

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací COMFEEL s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky smluvních stran ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi společností COMFEEL s.r.o. (dále jen „Poskytovatelem“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „Zákon“). Smlouvou se rozumí každá jednotlivá dílčí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (specifikace) uzavírána na základě rámcové smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky se rovněž přiměřeně uplatní na rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.2. Součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), Ceník služeb (dále jen „Ceník“), Popis Služby, Technická specifikace a Reklamační řád, jakož i Zásady zpracování osobních údajů. Veškeré dokumenty jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele <http://www.comfeel.cz> (dále jen „internetové stránky“).
- 1.3. Podpisem Smlouvy vyjadřuje Účastník souhlas se všemi závaznými dokumenty, které jsou uvedeny ve Smlouvě a také v odst. 1.2 těchto VOP. Při uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Účastník potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy informován o podmínkách Smlouvy v rozsahu požadovaném § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

2. Služba a její rozsah

- 2.1. Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě nebo v příslušné Technické specifikaci.
- 2.2. Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:
 - 2.2.1. zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet;
 - 2.2.2. televizního vysílání: Služba televizního vysílání bude poskytována v rozsahu televizního vysílání dle nabídky, která bude vždy zveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele;
 - 2.2.3. hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací;
 - 2.2.4. další Služby nabízené Poskytovatelem na jeho internetových stránkách či jinak, pokud si její poskytování Poskytovatel a Účastník sjednali.
- 2.3. Hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací poskytuje Poskytovatel pouze dvěma způsoby:
 - 2.3.1. kreditní systém volání – Účastník si zřídí telefonní číslo a využívá kreditu předplaceného na jeho zaregistrované telefonní číslo, přičemž se mu z předplaceného kreditu odečítá částka odpovídající ceně za uskutečněné volání podle Ceníku Poskytovatele. Podrobnosti může stanovit Smlouva.
 - 2.3.2. paušální systém volání – Účastník si zřídí telefonní číslo a měsíčně platí minimální částku dle aktuálního Ceníku Poskytovatele (v případě, že zákazník minimální částku plnění neprovolá, automaticky se dopočítává do stanovené výše). Cena za volání může být Poskytovatelem snížena nebo zvýšena vždy v závislosti na souvisejících poskytovaných Službách nebo v závislosti na vývoji propojovacích poplatků.
- 2.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Právo změny rozsahu poskytované Služby dle předchozí věty zahrnuje právo Poskytovatele měnit složení dostupných TV programů v rámci poskytovaných televizních služeb.

3. Uzavření smlouvy

- 3.1. Návrh na uzavření Smlouvy uplatňuje zájemce o službu (dále jen „Zájemce“) písemně na některém z formulářů Poskytovatele, které jsou k dispozici v obchodních prostorách Poskytovatele nebo na jeho internetových stránkách.



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 1 - (celkem 6)

