádosti / objednávky o přenesení čísla sdělí společnost CASABLANCA INT s.r.o. Účastníkovi informace o přenesení čísla, tedy potvrzené datum a čas přenosu čísla (i). Tyto informace budou Účastníkovi poskytnuty elektronickou formou, přičemž Účastník je současně oprávněn dotázat se na stav objednávky prostřednictvím zákaznického centra společnosti CASABLANCA INT s.r.o. Účastník bere na vědomí, že za službu přenesení čísla je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu poplatku stanovenou Ceníkem služeb přenesení čísla.

V případě odstoupení od smlouvy o poskytování služeb ze strany Účastníka, je-li toto odstoupení doručeno nejpozději 3 pracovní dny před datem přenesení čísla, přenos čísla neproběhne. Účastník bere na vědomí, že v případě odstoupení od smlouvy o poskytování služeb ze strany Účastníka, je-li toto odstoupení doručeno méně než 3 pracovní dny před datem přenesení čísla, nelze již proces přenosu čísla přerušit a bude zcela dokončen. Účastník se zavazuje v tomto případě učinit veškeré možné kroky pro zachování aktivního přenášeného čísla.

## 3 Přenesení čísla ze sítě společnosti CASABLANCA INT s.r.o.

Účastník je oprávněn v případě ukončení smlouvy o poskytování služeb (např. výpovědí smlouvy, ukončením dohodou apod.) požádat o přenesení čísla k jinému poskytovateli služeb.

## XII. Závěrečná ustanovení

- 1 Tyto Podmínky mohou být v průběhu platnosti smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Účastníkovi sdělována prostřednictvím webových stránek Poskytovatele <http://www.casablanca.cz> nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Účastník během této

doby podá výpověď služby z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní.

- 2 Uživatel je povinen se seznamovat aktuálním obsahem Podmínek a ceníkem poskytovatele, a to každých 30 dnů, v kterékoli provozovně poskytovatele a/nebo na <http://www.casablanca.cz>. Není-li zde do 10 dnů ode dne změny obchodních podmínek úkonu Účastníka, pak platí, že Účastník se změnou bez výhrad souhlasí.
- 3 Poskytovatel je oprávněn převést všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy, těchto Podmínek, a nebo jakýchkoliv souvisejících smluv na kteroukoli třetí osobu i bez dalšího souhlasu Účastníka. Poskytovatel je povinen Účastníka o provedeném převodu práv pouze písemně informovat.
- 4 Pokud Smlouvou a těmito Podmínkami není stanoveno jinak, má se za to, že Účastník splní svou povinnost včas, pokud: a) jí splní alespoň příslušným podáním na poštu k doručení do sídla Poskytovatele poslední den příslušné lhůty (rozhodující je poštovní razítko), b) platby budou připsány na účet Poskytovatele poslední den příslušné lhůty.
- 5 Pro jednostranné ukončení Smlouvy výpovědí platí, že výpověď Smlouvy je účinná předáním, nebo doručením druhé smluvní straně. Je-li výpověď předána, nebo doručena v různých dnech, a to např. proto, že adresát si odmítne zásilku převzít, nebo na dané adrese není k zastížení, je účinná dnem, který nastane dříve. Není-li možné výpověď předat ani doručit na poslední účastníkem písemně oznámenou adresu, platí, že byla doručena pátý kalendářní den po prokazatelném odevzdání k poštovní přepravě. Pro doručování jakýchkoli jiných písemností platí totéž.
- 6 Pokud by některé ujednání Smlouvy nebylo platné či právně účinné, či se tak později stalo, nedotýká se tato skutečnost platnosti a účinnosti ostatních ujednání. Dojde-li ke změně právního předpisu, či jiného zásahu zákonodárce nebo soudu do právních vztahů založených Smlouvou nebo se některé ujednání ukáže neplatným, oba účastníci se zavazují upravit Smlouvu dodatkem, který zachová účel sledovaný Smlouvou, či souhlasit s ujednáním, které by bylo

dohodnuto, kdyby smluvní strany věděly o neplatnosti takového ujednání.

- 7 Účastník tímto prohlašuje, že prodlužuje promlčecí dobu veškerých práv (včetně případných práv na náhradu škody či smluvní pokuty) vzniklých Poskytovateli z titulu Smlouvy na dobu deseti let od okamžiku, kdy příslušná promlčecí doba počne, resp. počala, poprvé běžet. Toto prohlášení se vztahuje i na práva vzniklá případnou výpovědí Smlouvy nebo zánikem či ukončením smluvního vztahu z jiného titulu.
- 8 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající ze Smlouvy a z těchto Podmínek budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky (dále též jen „Rozhodčí soud“) podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.
- 9 Účastník výslovně prohlašuje a podpisem těchto Podmínek potvrzuje, že: a) se podrobně seznámil s těmito Podmínkami, b) souhlasí s obsahem těchto Podmínek, které jsou nedílnou součástí podepsané Smlouvy a souhlasí s tím, že jejich obsah je srozumitelný, vážný a určitý a že svůj souhlas vyjádřil na základě pravé a svobodné vůle, a že k ujednání nedošlo v tísni, ani za jednostranně nevýhodných podmínek. Smluvní strany současně vzaly na vědomí, že tyto Podmínky jsou závazné pro úpravu vzájemných vztahů podle uzavřené Smlouvy, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 10 Práva a povinnosti smluvních stran neupravené Smlouvou a těmito Podmínkami se přiměřeně řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem. Účastník potvrzuje, že je s těmito Podmínkami plně srozuměn a že se jimi řídí Smlouva, kterou s Poskytovatelem uzavírá.
- 11 Svým podpisem Účastník potvrzuje, že je seznámen s těmito Podmínkami a že mu jsou všechna jejich ustanovení srozumitelná a že je považuje za dostatečně určitá a projevuje souhlas být vázán jejich ustanoveními.
- 12 Nové obchodní podmínky nabývají platnosti dnem zveřejnění na <http://www.casablanca.cz> a účinnosti dnem 1. 3. 2018.

Místo, Dne:

.....

Jméno a funkce odpovědné osoby Poskytovatele

.....

Podpis

Místo, Dne:

.....

Jméno a funkce odpovědné osoby Uživatele

.....

Podpis