

## Příloha č. I - Všeobecné podmínky

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

### 1. VÝKLAD NĚKTERÝCH POUŽITÝCH POJMŮ, KTERÉ NEJSOU DEFINOVÁNY V TEXTU VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

Komunikační síť je síť používaná LIVE TELECOM a.s. pro poskytování služeb elektronických komunikací, provozovaná vybraným operátorem sítě elektronických komunikací, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacímu uzlu na jiné operátory. Pevná linka poskytovaná zákazníkovi jiným operátorem (pokud je použita) a jakékoli jiné zařízení u zákazníka nejsou součástí operátorovy sítě elektronických komunikací. Zařízení zákazníka zahrnuje zařízení ve vlastnictví zákazníka nebo ve vlastnictví třetí strany, pokud je používáno zákazníkem, umístěné v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. pobočková ústředna).

Den zahájení služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat nebo je mu umožněno využívat službu nebo její část. Služba je služba elektronických komunikací spočívající v přepravě nebo směřování informací sítěmi elektronických komunikací, zahrnující zejména přenos hlasu, faxový přenos nebo i přenos dat a obsahu síte Internet nezávisle na použité technologii; technologie může zahrnovat analogové a digitální telekomunikační sítě stejně jako Internet. Specifikace služeb, které jsou předmětem Smlouvy, je stanovena ve zvláštních podmínkách poskytování jednotlivých služeb.

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

### 2. TRVÁNÍ SMLOUVY

2.1 Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb („Smlouva“) uzavírá strana uvedená ve Smlouvě („Zákazník“) s LIVE TELECOM a.s. Nedílnou součástí smlouvy jsou: Příloha č. I - Všeobecné podmínky, Příloha č. 2 - Ceník služeb a Příloha č. 3 - Zvláštní podmínky poskytování příslušné služby.

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

2.3. platně pro tarif LIVE+, LIVE TALK 300, LIVE BUSINESS+, LIVE BUSINESS, LIVE BUSINESS MINI, LIVE BUSINESS MINI+, LIVE BUSINESS Mobil, LIVE BUSINESS Extra. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 24 měsíců. Uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, se smlouva automaticky prodlužuje s tím, že počínaje prodloužením je uzavřena na dobu neurčitou.

2.4 Poskytování služby začíná běžet dnem zahájení služby.

### 3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

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

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

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

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

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

3.6 LIVE TELECOM a.s. nese odpovědnost za posouzení doby zahájení poskytování služby, jejíž spuštění je závislé na součinnosti zákazníka nebo třetích osob, jestliže tato součinnost není poskytována, nebo není poskytována dostatečně.

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

3.8 Zákaznické centrum LIVE TELECOM a.s. je kontaktním místem zákazníka pro služby poskytované LIVE TELECOM a.s., a to pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace nebo získání jiných informací. LIVE TELECOM a.s. poskytuje informace, včetně informací o telefonních číslech jiných účastníků v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hod („úřední hodiny“) na telefonním čísle 844 111 140.

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

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

3.11 LIVE TELECOM a.s. CSC bude zákazníka informovat o obnově služby. Zákazník neprodělně zkontroluje funkčnost služby a potvrdí jí LIVE TELECOM a.s.

3.12 Pokud LIVE TELECOM a.s. přeruší poskytování služeb v jiných případech, než předvídaných články 4 a 8 těchto Všeobecných podmínek, informuje o tom LIVE TELECOM a.s. zákazníka písemnou formou. LIVE TELECOM a.s. může dle vlastního uvážení doporučit jiné poskytovatele služeb, který poskytuje služby ve stejném nebo obdobném rozsahu a za stejných nebo obdobných podmínek.

### 4. VYUŽITÍ SLUŽBY

4.1 Zákazník je oprávněn využívat poskytované služby pouze v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

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

4.3 LIVE TELECOM a.s. si vyhrazuje právo přerušit nebo omezit poskytování služby, pokud jednání či opominutí zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační sítě nebo služby a nese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé zákazníkovi.

