



Upozorňujeme, že tento dokument je k dispozici na webových stránkách poskytovatele <https://www.livetelecom.cz/vop> a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Informace jsou na žádost poskytovány ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením. Poskytovatel vyřídí specifické požadavky uživatelů na infolince: 844 111 140, případně písemně na klienti@livetelecom.cz.

PŘEHLED INFORMACÍ POVINNĚ SDĚLOVANÝCH PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) před uzavřením Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“)

- a) Poskytovatelem je společnost Telly s.r.o. IČO: 04668529, DIČ: CZ04668529, Na Florenci 2116/15, Nové Město 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 261099 (dále jen „Poskytovatel“), která poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“). Adresa webových stránek Poskytovatele je www.livetelecom.cz, emailová adresa pro doručování písemností je klienti@livetelecom.cz, číslo telefonní linky pro kontakt s účastníky je +420 844 111 140, poštovní adresa pro doručování písemností je Telly s.r.o., P.O. Box 34, Brno, PSČ 639 34.
- b) Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací, jejichž nabídka a popis hlavních vlastností a znaků jsou uvedené na webových stránkách Poskytovatele www.livetelecom.cz a ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací LIVE TELECOM (dále „VOP“) a platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“) dostupných zde <https://www.livetelecom.cz/vop> za smluvní cenu, kterou Poskytovatel sjednává vždy v konkrétním případě s konkrétním Účastníkem. V platném Ceníku jsou uvedeny ceny za poskytované služby, ceny za aktivaci/deaktivaci služby (je-li toto zpoplatněno), jakékoli platby – pravidelné či související se spotřebou, všechny náklady na dodání služby, s dodáním plnění nejsou spojeny jiné náklady, daně nebo poplatky než ty obsažené ve smluvené ceně a uvedené v ceníku dostupném na shora uvedených webových stránkách Poskytovatele, předstoupá vždy cena dohodnutá mezi účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě.
- c) Je-li služba přístupu k internetu nebo veřejně dostupná interpersonální komunikační služba účtována na základě času nebo objemu spotřeby, nabízí Poskytovatel účastníkům funkci sledování a kontroly využívání služeb, a to prostřednictvím e-mailu: klienti@livetelecom.cz, popř. se na nás obraťte na naší zákaznickou linku 844 111 140 a my vám v nejkratší možné době požadované informace sdělíme. Informace o všech uplatňovaných sazbách a platbách za provoz a údržbu Poskytovatel poskytuje prostřednictvím VOP, Ceníku, webu www.livetelecom.cz, zákaznické linky 844 111 140, e-mailu klienti@livetelecom.cz, popř. dalšími individuálně sjednanými způsoby.
- d) Vyúčtování služeb provádí Poskytovatel zpětně za předchozí zúčtovací období uvedené ve Smlouvě. Vyúčtování je Účastníkovi doručováno v elektronické nebo tištěné formě, a to podle jeho výběru. Splatnost daňových dokladů/faktur (včetně splatnosti případných úroků z prodlení) činí 14 dnů ode dne jejich vystavení za předpokladu, že faktura byla odeslána na adresu účastníka uvedenou ve Smlouvě, příp. na aktuální adresu, o které účastník Poskytovatele prokazatelně informoval.
- e) Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem je sjednána na dobu v délce trvání uvedené ve Smlouvě a to na 12 či na 24 měsíců nebo na dobu neurčitou. Lhůta pro odstoupení účastníka od Smlouvy nebo pro její změny je 14 kalendářních dnů po sobě jdoucích a začíná běžet dnem následujícím po předání informací o obsahu Smlouvy včetně jejích příloh písemně účastníkovi. Poskytovatel nestanovuje žádné podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby, která je požadována, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí.
- f) V případě, že ze strany Poskytovatele bude účastník poskytnuto vadné plnění služby, je účastník oprávněn uplatnit reklamaci emailem - klienti@livetelecom.cz. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou uvedeny na daňovém dokladu o vyúčtování služby a na internetových stránkách Poskytovatele. Reklamacie musí být nahlášena neprodleně. Od této doby se počítá celková doba závady, z níž se určí sleva za poskytovanou službu. V případě, že Účastník nebude spokojen s vyřízením reklamacie nebo s úrovní poskytnutých služeb ze strany Poskytovatele, je oprávněn podat stížnost nebo námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu. Bližší informace o reklamaci (čl. 16) a odpovědnosti za škodu (čl. 10) jsou upraveny ve VOP zde <https://www.livetelecom.cz/vop>.