-
- 3.2. Zájemce uděluje Poskytovateli souhlas ke kopírování a archivování dokumentů včetně dokladu totožnosti předložených Zájemcem za účelem uzavření a vedení Smlouvy a dále Zájemce souhlasí s tím, že Poskytovatel může ověřit platební historii Zájemce u úvěrového nebo jiného obdobného registru, který takové údaje zpracovává.
 - 3.3. Na uzavření Smlouvy nemá Zájemce právní nárok a Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy po ověření Zájemce.
 - 3.4. Pokud Poskytovatel akceptuje návrh Zájemce, zajistí jeho odeslání nebo předání zpět Zájemci. Smlouva je uzavřena dnem podpisu Smlouvy nebo v okamžiku doručení informace o akceptaci návrhu zájemci. Za informaci o akceptaci návrhu se považuje též zřízení požadované Služby. Účinnost Smlouvy nastává aktivací příslušné Služby. Služba je aktivována na základě žádosti Účastníka a po vytvoření podmínek pro aktivaci Služby ze strany Účastníka. Před aktivací Služby je Účastník povinen zaplatit instalační poplatek sjednaný ve Smlouvě do 7 dnů od uzavření Smlouvy. Účastník je povinen umožnit zřízení Služby – provedení instalace. Nebude-li Služba aktivována z důvodů na straně Účastníka ve lhůtě 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy, smlouva zaniká a Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli storno poplatků ve výši uvedené v aktuálním Ceníku.
 - 3.5. Smlouvu lze uzavřít pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. V takovém případě má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Formulář pro odstoupení od Smlouvy je zveřejněn na internetových stránkách www.comfeel.cz/odstoupeni. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již na jeho žádost započal s poskytováním služeb, je Účastník povinen uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně nebo emailem Poskytovateli.
 - 3.6. Účastník obdrží od Poskytovatele při aktivaci Služby uživatelské jméno heslo pro komunikaci s Poskytovatelem e-mailem na adresu sdělenou Účastníkem Poskytovateli pro zasílání vyúčtování, přičemž tímto uživatelským jménem a heslem se Účastník Poskytovateli bude v rámci využívání Služeb identifikovat. Na základě použití uživatelského jména a hesla pro komunikaci je možné změnit Smlouvu dle postupů v souladu s těmito VOP.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn zejména:
 - 4.1.1. omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 14 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby a neuhradí dlužnou částku ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Poskytovatelem, případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;
 - 4.1.2. požadovat po Zájemci doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
 - 4.1.3. jednostranně měnit VOP, Ceník, Popis Služby, Technickou specifikaci a Reklamační řád; o takové změně je povinen Účastníka informovat, a to vše nejméně 1 měsíc předtím, než změna vstoupí v platnost. Pokud se jedná o podstatnou změnu, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je poskytovatel povinen Účastníka prokazatelně informovat způsobem, kterým je doručováno vyúčtování a Účastník má práva od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí a Smlouva končí okamžikem, kdy změna vstupuje v platnost; to neplatí, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“);
 - 4.1.4. postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Poskytovatele při zachování stejných nebo lepších podmínek, které jsou sjednané ve Smlouvě. Účastník s postoupením Smlouvy souhlasí a se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí;
 - 4.1.5. požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiných záruk na veškeré poskytované Služby.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje zejména:
 - 4.2.1. poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy;
 - 4.2.2. informovat o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách poskytovaných Služeb;
 - 4.2.3. umožnit Účastníkovi seznámit se s podmínkami poskytování Služeb;
 - 4.2.4. umožnit Účastníkovi hlášení poruch;
 - 4.2.5. odstraňovat poruchy vzniklé v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné Účastníkem, a to na jeho náklady. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;
 - 4.2.6. provozovat a udržovat síť Poskytovatele v řádném technickém a provozním stavu v souladu s příslušnými právními předpisy;
 - 4.2.7. informovat Účastníka o omezení, přerušení, změnách a nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 2 - (celkem 6)

5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1. Účastník je oprávněn zejména:

- 5.1.1. řádně užívat Službu v souladu se Smlouvou;
- 5.1.2. podat žádost o změnu Smlouvy, kterou Poskytovatel do 7 dnů schválí nebo odmítne;
- 5.1.3. ohlašovat poruchy Služby;
- 5.1.4. obracet se na zákaznické centrum Poskytovatele;
- 5.1.5. žádat o sdělení informací o poskytovaných Službách, jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování.

5.2. Účastník je povinen zejména:

- 5.2.1. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku;
 - 5.2.2. písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů do 14 dnů ode dne vzniku změny;
 - 5.2.3. neprovádět změny na zařízeních v síti Poskytovatele, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem nezasahovat;
 - 5.2.4. užívat Službu pouze prostřednictvím zařízení, která byla řádně schválena k užívání na území České republiky. Účastník odpovídá za stav svého zařízení připojeného na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;
 - 5.2.5. užívat Službu způsobem, který je v souladu s podmínkami Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě Poskytovatele či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
 - 5.2.6. bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neumožnit užívání Služeb za úplatu třetím osobám mimo přípojný místo (bytovou jednotku), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak;
 - 5.2.7. chránit svá přístupová jména, kódy a hesla přidělená Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služeb a nesdělil je ani jinak nezpřístupnit třetí osobě;
 - 5.2.8. užívat zařízení Poskytovatele s péčí řádného hospodáře a v případě ztráty zařízení nebo podezření z vyžrazení přihlašovacího jména, kódů či hesel, které Účastník nemá možnost změnit, neprodleně informovat o této skutečnosti Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl přijmout nezbytná opatření k zamezení zneužití Služeb;
 - 5.2.9. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k zařízením Poskytovatele;
 - 5.2.10. na základě výzvy Poskytovatele učiněné z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služby dostavit se do některé z provozoven Poskytovatele;
 - 5.2.11. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před aktivací Služby;
- 5.3. Účastník se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Účastník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou Účastníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu.
- 5.4. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou Účastníkovi zapůjčena, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení Smlouvy.