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

4.5 Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu LIVE TELECOM a.s. umožnit jakékoli třetí osobě trvalé nebo přechodné používání služeb za úplaty i bezúplatně.

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

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

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

### 5. POUŽITÍ

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

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

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

5.4 LIVE TELECOM a.s. neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení zákazníka změnou nebo zásahem do zařízení LIVE TELECOM a.s. ze strany zákazníka nebo třetích osob.

### 6. PŘÍSTUP DO OBJEKTU

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

### 7. OMEZENÍ TŘETÍ STRANOU

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

7.2 Obdobně jako v odstavci 7.1 bude postupováno při prodlení třetí osoby poskytující telekomunikační služby, které jsou nezbytné pro poskytování služeb dle Smlouvy, jestliže toto prodlení nelze ze strany LIVE TELECOM a.s. ovlivnit.

### 8. CENY SLUŽEB

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

8.2 Ceny za poskytování služeb jsou zveřejněny ve formě ceníku služeb veřejně přístupného v LIVE TELECOM a.s. a prostřednictvím veřejně přístupných www prezentací LIVE TELECOM a.s..

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

8.4 V případě nezaplacení vyúčtované služby zákazníkem je LIVE TELECOM a.s. oprávněna po marném uplynutí náhradní lhůty v trvání 1 týdne od doručení písemného upozornění zákazníka na prodlení, omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Za toto upozornění je LIVE TELECOM a.s. oprávněna účtovat cenu ve výši stanovené v aktuálním ceníku.

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

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

8.7 V případě ztráty nebo poškození zařízení LIVE TELECOM a.s. způsobeného zásahem zákazníka, je LIVE TELECOM a.s. oprávněna vyúčtovat zákazníkovi běžnou tržní cenu takového zařízení v nejbližším fakturačním termínu a zákazník se zavazuje v tomto případě vyúčtovanou částku zaplatit.

### 9. UKONČENÍ SMLOUVY

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

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

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

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

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

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

9.7 LIVE TELECOM a.s. může zákazníkovi omezit poskytování samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě v případech, kdy zákazník nezaplatil vyúčtovanou cenu a nezaplatil ani v náhradní lhůtě od doručení písemného upozornění zákazníka na prodlení. Toto omezení se nevztahuje na uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

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

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

9.10 V případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu je zákazník povinen zaplatit LIVE TELECOM a.s. poplatek za deaktivaci služby, který představuje paušální náhradu nákladů z deaktivace služby spojených. Poplatek je splatný s poslední fakturou.

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

9.12 V případě, že Smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, je zákazník oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od uzavření Smlouvy; to neplatí v případě, že s poskytováním služeb dle Smlouvy bylo se souhlasem zákazníka započato před uplynutím této lhůty.

### 10. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

10.1 LIVE TELECOM a.s. odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností

vyplyvajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí subdodavatelů, zaměstnanců nebo zástupců LIVE TELECOM a.s.

10.2 LIVE TELECOM a.s. neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku neposkytnutí služby, přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

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

10.4 LIVE TELECOM a.s. neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek.

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

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

## II. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

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

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

## 12. ZABEZPEČENÍ AUTORSKÝCH PRÁV

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

12.2 LIVE TELECOM a.s. je oprávněna na vlastní náklady službu nebo její část pozměnit tak, aby předešla případnému sporu o porušení práv duševního vlastnictví ze služby nebo jejího poskytování vyplývajícího.

12.3 Povinnost LIVE TELECOM a.s. dle odstavce 12.1 se nevztahuje na případy nároků třetích stran

vzniklých v souvislosti s porušením Smlouvy zákazníkem, používáním zařízení a softwaru nedodanými LIVE TELECOM a.s., ani na porušení Smlouvy způsobená úpravami provedenými zákazníkem. Odpovědnost v těchto případech nese výhradně zákazník.