- g) Účastník – spotřebitel či podnikající fyzická osoba může Smlouvu kdykoli ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Další způsoby ukončení Smlouvy jsou upraveny zejména v čl. 9 VOP zde <https://www.livetelecom.cz/vop>. V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou má Poskytovatel vůči účastníkovi nárok na úhradu v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání. Výše úhrady se řídí VOP.
- h) Účastník je oprávněn bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy, pokud byla tato Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy byly účastníkovi Poskytovatelem předány informace o obsahu uzavřené Smlouvy. V případě, že účastník odstoupil od Smlouvy v souladu s tímto bodem a Poskytovatel již začal s poskytováním služby, je účastník povinen uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté služby. Účastník může pro tento účel využít vzorový formulář uvedený níže:

Kontaktní údaje účastníka odstupujícího od Smlouvy, číslo smlouvy zákazníka

Poskytovatel: Telly s.r.o. Na Florenci 15, 110 00 Praha 1

Věc: Odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací č..... ze dne

Vážený, dne jsem uzavřel s Vaší společností jako Poskytovatelem Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb c. Tímto odstupuji v zákonem stanovené lhůtě 14 dní, od shora uvedené smlouvy.

Datum: Podpis účastníka:

- i) Jestliže dojde v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele při přenesení čísla (*dále jen „Přenos“*) nebo při změně poskytovatele služby přístupu k internetu (*dále jen „Změna“*) ke zpoždění či zneužití nadepsaných postupů nebo nebude-li dodržen termín opravy a instalace při Přenosu/Změně, vzniká účastníkovi právo na paušální náhradu (*dále jen „Náhrada“*) ve výši stanovené vyhláškou Ministerstva spravedlnosti ČR č. 529/2021 Sb. (*dále jen „Vyhláška“*)
- Aktuální znění Vyhlášky stanovuje Náhradu ve výši:
 - 200,- Kč za každý započatý den prodlení s Přenosem či Změnou, počínaje 6. dnem trvání prodlení s Přenosem či Změnou náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení 400,- Kč.
 - 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím procesu Přenosu nebo Změny
 - 200,- Kč za každý započatý den prodlení s opravou či instalací při Přenosu/Změně, počínaje 6. dnem trvání prodlení náleží účastníkovi 400,- Kč.
 - Podmínkou vzniku nároku na Náhradu je včasné uplatnění oprávněné reklamace služby Přenosu nebo Změny kvůli zpoždění či zneužití takových procesů nebo nedodržení termínů opravy a instalace při Přenosu či Změně. Reklamací musí být oprávněná a podána v termínu do dvou měsíců od výskytu uvedené vady služby, s uvedením čísla účtu, kam náhradu vyplatit. Reklamací této vady Poskytovatel vyřídí do jednoho měsíce od doručení reklamace služby. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno. Přenos i Změna jsou pro účastníka bezplatné. Postup Přenosu je upraven ve Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací LIVE TELECOM, dostupných na tomto webu.
- j) Informace o tom, jaké osobní údaje jsou podávány před zahájením plnění služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby jsou uvedeny v prohlášení o ochraně osobních údajů na www.livetelecom.cz v sekci Ochrana osobních údajů.
- k) Poskytovatel může v reakci na bezpečnostní hrozby, incidenty nebo zranitelnost přijmout zejména tyto druhy opatření: omezit nebo zcela přerušit poskytování služby (*s výjimkou volání na tísňová čísla*).
- l) V případě, že se smluvní strany nedohodnou na smírném řešení sporu, bude takovýto spor vyřešen Českým telekomunikačním úřadem (*dále jen „ČTÚ“*), popř. obecným soudem České republiky. Spotřebitel je oprávněn se v případě vzniklého sporu ze Smlouvy a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanoveném ZEK), je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu ČTÚ (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká

obchodní inspekce (www.coi.cz). Spory mezi Poskytovatelem a účastníkem vzniklé v souvislosti s poskytovanými službami elektronických komunikací rozhoduje ČTÚ. Ve sporech, ve kterých není pravomoc ČTÚ dána, rozhodují spory obecné soudy ČR.

- m) Na webu Poskytovatele www.livetelecom.cz jsou veřejně dostupné také informace ke službám v souladu s Přílohou 1 ZEK, část B. V případě hlasových služeb je účastníkovi poskytován nepřetržitě a bezplatně přístup k tísňovým číslům (150, 155, 156, 158, 112).

- n) Informace k interpersonálním komunikačním službám založeným na číslech: Účastníci mají právo se rozhodnout, zda budou jejich údaje uvedeny v účastnickém seznamu. V účastnickém seznamu lze u fyzické osoby uvést: jméno, příjmení, adresu bydliště či místo podnikání, telefonní číslo a adresu elektronické pošty. U právnických osob lze uvést: obchodní firmu nebo název právnické osoby, adresu sídla, adresu a telefonní číslo provozovny a adresu elektronické pošty. V souladu s novelou ZEK Vás od 1. 7. 2022 nesmí žádná třetí strana kontaktovat za účelem marketingu, pokud jste v žádosti o zveřejnění svého kontaktu ve veřejném účastnickém seznamu neuvedl/a svůj přímý souhlas.