6. Vyúčtování a reklamace

- 6.1. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Zákonný zástupce, který uzavřel smlouvu za osobu, která není plně svéprávná, je zavázán uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s touto osobou.
- 6.2. Ceny za poskytované Služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby.
- 6.3. Ve vyúčtování je uvedena cena Služeb poskytnutých v příslušném zúčtovacím období, popřípadě jiných plnění poskytnutých Účastníkovi. Zúčtovací období za poskytování služeb je uvedeno ve Smlouvě. Splatnost vyúčtování je 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Vyúčtování se vystavuje na počátku zúčtovacího období.
- 6.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě a zasílá ho na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Tištěné vyúčtování bude vystaveno pro zákazníky bez udané e-mailové adresy nebo na výslovnou žádost Účastníka za cenu stanovenou v Ceníku.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nesjedná nápravu ani v dodatečně 7denní lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 3 - (celkem 6)

-
- 6.6. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu dle Ceníku.
 - 6.7. V případě prodlení Účastníka – podnikatele s úhradou ceny Služby, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat úroky z prodlení ve výši 0,3 % denně z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
 - 6.8. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím minimální doby užívání (trvání Smlouvy), která je sjednaná ve Smlouvě, ať již výpovědí, odstoupením od smlouvy nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli:
 - 6.8.1. plnou cenu instalačního poplatku dle ceníku platného ke dni uzavření Smlouvy.
 - 6.9. Účastník je oprávněn reklamovat u Poskytovatele vyúčtování ceny či poskytnutí vadné Služby. Práva a povinnosti Účastníka při podávání a vyřizování reklamace Služeb je uvedena v Reklamačním řádu Poskytovatele, který je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele a ve všech provozovnách Poskytovatele.

7. Trvání a zánik smlouvy

- 7.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 7.2. Smlouvu lze taktéž sjednat na dobu neurčitou s určením minimální doby užívání Služby (minimální doby trvání Smlouvy). Takto sjednaná Smlouva se automaticky prodlužuje po uplynutí minimální doby užívání Služby na dobu neurčitou, pokud alespoň 20 dnů před uplynutím sjednané doby užívání jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení Smlouvy ke sjednanému datu.
- 7.3. Smlouvu lze ukončit výpovědí, dohodou nebo odstoupením od Smlouvy.
- 7.4. Obě smluvní strany mohou písemně vypovědět Smlouvu, nebo jednotlivou Službu s uvedením důvodu, nebo bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí pro obě strany 30 dní a počíná běžet od následujícího dne po dni, ve kterém byla druhé straně doručena písemná výpověď, v případě případů dle odst. 7.5 však uplyne zaplacením odstupného nebo uplynutím doby trvání Smlouvy, podle toho, co nastane dříve.
- 7.5. V případě, že Smlouvu uzavřenou na minimální dobu trvání Smlouvy ruší (vypovídá) Účastník, ruší se Smlouva (tj. v rozsahu konkrétní rušené specifikace/dílečkové smlouvy) zaplacením odstupného, které si smluvní strany sjednaly ve výši:
 - 7.5.1. v případě spotřebitele jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání (trvání Smlouvy), a
 - 7.5.2. v případě podnikatele ve výši 50 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání (trvání Smlouvy);
výše odstupného se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli, případně od prvního dne měsíce, v němž začal být Účastník povinen za Služby hradit cenu (např. v případě akcí, kdy jsou služby poskytovány po stanovenou dobu zdarma), a to podle toho, co nastane později, to vše do konce původně sjednané minimální doby užívání Služby (doby trvání Smlouvy).
- 7.6. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - 7.6.1. Účastník je v prodlení s úhradou nákladů Poskytovatele nebo ceny Služby po dobu delší než 14 dní po jejich splatnosti;
 - 7.6.2. Účastník používá zařízení instalované Poskytovatelem v rozporu s platnými právními předpisy, nebo touto Smlouvou;
 - 7.6.3. Účastník nedbá pokynů Poskytovatele, které se týkají užívání Služby.
- 7.7. Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - 7.7.1. při zřizování Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;
 - 7.7.2. opakovaného a hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Účastníkem písemně upozorněn;
 - 7.7.3. Poskytovatel zaviněně způsobil škodu na hmotném majetku Účastníka.
- 7.8. Obě smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy, pokud druhá smluvní strana přestane být způsobilá právně jednat, na její majetek je prohlášen konkurz nebo vstoupí do likvidace.
- 7.9. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu a je účinné v okamžiku doručení druhé smluvní straně, a to provozovatelem poštovních služeb s platnou poštovní licencí.
- 7.10. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vytvořit Poskytovateli podmínky k demontáži zařízení instalovaného Poskytovatelem. K demontáži zařízení je oprávněn výlučně Poskytovatel. Účastník nesmí sám demontovat zařízení, pokud tak učiní, nebude zařízení přijato zpět a Účastník bude povinen nahradit jeho plnou pořizovací cenu. Nevytvoření podmínek k demontáži zařízení do 14 dnů od ukončení platnosti Smlouvy zakládá právo Poskytovatele na smluvní pokutu ve výši 4.000,-Kč. Pokud Účastník nevrátí zařízení nebo je vrátí poškozené, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která Poskytovateli vznikne, a vedle škody rovněž smluvní pokutu ve výši 2.000,-Kč.