## 13. MLČENLIVOST

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

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

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

## 14. VYŠŠÍ MOC

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

14.2 Obě strany jsou povinny vznik těchto okolností druhé straně prokázat nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku, pokud tak neučiní, odpovídají za škodu tímto způsobem. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vyřadit vzájemně práva a závazky ze Smlouvy v případě, že skončení okolností vylučujících odpovědnost nebude pro obě strany reálné a pravděpodobné, nebo že náhradní plnění nebude možné.

## 15. ŘEŠENÍ SPORŮ

15.1 V případě sporu vzniklého mezi stranami ve spojitosti s plněním Smlouvy se strany zavazují k přímému neformálnímu jednání s cílem dospět ke smírnému řešení.

15.2 Pokud se spor nepodaří vyřešit neformálním jednáním do 14 dnů, bude záležitost předána představitelům obou smluvních stran.

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

## 16. PRÁVO A PŘÍSLUŠNOST

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

## 17. REKLAMACE

17.1 Osoba oprávněná jednat jménem smluvní strany na základě zákona nebo plné moci („Oprávněná osoba“) zákazník může reklamovat částky účtované

za služby poskytnuté LIVE TELECOM a.s. nebo vadně poskytované služby. Odpovědnost LIVE TELECOM a.s. za vadně poskytované služby je upravena v článku 10 Všeobecných podmínek. Reklamační řízení následujícím reklamčním řádem, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace zákazníkovi podle Smlouvy a obecně závazných právních předpisů České republiky.

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

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

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

17.5 Účastník telekomunikačních služeb v komunikační síti může podat v případě nesouhlasu s vyřazením reklamace ze strany LIVE TELECOM a.s. námitku u příslušného správního orgánu.

## 18. EXPORTNÍ KONTROLA

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

## 19. PŘEVOD PRÁV

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

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

## 20. ZMĚNY SMLOUVY

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

ným číslem nebo jinými jednoznačnými údaji. Nahrávka tohoto hovoru bude uložena a tvoří součást Smlouvy.

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

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

20.4 LIVE TELECOM a.s. změny Všeobecných podmínek nejdele do jednoho měsíce ode dne účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje jejich změnu.

## 21. OCHRANA OSOBNÍCH DAT

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

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

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

## 22. RŮZNÉ

22.1 LIVE TELECOM a.s. je oprávněna používat k plnění předmětu Smlouvy subdodavatele.

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

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

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

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

V případě, že je produkt realizován po telefonu prostřednictvím call centra, tzv. teleshopping, je hlasový souhlas klienta považován za potvrzení oboustranného smluvního vztahu.

**Název služby:** LIVE+ / LIVE TALK 300 / LIVE BUSINESS+ / LIVE BUSINESS MINI+ / LIVE BUSINESS / LIVE BUSINESS MINI / LIVE BUSINESS Mobil / LIVE BUSINESS Extra  
Pro poskytování této služby platí odchylně od těchto Všeobecných podmínek následující zvláštní podmínky: Platné pro tarif LIVE TALK 300 / LIVE BUSINESS / LIVE BUSINESS MINI / LIVE BUSINESS Mobil / LIVE BUSINESS Extra

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

2. Platné pro tarif LIVE+ / LIVE TALK 300 / LIVE BUSINESS+ / LIVE BUSINESS MINI+ / LIVE BUSINESS / LIVE BUSINESS MINI / LIVE BUSINESS Mobil / LIVE BUSINESS Extra. V případě, že zákazník vypoví Smlouvu tak, že vypovědní lhůta uplyne před uplynutím Smlouvy, je zákazník povinen zaplatit LIVE TELECOM a.s., vedle jakýchkoliv jiných nároků vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek, za každé účetní období zbývajících do uplynutí Smlouvy, částku odpovídající všem měsíčním paušálům do ukončení služby za

každou telefonní linku uvedenou ve Smlouvě. Uvedená částka je splatná nejednou s poslední fakturou.

3. Platné pro tarif LIVE+ / LIVE TALK 300 / LIVE BUSINESS+ / LIVE BUSINESS MINI+ / LIVE BUSINESS / LIVE BUSINESS MINI / LIVE BUSINESS Mobil / LIVE BUSINESS Extra. Poplatek za deaktivaci služby činí 500 Kč bez DPH.

Technická specifikace služby:  
6. Služba umožňuje kombinaci datových a hlasových služeb přes komunikační síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení dle ceniku služeb LIVE TELECOM a.s. Poskytované služby zahrnují národní a mezinárodní hovory na pevné nebo mobilní telekomunikační síti a připojení do sítě Internet.

7. Službu nelze využít pro: tísňová volání, volání na čísla 1xxx, 1xxxx a 1xxxxx, volání na linky 800, 822 – zelené linky. Není tím ovlivněna dovolatelnost na uvedené linky (neplatí pro tarify služeb LIVE+). Službu typu LIVE+ nelze využít pro volání na linky 9xxx.

8. Při použití služby LIVE BUSINESS, LIVE BUSINESS MINI, LIVE TALK300, LIVE BUSINESS Mobil, LIVE BUSINESS Extra neposkytuje společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., zákazníkům ve svém vyúčtování žádné informace o uskutečněných voláních ani tarifikačních impulsích provolaných v rámci služby.

9. Pokud zákazník volí číslo CS služby (10xx), nastavení LIVE BUSINESS, LIVE BUSINESS MINI, LIVE TALK300, LIVE BUSINESS Mobil, LIVE BUSINESS Extra se pro daný hovor zruší.

10. Službu LIVE+ / LIVE BUSINESS+ / LIVE BUSINESS MINI+ neposkytuje společnost Telefonica O2 přes svoji pevnou síť. Služba tarifů + je telekomunikační služba poskytovaná společností LIVE TELECOM a.s. na bázi CDMA.

**Název služby:** LIVE SURF/ LIVE SURF PRO/ LIVE SURF MOBILE

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

1. LIVE SURF a LIVE SURF PRO poskytuje uživateli telekomunikační službu pro širokopásmový přístup k síti Internet využívající technologie xDSL.

2. Služba LIVE SURF Mobile je provozována na bázi technologie CDMA.

3. Poplatek za deaktivaci je uveden v ceníku.

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

5. LIVE TELECOM a.s. není zodpovědný za výpadky přístupu k síti Internet, které jsou způsobeny výpadky poskytovatele přístupové infrastruktury a sítě.

6. LIVE TELECOM a.s. neodpovídá za informace a data ze sítě Internet. Uživateli se zavazuje nepřepošílet nebo šířit informace, data nebo díla porušující autorská práva, zákony České republiky nebo všeobecně uznávané etické a morální normy.

7. Zákazník je povinen využívat službu dle Podmínek LIVE TELECOM a.s. pro používání služby. Pokud by zákazník nevyužíval službu dle těchto podmínek, je LIVE TELECOM a.s. oprávněna zákazníkovi omezit

poskytování samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě.

### Ostatní:

8. LIVE TELECOM a.s. chrání účastníka před zneužitím využívání služeb z jeho telefonní linky v případě, že z telefonní linky je zaznamenán neobvykle vysoký provoz, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše faktury. V takovém případě LIVE TELECOM a.s. přerušuje poskytování služeb. LIVE TELECOM a.s. informuje účastníka o této skutečnosti telefonickým hovorem, případně jiným vhodným způsobem.

9. V případě, že účastník složí mimořádnou zálohu na budoucí vyúčtování služeb, bude poskytování služeb na telefonní lince bez zbytečného odkladu obnoveno. Právo LIVE TELECOM a.s. na úhradu dlužných částek za poskytované služby a měsíční paušály není omezením služeb účastníkovi dotčeno.

10. Doručení písemností klientovi se rozumí: Není-li možné vypovědět, upozornění na omezení či pozastavení služeb nebo ostatní oznámení klientovi předat ani doručit, platí, že byla doručena 3. den, který následuje po dni, kdy jako doporučená zásilka byla předána k poštovní přepravě na adresu klienta uvedenou ve smlouvě, nebo dnem, kdy jí klient omdlí převzít.