8. Odpovědnost za škodu



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 4 - (celkem 6)

8.1. Poskytovatel odpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

9. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

- 9.1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci služeb.
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- 9.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nefungováním, výpadky nebo omezeným fungováním Služeb.
- 9.4. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných Účastníkovi, pokud Účastník porušuje Smlouvu (včetně například VOP), nebo je v prodlení s úhradou vyúčtování i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice, je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům. Omezení, nebo přerušování poskytovaných služeb nemá vliv na smluvní povinnosti Účastníka a Účastník je povinen platit sjednanou cenu, i pokud je nemůže využívat z důvodu uvedených v tomto článku, a to do doby odstranění závadného stavu nebo do okamžiku ukončení Smlouvy.

10. Zpracování a ochrana osobních údajů a řešení sporů

- 10.1. Zpracování a ochrana osobních údajů se řídí dokumentem Zásady zpracování osobních údajů, dostupným na internetových stránkách Poskytovatele.
- 10.2. Případné spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Účastník – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad a mimo jeho působnost případně též Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy. Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete zde: <http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>; <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Nežli bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, Poskytovatel doporučuje Účastníkovi nejdříve využít kontakt na Poskytovatele pro vyřešení nastalé situace.

11. Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb

- 11.1. Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci přenositelnosti čísel jsou určeny opatřením obecné povahy OOP/10/10.2012-12, nebo jiným předpisem, který takovéto opatření obecné povahy nahradí.
- 11.2. Přenesení čísla od jiného poskytovatele služeb k Poskytovateli:
- 11.2.1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 11.2.2. Pro úspěšnou realizaci přenosu čísla je nutno, aby Účastník provedl právní jednání směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby. Účastník sdělí novému Poskytovateli veškeré potřebné údaje pro přenos (např. referenční číslo u stávajícího operátora) a podepíše formulář pro přenos telefonního čísla. Tyto údaje je Účastník povinen předat Poskytovateli nejpozději čtyři pracovní dny před plánovaným přenesením, jinak nemůže dojít k přenesení čísla v požadovaném termínu a je nutné sjednat termín jiný. Ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném čísle je podmínkou pro úspěšné přenesení čísla. Nebude-li tento úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že 4denní lhůta nezačala běžet.
- 11.2.3. Za přenesení čísla platí Účastník cenu dle platného ceníku služeb.
- 11.2.4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně jeho aktivace v síti Poskytovatele činí čtyři pracovní dny a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena Poskytovateli, pokud se Účastník a Poskytovatel nedohodli na pozdějším datu přenesení. Účastník a Poskytovatel dohodnou datum přenesení čísla, Poskytovatel sdělí Účastníkovi identifikaci objednávky, datum a čas přenesení čísla a dohodne s Účastníkem termín



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 5 - (celkem 6)

-
- zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 11.2.5. Nebude-li žádost o změnu poskytovatele Služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 11.3. Přenesení čísla od COMFEEL s.r.o. k jinému poskytovateli:
- 11.3.1. Účastník je povinen podat u Poskytovatele platnou výpověď Smlouvy či její části za podmínek stanovených Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele.
- 11.3.2. Poskytovatel umožní přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služby v případě, že budou splněny podmínky stanovené příslušným opatřením obecné povahy.
- 11.4. Zúčastnění podnikatelé odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případech:
- 11.4.1. Nejsou-li splněny podmínky dle odst. 11.2 těchto VOP, tj. Účastník neprovedl úkon směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby, pokud se nedohodnou jinak.
- 11.4.2. Telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce.
- 11.4.3. Existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla.
- 11.4.4. Na telefonní číslo se nevztahuje povinnost jeho přenositelnosti.
- 11.5. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Přejímající poskytovatel služby zajišťuje dostupnost čísel tísňového volání od chvíle aktivace přenášeného čísla v jeho síti.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně nebo formou elektronické pošty; tím není dotčeno ustanovení odst. 7.9.
- 12.2. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 12.3. Zdánlivost, neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí zdánlivé, neplatné nebo neúčinné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.
- 12.4. V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 12.5. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 12.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 25. 5. 2018 a nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto VOP.

Podpis účastníka:



+ 420 312 312 584



+ 420 776 883 744

COMFEEL s.r.o. | E-mail: info@comfeel.cz | WWW: www.comfeel.cz

Strana - 6 - (celkem 6)